

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7年1月

《ご意見》

受付の対応がなっていない！
もっとくわしく話をするべきだ

12/2回収 1階外来ホール

《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。
接遇については、研修等の取り組みを行っているところではありますが、よりわかりやすい説明となるよう努力してまいります。

《ご意見》

でんわ交換の方、でんわ引き継ぐとき、なんでちゃんと伝えないんですか！
同じ事2回も言わなきゃなんないんですけど！！あと病院の知識なさすぎると思う。ただでんわ出るだけなら中学生でもできんじゃん

12/2回収 2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。
電話対応内容の再確認、見直しを検討しながら、スタッフ全員が細心の注意を払い対応できるよう指導してまいります。

《ご意見》

囲碁の本を置いてほしい。
テレビでも毎日みられるチャンネルが設けられていません。

12/2回収 6階デイルーム

《回答》

ご意見ありがとうございます。

本の設置は、積極的にはしておりませんので、ご理解のほどお願い申し上げます。ご要望に答えられず申し訳ございません。

《ご意見》

4人部屋の禁止行為（迷惑）を明文化してもらいたい。4人部屋は個室ではない。治るものも治らない。

12/4 回収 5階デイルーム

《回答》

入院生活に気分を害したことに關しては、お詫び申し上げます。

詳細は分かりかねますが、「入院中の過ごし方」については、入院のご案内に記載し、協力をお願いしているところです。

《ご意見》

ナースのスピードの差が激しい。ものを頼んだときの差がものすごい。何時間も忘れられた時がある。

12/9 回収 5階デイルーム

《回答》

この度は、体調がすぐれない時に、頼まれたことを忘れてしまうなど、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご依頼ごとが重なると、どうしてもお待たせしてしまうことがあります。お待たせしないよう努力はしてまいります。ご理解いただけると幸いです。

《ご意見》

朝 9:30 に診さつ始まりました。遅いと思います。その日何か事情があったのでしょうか。おくれいている事一言知らせてほしいです。

12/24 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。

この日に外来の開始が病棟患者の急変等、医師の都合で遅れた事実は把握で

きませんでした。今後も開始が遅れている場合は事務員、看護師等から説明させていただきます。遠慮なさらず、お声かけください。

《ご意見》

12/9～6北へ入院中 病棟での対応に不満があります。

- ex) ・面会予約が二度取れていなかった。
・看護師間での申し送りがなされていない。
・ナースコールを押してもこない。
・家族が依頼した事が伝わっていない。
・病名等の説明がない（食事制限含）
・主治医の態度と言葉遣いが悪い。

上記の件、改善を強く望みます。全体的に患者と家族への気遣いが全く感じられません。

12/24 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。

面会予約管理の徹底、看護師間での引き継ぎの強化に努めてまいります。丁寧な説明、言葉遣いにつき指導すると共に、いただいたご意見を病棟内で周知し行動改善を行います。

《ご意見》

採血の時間が予約通りにおこなわれた事はありません。仕事を抜けてきている為、とてまこまります。予約時間とは何なんでしょう。いつも30分以上またされます。採血の時間は、1時間を1時間30分前の予約にしたらどうでしょう。休みが取れる人や仕事をしていない人ばかりではありません。患者に予約時間はと言うなら病院側もできるかぎり時間を守ってほしいものです。

12/26 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。

12/2の調査では、9:30までの予約患者さんが80名以上入っていることが分かっており、8:30までに採血を行うのが、なかなか難しい状況です。

来院時間を早めたとしても、人数がもっと集中してしまいます。採血する側も人数を増やし対応していますが、患者確認など安全に関する部分の時間は削減することはできません。採血場所にも限りがあります。1月6日から中央処置室に中待合を作り、コート等の外套類の脱着は中待合で行い、患者さん一人の採血時間の削減に努めています。また、別日採血を勧めています。1回の受診で2回来院することになりますが、14時以降、採血だけに来ていただいて、

待たずに採血をし、予約の日は採血結果を待つ必要が無いので好評を得ています。しかし、ご都合がつく方のみとなってしまいます。今後とも努力いたしますのでご理解とご協力をお願い申し上げます。

《ご意見》

- シーツが血液や痰で汚れていても、4～5日シーツ交換がされていなかった。感染に注意の時期も含めて、気にかけて清潔にしてほしかったです。
- ナースコールを押しても、鳴り続け、なりっぱなしで待たされることがありました。
- 面会で廊下にも見て見ぬふり、気づいても声をかけない方が多いと感じました。もちろん全員ではありません。忙しいとは思いますが、もう少し丁寧に対応していただけると良かったなと思います。

12/27 回収 7階デイルーム

《回答》

入院中の看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ご指摘いただいた内容を病棟で共有して、患者さんが安心して入院生活を送ることができる環境をつくっていけるように努力してまいります。

《感謝》

建物の内外、緑が美しい。友人などにJCHOの自慢をしています。このような箱を置いてあること自体良心的、向上的、素晴らしい！！以前の病院でどうして意見箱を置かないのか、聞きましたら、そんなことしたら、一日で、苦情で一杯になるからと云われました。これからも、一番の病院を目指して下さい。

12/9 回収 6階デイルーム

《感謝》

消化器内科 F先生 このたびもたいへんありがとうございました。
循環器内科 M先生 安心、安全、感謝 ありがとうございました。

12/18 回収 1階外来ホール

《感謝》

総合支援センター(ソーシャルワーカー)Nさん いろいろとたいへんたすかりました。ありがとうございます。

12/18 回収 1階外来ホール

病院長