

## ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和6年9月

### 《ご意見》

予約センターの電話がなかなかつながらなくて「おかけ直してください。」とアナウンスがあるのが嫌なんです。かけ直すとお金がかかりますよね。それだったら繋ぎっぱなしの方がいいです。

5/28回収 2階外来（口頭）

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

予約センターの電話につきましては、9時から10時30分、15時30分から16時が混み合う時間帯となっており、繋がりにくくなっております。混み合う時間を避けてのお電話にご協力をお願いいたします。また、予約時間終了は16時となっておりますので、終了後は翌日以降のお電話をお願いいたします。

なお、繋がらない際のアナウンスは廃止しております。

ご不便をおかけしますが、ご協力の方よろしくをお願いいたします。

### 《ご意見》

心電図、エコー検査の受付、女子でしたが、ぶあいそうに対応が悪い怒ってるの??? 気げんが悪いの??? もう少しあいそう良く話して頂けますか。すごくふゆかいな思いを久しぶりにしました。今度いった時に対応が変わってなかった際は2度とこの病院には来ません!!

もう少しあいそうよくきげん良く接客して欲しい、同じ業かいとして残念な思いをした。必ず直して下さい。毎回嫌な思いをしています。※女子対応悪すぎ。

7/22回収 5階デイルーム

### 《回答》

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、接遇には気を付けるよう注意・指導いたします。

### 《ご意見》

こうげん病内科にてお世話になっているものです。待時間ですが、何とかありませんか？ 来て、4～5時間はふつうに待たされます。待時間が何分かかるか知らせていただくと、有がたいのですが。

7/26回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

診療の時間につきましては、その日の外来の状況によって、長くお待たせしてしまうことがあります。待ち時間につきましては、少しでも短くなるよう今後も検討してまいりますので、ご協力の方よろしくお願いいたします。

### 《ご意見》

先月、造影剤の検査をした後、診断書を申し込みに入院受付に行きました。検査で疲れていたのと、針が腕に刺さったままだったのに封筒に住所等記入するように言われ、言い方も強い言い方だった。患者の状態を見たらそんな言い方にはならないはず。とても対応が悪かった。とても不愉快だったので、その場で色々と言ったら、何かあれば利用者の声に書いてと言われたが、どこにその紙があるのか教えてくれず、病院内を探し歩いた。もっと言い方や説明の対応を改善し、思いやりのある対応をした方がいいと思う。

8/2回収 1階外来ホール

### 《回答》

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

この度のスタッフの窓口対応につきまして、嚴重に注意をするとともに、ほかスタッフを含め、患者さんの状態や気持ちにより寄り添った対応についての指導を行いました。ご意見等を真摯に受け止め、きちんとその場で対応するとともに、対処できなければ上席者に相談するなど対応を行ってまいります。

### 《ご意見》

いつも診て頂きありがとうございます。採血までの時間が長くて待つのに大変です。人手不足などありますでしょうか、何とか改善策はないのでしょうか…。よろしくお願い致します。

8/22回収 1階外来ホール

診察前検査（検体）が遅すぎる。1、5人程度の採血では無理がある。処置室とは、採血、外来注も行っているのか？これでは診察に遅れが出てしまう。人員配置の見直しが必要です。

8/23回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

採血の待ち時間について、ご迷惑をおかけしております。特に月曜日と木曜日の予約数が多くなっており、採血が必要な患者さんも多くなっております。現在他部署からも応援に来てもらい採血を行っていますが、それでも待ち時間が長く発生しております。現在改善策を色々行っております。本当に申し訳ございません。

### 《ご意見》

会計の待ち番号表板が、受付した順になっていないからわからない。あと何分待てば良いのかわかるようにしてほしい。スマホがなくてもわかるようにして下さい。

8/28回収 1階外来ホール

受付番号表示は、番号を整列しないで受付番号順に表示した方が良

8/28回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

会計番号表示の昇順は、システム上で変更できなくなっております。現在、待ち時間縮減対応として、会計システムや精算機導入に向けてシステムベンダーと協議検討しており、そのことで番号表示の問題も解消されると考えますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 《感謝》

妊娠、出産でお世話になりました。産後の入院中は、スタッフの皆様の丁寧な対応、的確なアドバイスをしてくださり、とても感謝しています。助産師さん、NICUのスタッフさん、たくさんの方が担当してくださりましたが、どの方も優しく声をかけてくれて嬉しかったです。人生で初めての入院で、大変なんだろうな…と聞いていましたが、おかげさまで心も体もストレスなく過ごすことができました。出会って間もない我が子を可愛く、大切に感じられているのも皆様のおかげだと思っています。妊娠、出産の大変さは忘れられませんが、こちらの病院でならまた頑張ろうと思えました。

8/13回収 4階ダイルーム

《感謝》

本当にお世話になり有難うございます。入院生活も看護師さん達のおかげで無事終わりを迎える事が出来感謝感激でいっぱいです。いやな顔ひとつせず優しい接し方、皆んなに平等でとても安心して、それでも入院患者は不安と恐怖でいっぱいなのに本当に頭が下がる思いです。上司の教育の仕方が良いのか外の病院の看護師さん達も見習ってほしいと思います。今度調子が悪くなったら少し遠いですがジェイコー北海道病院に来ます。

8/26回収 5階デイルーム

病院長