

# 患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。  
皆さまからのご意見を今後を活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
12月9日	受付機の横にある手荷物の置く台が使いづらかった。一番右の台が杖が手前に倒れてしまう。荷物を置きづらい。改善してほしい。	この度は、ご不便をおかけ致しまして、申し訳ございませんでした。当院では、10月より総合受付周りの改装を進めており、それに伴い備品の入れ替えも随時行っております。今後も患者様のご意見を参考にしながら、備品の選定を進めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
12月16日	身障者の駐車場。身障者じゃない人が停めている。日赤は入り口に身障者証明書を確認する職員がいる。ここにはいない。いつも止められない。足が不自由なのに今日も遠くに停めた。どうかしてほしい。	この度、身障者駐車場の件につきましてお詫びを申し上げます。身障者駐車場入り口には利用者用看板を設置してアナウンスはしておりますが、守らない方が一定数おられます。利用等も踏まえた検討をしていきたいと思っております。ご不便をおかけしております。よろしくお願いたします。
1月20日	透析室の所で看護師さんから透析の話聞いたあと、食事指導で、栄養士の人に言われた事です。私の資料を見て、そして私の顔を見て「カウントダウン」と言ったのです。うっかり言ったというより、わざと言ったかんじでした。私はあまりにびっくりして、あぜんとしてしまいました。透析なんてとても大変でいやでしかない事です。それでもそうしなくては、生きていけない仕方ないと思っているところに心ない一言をいわれ本当に信じられませんでした。くやしいです。	この度は、ご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。今回のご指摘を真摯に受け止めております。担当者には、安易な表現を慎み、丁寧な説明を心がけるよう指導致しました。今後とも、スタッフ一同患者様の気持ちに寄り添った栄養相談に努めて参ります。
1月20日	診察の後、注射を打つよう指示され0受付で待つこと約1時間、いつ順番がくるかわからないのでそこから移動する事もできずずっと待つしかありませんでした。注射は、ものの一分くらいで終わるものでした。午後のそんなに混んでいない時間だったのに、なかなか順番がきませんでした。なんとか改善は、していただけないでしょうか。	貴重な時間をお待たせしてしまい大変申し訳ありませんでした。診察終了後、事務の会計入力をした後に点滴センターで注射をして頂く流れになっております。点滴センターで処置等や事務の患者対応や電話対応で混んでいますと、時間を要することがあります。待ち時間が長い場合は、事務、看護師に声を掛けて頂きたいと思っております。事務と看護師間で待ち時間短縮の為の取り組みを検討していきます。
1月20日	御担当者にマイナンバーカードを保険証確認のためさし出したら、「お父さん、まだ機械導入がすすんでいないだよ！」との回答があり、紙の保険証を出した。相手に対して、「お父さん」は、なんかバカにされてるようで違和感を感じた。気を付けた方がよいと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。今回ご指摘のありました言葉使いについて、改めて職員へ指導させていただきました。心遣いのある言葉で話し、思いやりのある対応ができるように指導していきます。
1月20日	会計窓口ほけんしょうかくにんして、むこうにいってくれとあしがわるいのにあちこちいき、支はらい窓口でかくにんまでしてへんこうなし	患者様には、総合受付改修に伴い、色々ご迷惑をおかけしております。今後は、ご案内等含めまして、ひとりひとり丁寧に対応するように職員への指導を引き続き行っております。貴重なご意見、ありがとうございました。
12月23日	塚原先生のていねいな説明にとても安心しました。病気だけでなく、患者の気持ちを親身になっていただけて、とてもうれしかったです。	
1月27日	保険証を見せるのを待っていたら次のお母さんどうぞと言われた。かん者の事を呼ぶのにびっくりしました。スーパーとかで呼ばれるのなら、まあまあと思うが…長い間勤務している男性でした。(中年位)その方の事はおぼえています…	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は、言葉使いなど、丁寧な対応を心がけるように指導していきます。貴重なご意見ありがとうございました。

令和5年2月

病院患者サービス推進委員会

# 患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。  
皆さまからのご意見を今後を活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
2月6日	和田先生がこなくなるのできてもらいたい。ちがう人がきてもらいたい。	今後も患者により医療を提供できるよう頑張ります。
2月6日	駐車場の区切りのラインや、横断歩道の線がかすれている所があるので、引きなおしたほうが良いと思う。	院内駐車場スペースラインについてお詫びを申し上げます。日頃の直射日光や雨水などによる経年劣化によりラインの剥がれなどが見受けられます。現在計画を立て検討しているところでございます。ご不便をお掛けしております。よろしくお願いたします。

令和5年2月  
病院患者サービス推進委員会