

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	11時予約で受付をずっと待っているが 30分過ぎても呼ばれず まだまだかかりそうで 受付だけでこんなに待つ病院はないと思う。誰が気づいて手伝うとかするべき患者は疲れてしまい、一日つぶれるし、働く方も大変だろうが考えてほしい。	いつも長い時間お待たせして申し訳ございません。受付の長い待ち時間は当ブロックも問題として認識しておりますので、改善するための方法を検討中です。お時間をいただければ幸いです。
2	22日 西病棟で停電作業がありました。患者へは事前に用紙などでお知らせがあった方が良かったと思います。また、一般の方は 白か赤かはわからないと思います。病棟のスタッフの方も、あまり把握しておられないようでした。	停電作業につきましては、現在、年度当初・停電1ヶ月・停電1週間前に分けて院内周知を行い、停電当日に院内放送を行っているところです。今後は、今回頂戴しましたご意見を参考に周知の方法を検討してまいります。今後とも、安心して病院施設をご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
3	肥後銀行(ATM)の利用時間が8:45～と記載されているが、9時前にならないと使えなかったがどうなっているのか？	現状を確認致しました。このATMの利用時間は9:00からとなっております。ATM上の壁には、利用時間は午前9:00～午後7:00と案内がございます。また、その下に利用案内の用紙が貼ってあり、利用時間は、8:00～21:00 ATMコーナーごとに利用時間は異なると記載されておりました。現在この利用案内の用紙は撤去され、デジタル画面での案内となっております。
4	毎週木曜日のシーツ交換作業員の対応等は気になりました。各時の体調に合わせて過ごしている中、大きな声で「シーツ交換です。」と入って来て、ご自分達の作業優先で進めていき、又私語をまじえワイワイ騒がしくされるのは、静かな病室の中に嵐がきたようなもので心地良くありませんでした。	この度は、ベッドメイキング時の私語により、療養中の皆様に多大なるご迷惑とご不快な思いをさせていただきましたことを、深くお詫び申し上げます。いただいたご指摘を重く受け止め、直ちに業務委託先の責任者を呼び、作業中の私語を厳に慎み、静穏な環境の維持に努めるよう強く指導いたしました。今後、皆様が安心して治療に専念できる環境を維持できるよう、細心の注意を払ってまいります。
5	<p>①今回は、手術と治療で入院し、個室を利用しました。個室を利用したのは、他の方に必要以上の気を使いたくないためです。自分の治療ですから、痛い時に痛いと言えない、音を出す事にも気をつけないといけない等、そういった事を避けたかったからです。</p> <p>ただ、一つ気になったのが、シャワー室に椅子(介護用かな?)が常備されて無い事です。手術後数日で下半身シャワーの許可は出ますが、椅子が無いと、人によっては倒れたり危険だと思われれます。全身シャワーが可能になっても椅子はあった方がよいです。部屋代も高額になるわりには、病院としての設備不足を感じました。</p> <p>②ランドリーの台数少ないと思いました。何人入院患者がいるか分かりませんが、2台は少ないと感じました。</p>	<p>この度は病院設備等に対する貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>①シャワー室の椅子について：現在シャワー室内のスペース及び安全面、衛生面を考慮し、各部屋にシャワー椅子は設置しておりません。必要な患者様にはシャワー椅子をご使用いただいておりますが、看護師からのお声がけおよび配慮が不足しておりました。申し訳ありません。ご使用を希望される際はスタッフへお申し付けください。</p> <p>②ランドリーについて：病院内で検討の上現在の台数となっております。ご了承下さい。病院の設備担当者とはご要望について情報共有いたします。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
6	<p>①入院用のパジャマ、タオルについて、使用後は、看護師に渡す用言われましたが、部屋の外に何箇所か使用後のパジャマ入れを設置しとけば動ける方は、自分で入れれるし、業者はそこから回収出来るし、看護師の業務軽減にもなると思う。</p> <p>②部屋のドアが、全開にしないと開けっぱなしが出来ないので、清掃中や急な暑さしのぎのためにも少し開ける事が出来る用工夫して欲しい</p> <p>③入院中のマスクは、自身で準備しないといけないが、病院では、マスクは当たり前なので、入院の方のマスクは、病院負担でお願いしたい。</p>	<p>この度は病院設備等に対する貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>①使用後のパジャマ等の扱いについて：現在スタッフにて適宜回収しておりますが、病室の外での回収は、衛生面と安全面を考慮し実施しておりません。感染対策上回収場所は病院内で決められておりますので、ご面倒ではありますがスタッフへお声かけいただきますようお願いいたします。</p> <p>②病室の扉の開放について：防災および防犯の観点から、扉は開閉途中で固定をすることができない構造になっています。ストッパーの使用は転倒等のリスクを考慮し使用しておりません。ご了承ください。</p> <p>③マスクについて：病院内は感染リスクの高い患者様が多く入院されており、入院患者様にもマスク着用をお願いしております。ご負担をおかけしますが、ご理解とご協力の程お願いいたします。</p>
7	<p>本日入院の為に時間外受付で並んでいた所、あとから来た男性が列に並ばず、急に大声で早くしろ！と暴言や怒声あげ始めました。</p> <p>奥の入館受付って所のスタッフさんが、対応に来てくださり、気配り含めてとても感謝しきれないです。 スタッフの皆様、色々大変とは思いますがこれからも頑張ってください。</p>	<p>入館受付での対応について感謝の言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>一方で、時間外受付でお待ちいただく時間が発生し、不快な思いをされた方がいらっしやったことは大変申し訳ありませんでした。スムーズなご案内ができるように努めてまいります。</p>
8	<p>いつも母の通院でお世話になっております。</p> <p>5、6年前に通院していた頃は、正直なところ対応に不安や戸惑いを感じることもありました。ですが、現在はお声かけのおかげで再来機での受付も大変スムーズになり診察へも迷うことなく進むことができ、全体的に大きく改善されていると感じています。</p> <p>特に外来玄関での丁寧なお声かけや、車椅子をすぐにご用意くださる対応など、どなたに対しても隔てなく行き届いた接遇がなされており、意識の向上を強く感じました。</p> <p>玄関は病院の顔であり、第一印象を決める大切な場所だと思いますが、その点においても素晴らしい取り組みをされていると感じています。</p> <p>これからも安心して通院できる病院であってほしいと願っております。 いつも本当にありがとうございます。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
9	<p>収支が赤字との報道があつています。 人件費はおさえられません。電気代の検討をお願いします。 面会フロアの天井電気数を減らして点灯でかまわないと思います。 エレベーターも午後は受診者も減ります。稼働台数を減らしてはいかがでしょうか。</p>	<p>省エネ対策については、様々実施しているところですが、今回いただいたご意見についても今後の参考とさせていただきます。今後とも、安心して病院施設をご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
10	<p>○月○日に入院しました。しかし翌○日の食事には選択メニューを選ぶカードがついてきませんでした。以前入院した時も同じ食事(△△△△kcal食)でしたが、選択メニューのカードがついていました。入院の時の楽しみのひとつだったのに、選べなくて残念です。何故カードが来なかったのでしょうか？</p>	<p>選択メニューは、普通食、特別食の一部を対象に週2回アンケート用紙を配布し行っております。実施日は火曜日、木曜日の朝食と夕食になります。実施にあたり事前に選択メニューアンケート用紙を配布いたしますが、火曜日実施分は前の週の金曜日昼食を摂る方が対象となり、木曜日分は同じ週の月曜日昼食を摂る方が対象となります。</p> <p>●●様は、○月○日にご入院され、入院当日夕食～退院日の朝まで(○日昼のみ欠食)特別食Dを召し上がっておられますので、食種では対象となりますが、選択メニュー実施の対象となる日は、3/3火曜日(選択メニュー配布は2/27予定)になります。ただ、選択メニューと行事食が重なる場合は、行事食を優先し選択メニューはお休みになりますので、今回はこのような理由でアンケート用紙が来なかったこととなります。入院時の楽しみとしていただいておりますが、ご希望に添えず大変申し訳ありませんでした。</p>
11	<p>先日、妻が亡くなり今日診断書お願いにいきました。総合案内の方には、通院時、毎回声掛け、車椅子に乗せて、すぐ、診療科に行けるようにしていただいたり、本当に感謝しています。</p> <p>自分達だけではなく、他の患者さんにも優しく接しておられ、妻や息子達も感心していました。本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
12	<p>○歳ぐらいの職員の方に1週間前に血液検査へ送ってもらった時に急にぶつかりそうになって怖かったです。車イスの運転が荒くぶつかりそうになりました。もう少し教育指導してほしいです。私達は患者として来てますので・・・思いやりの心でお願いします。</p>	<p>車椅子の移送時に大変ご不安な思いをおかけし申し訳ございませんでした。対応した職員には車椅子の移送の注意点について改めて指導いたしました。今後も安全教育の充実を図ってまいります。</p>
13	<p>中央診療棟のネットにハトがひっかかっています。とりのぞいて下さい</p>	<p>この度は、建物のネットに鳩が挟まっている旨をご連絡いただき、誠にありがとうございます。ご指摘いただいた箇所を確認し、当該の鳩を無事に取り除きましたのでご報告いたします。</p>
14	<p>くすのきテラスのイートイン 患者さんが多いお昼時に飲食もしてなくタブレットやスマホを見、3、4人でテーブルを使用している学生や職員、小さい子供を連れた方やお年寄の患者さんが空いているテーブルが無く立っていても席をゆずらないと云うより目をあわせるとゆずらなきゃいけないからか必死で目もあわせない。</p> <p>このような人をいたわる気持ちも無い人が医療にたずさわるとかと思うと怖いですよ。この件は先月、総合案内に伝えましたが云っても意味がなかったみたいで残念です。ぜひ、改善して頂きたく強く思います。</p>	<p>お昼時に患者様やご家族の方が席を確保できず、ご不便やご不快な思いをされたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。</p> <p>くすのきテラスのイートインコーナーは患者様・ご家族に限らず、職員や学生も福利厚生施設として昼休憩等に利用させていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央診療棟2階 ・管理棟1階 ・中央診療棟1階中庭(タリーズコーヒー前) <p>上記もお食事・休憩スペースとしてご利用いただけますので、ぜひご検討ください。</p> <p>また、席を必要とされている患者様への配慮が欠けるような行動があったとのご指摘は、私どもとしても真摯に受け止めております。今後は、学生や職員に対して席の譲り合い・利用マナー等指導してまいります。</p>

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただきます場合があります。)	ご意見等に対する回答
15	<p>先日娘を診ていただきましたが、初診の受付の案内が不足していると感じました。</p> <p>予約時に電話で初診の2番窓口に行くように言われましたが、2番窓口では対応されていませんでした。(午後の時間だったからだと後で聞きました)別の患者さんが初診の窓口を尋ねておられるのを聞いて、再診の3番窓口で受付されることがわかりました。番号札も機械の「再診」と書かれたボタンを押して発行する仕組みでした。これらのことについて、何も記載や案内がなく、空いている職員を探して聞かなければわからないというのは不親切ではないでしょうか？</p> <p>また、初診の際に記入する用紙の記入台が10番窓口の先にありましたが、場所が該当窓口から離れており目に入りません。それについての案内表示もありませんでした。</p> <p>入り口付近に案内の方もいらっしゃいましたが、患者が多く忙しそうで、声をかけることができませんでした。誰かに尋ねなくても、見てわかる表示の工夫をお願いしたいです。</p>	<p>このたびはご不便をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>また、貴重なご指摘をありがとうございます。</p> <p>午後は2番初診窓口を診断書お申込みの対応窓口にご利用させていただいていることがございますので、ご案内ができていなかったかと存じます。3番再診の窓口へお申し出いただけるように掲示を改善するとともに、初診時記載いただく用紙の記載台の案内もわかりやすいように工夫いたします。</p>
16	<p>今週月曜日来院した際に、いつも車イスをおしてくれる水色の服の人に第2立体駐車場まで送ってほしいとお願いしたところ、別の職員の方に第2立体駐車場に送ってくださいと言われてました。</p> <p>職員の方は場所が分からず道を訪ねながら送ってもらいました。</p> <p>また、職員の方は、水色の服の人からお願いされたので、ちょっとびっくりされたみたいです。</p> <p>以前のように水色の服の人に駐車場までお願いできないでしょうか。</p> <p>できたら最後まで送っていただきたいです。</p>	<p>診療が終了し会計された後の駐車場までの移送は、原則、ボランティアスタッフや事務職員がお連れするよう役割分担をしております。対応した職員が駐車場に不慣れであったことにつきましては、あらためて病院敷地内施設について教育等を行い、サービスの充実を図りたいと思います。</p>
17	<p>1階支払い事務の方(〇〇さん)の対応が不親切でした。</p>	<p>この度は、退院時のお支払いでご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>入院費に対し、説明が不明瞭な点がありました。今後はわかりやすい説明ができる様に心掛けたいと思います。本当に、申し訳ありませんでした。</p>
18	<p>インターホン押しても中々ドア開かない !</p>	<p>今回は、インターホンの対応に時間を要し申し訳ございませんでした。救急搬送された患者様の確認業務で、持ち場を離れていたものと思います。今後はお待たせすることなく迅速に対応させて頂きたいと思います。</p>