

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 4 月

《ご意見》

2階男性用採尿トイレの大便個室に、採尿カップの置台を設置してほしい。

1/20 回収 2階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。

お時間が掛かってしまい大変申し訳ございませんでした。

この度、採尿カップの置台を設置しましたのでご利用ください。

《ご意見》

会計にいつも時間がかかりすぎます。

●●病院だとこんなにまたされたことはありません。

会計ブースが少ない！！

3/6回収 1階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。

会計時にお待たせしておりまして、申し訳ございません。

待ち時間縮減対応として、自動精算機を今年5月に導入することとしました。導入開始に向けて準備を進めておりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

《ご意見》

1 Fの待合室で各科からの呼出し、中央処置室からの呼出し、会計からの呼出しが同時になることがあり聞きとりにくいのが難点です。

例えば会計の呼出しは無くしてパネルで見て、それでも来なければ呼出しするとか。少し工夫していただけるとありがたいです。

3/6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。

今後、自動精算機の設置を予定しております。会計の運用の見直しに合わせて検討してまいりますので、ご協力をお願いいたします。

《ご意見》

南病棟ナースステーションに「WCはどこですか？」と聞いたら「北病棟なら北病棟」に聞いてくれと言われました。同じ階なら、わかっているはずなのに何故そういう回答になるのか？明らかにバカにしているような物の言い方

3/19 回収 5階デイルーム

《回答》

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

各病棟にて対応していますので、入院中の病棟での確認をお願いしています。言葉遣い、丁寧な説明を行うよう指導してまいります。

《ご意見》

会計支払いの席で支払の計算が出来、人の番号が表示されるディスプレイに表示されない番号の人の番号をどんどん呼んでいる。待つ人はこのディスプレイの表示を見ながら順番を待っている。この病院は名前でなく番号を呼ぶために自分の番号も自分の番号と思わない人が多くいる。かなり待たされ、聞きに行くと、前に呼びましたよと言われた。番号を口頭で言う人もいて聞きとれないこともある。もっとディスプレイをちゃんと活用してほしい。ディスプレイを使わないのなら、はずしてほしい ほんとうに、まぎらわしく、支払い者、本当にこまっている。

3/26 回収 1階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。

現在、会計の番号表示は計算終了 10 分後に表示されます。計算終了後に会計から順番で呼びしておりますが、計算終了直後に番号が表示されると、会計で順番に呼び前に会計に多数来られ、その対応で待ち時間が更に増える悪循環となってしまうためです。料金のかからない方は、会計の混雑解消のために別途呼びしております。また、会計から番号で数回呼びしても気づかれない場合には、お名前でお呼びさせていただいております。今後自動精算機設置を予定しており、運用を一部変更し、計算終了後に番号が点灯されると自動精算機で会計できる体制への改善を予定しております。今後とも、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

《ご意見》

☆ 部屋の電気は22時に自動的に完全消灯されていますが21時でもいいのではないかとおもいます。枕元にもランプがありますので十分です。

☆ 一時間の差は消費電力を考へますと大きいと思います。

3/28 回収 6階デイルーム

《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。

現在当院の病棟消灯時間は 22 時となっています。看護師の勤務時間帯である準夜帯にかかる治療処置、患者さんの観察などの業務のための時間設定となっています。患者さん個々のライフスタイルは異なり、全ての患者さんに対応するのは難しく、ご理解ご協力をお願いいたします。

《ご意見》

本当に、良い病院で皆さん良い人ばかりでこちらの病院にしてよかったと思います。ただ1つだけ、不安になった事があるとすれば、血液の検査で HCV の数値で引っかかったらしく、大部屋で伝えられたのですが、診察の時などに伝えていただけたら良かったなと感じました。治るのかと伺った際も、治らないと即答されたのは、悲しい気持ちになりました。その後、薬で治る事もあると、訂正しに来て下さったので少しホットしました。何も、未知の病気名を伝えられて、結果までの間はずっと気になっていたので、言うタイミングや言葉の伝え方を少しでもこちら側の気持ちに寄り添っていただけたらより、うれしいです。でも、それも含めても良い人、良い病院でした。ありがとうございました。

3/31 回収 4階デイルーム

《回 答》

貴重なご意見ありがとうございます。

この度は、配慮が足りず申し訳ございません。

今後は、患者様の気持ちに寄り添えるよう配慮を心掛けてまいります。

《感謝》

婦人科の●●先生、親切に下さってありがとうございました。

これからもがんばって下さい。

3/13 回収 1階外来ホール

病 院 長