ご意見への回答（令和4年10 月～令和5年3月分）

貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

ご意見NO.	ご意見	回答
1	20年以上前から予約にてお世話になっております。毎回予約時間の前に受付を行っていますが、整形外科・眼科の診察が予約時間の1時間半から2時間後に行われます。あまりにも待ち時間が長いです。長時間待たされ、苦痛を感じているという声が待合室でもよく聞こえます。 ホームページでの【ご意見箱】の公表でも同様の意見がありますが、改善が一切見られません。何故でしょうか。予約の取り方、または診療日数を増やす等、患者さんの気持ちを和らげるように早急な改善をお願いします。	この度は、診察までに大変お待たせし、誠に申し訳ございませんでした。 整形外科につきましては、診察前に写真撮影やその他検査を行う場合等があり、診察の準備に時間がかかる場合があるため、予約時間から診察までにお時間をいただく場合がございます。 眼科につきましては、診察の内容により、診察前に点眼を行う必要がある場合には一定の時間を要することから、予約時間から診察までにお時間をいただく場合がございます。また、眼科の診療につきましては、岩手医科大学様より診療応援をいただいており、診療日数を増やすことにつきましては現時点において早急に対応することが難しい状況にございますことについてご理解賜りますようお願い申し上げます。 日頃よりご来院される患者様に一刻も早く診察をお受けいただくことができるよう努めておりますが、患者様一人一人の診察時の病態や検査内容等により診察までの時間や診察にかかる時間が異なるため、お待ちいただく場合がございますことについて、ご理解とご了承を賜りますようお願い申し上げます。 この度のご提言をしっかりと受け止め、業務の改善や創意工夫、接遇の向上に職員一同取り組んでいく所存です。 診察や待ち時間に関するご質問等がございましたら、お近くの看護師やその他の職員にお声掛けいただけますと幸いに存じます。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答（令和4年10 月～令和5年3月分）

貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

2	貴院の看護師の皆様の仕事ぶりはとてもすばらしかったです。私は元教師ですが、生徒が職場訪問したときに得た感動はどんなものか、わかるような気がしました。微に入り細に入り患者の立ち場、気持ちを考え、良く対応していただきました。担当医は、外来対応のため、とても多忙ですので、なかなか入院患者とコミュニケーションをとることは難しいと思われます。そんなとき、看護師さんは、担当医と患者の間に立ち、不足部分を補ってくれました。疑問や不安を相談すれば、担当医に必ず伝え、調整しながら的確に答えてくれました。この調整力はとても重要と考えます。本当に感謝申し上げます。	慣れない場所での入院生活はどんなに不安であったろうとお察しいたします。 また、入院中は何かと行き届かないところがあったのではないかと気にかけております。 この度は、ご意見箱へ感謝のお言葉を頂き誠にありがとうございました。 患者様から、お褒めのお言葉を頂けたことを今後の糧とし、更に向上を目指して参ります。 当院は、地域に根ざした病院としての役割を果たすこと、そして患者様一人ひとりを大切にする看護の実践を目指してより一層精進して参ります。
3	個人的に感じたので書きます。院内の各ブロックA～Dブロックですが、患者さんが受診した科に行きたいが、行き方が分からない為に、各ブロックのスタッフにどこどこの科はどう行けば良いですかと聞いているのに、忙しい口調で話しているのを多々見受けられます。スタッフさんは、2分も時間とれませんか？2分あったら、患者さんが受診したい科まで誘導出来ます。患者様には親切、丁寧、調和を意識した対応を常に心掛けて業務に専念すべきです。特にブロックのスタッフさんの対応みてますが、言葉使い、目線、どこを見ても、バカにしてます。受診する時に、月に1度、保険証の提示と記入してますが、忘れた人に対し強い口調で話す、自分は思わず振り向きました。びっくりしました。人は見てないようで見てます。受診時の流れに関してですが、各ブロックに予約票を提出するのは、何のメリットありますか？受診する際に関して、ややこしいですね。ブロックスタッフ様と入院患者と、本当にニコニコ会話している姿が見受けられます。話すなとは言わないが、手短に。	この度は、当院ブロック職員の対応について、ご不快な思いをおかけし　大変申し訳ございませんでした。 今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。今後、このようなことが無いよう接遇の向上に誠心誠意努めてまいります。 また、予約票の提出につきましては、一目でご予約の患者様と判断できることはもとより、診療科により、診察後に次回の検査内容や注意事項をご説明させていただき、予約票に記入する場合があるためその確認や診察日当日の体温・血圧・体重等の測定数値をご記入いただくことによってスムーズに診察を受けていただくためにブロック受付時にご提示いただいております。ご理解賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答（令和4年10 月～令和5年3月分）

貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

4	ブロック職員の対応（言葉づかい等）に2日間続けて気分を害した。 予約票に体温の記載をしてこなかった。（検温を忘れた。） 受付票を提出した際の対応。（ただ、「ハイ」と答えるだけ） 言葉づかいを含め態度が悪い。	この度は、当院ブロック職員の対応につきまして、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。 今後、このような事がないよう接遇の向上に誠心誠意努めて参ります。 また、予約票に記載する診察日当日の体温につきましては、長引くコロナ禍の中、クラスター等による診療制限で当院をご利用される患者様に御迷惑をおかけしないためにも、当院と患者様で協力できる唯一の感染防止策として取組ませていただいているものです。何卒ご理解のほどお願いいたします。
5	先日、胃腸炎で入院させて頂きました。 痛みが強く、苦しい思いをしましたが、看護師の優しい言葉掛けと接し方だ。安心して治療させて頂きました。本当に心救われた思いでした。 入院させて頂いて、お話するのもどうかと思いますが、「ほっとする思い」を感じる事が出来たのが正直なところです。 いろいろとお世話になりました。ありがとうございました。 あまりにも丁寧かつやさしく接して頂き、これは伝えなければと思い一筆書かせて頂きました。	当院へご入院された際は、何かと行き届かないところがあったかと存じますが、ご意見箱へ感謝のお言葉を頂き、誠にありがとうございました。スタッフ一同、 大変うれしく拝読いたしました。 患者様からお褒めのお言葉を頂けましたことを、今後の看護への糧とし、さらに向上を目指して参ります。 また、何かお気づきの点がございましたら、お声掛けいただけますと幸いに存じます。 当院は、地域に根ざした病院としての役割を果たすこと、そして患者様一人ひとりを大切にする看護の実践を目指してより一層精進して参ります。