

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和4年11月／12月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>レストランななかまど、窓側のお席へとうるさい。 窓側に行けば、忘れられて水も出ない。 チケットを取りに来ない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署へ報告しスタッフの接客改善に努めます。</p>
2	<p>今年の8月、CT検査を受けた時、予約時間より70分以上待たされた。 後から来た患者が5～6人先にCTを受けていたため、理由を尋ねると 予約時間を5分遅れたため、後回しにしたとのこと。 この日は、CT検査の前に採血検査を受けるように指示があり、 採血もCT予約時間の1時間前に受付していたが、大変混雑しており、 CT予約時間に5分遅れてしまった。 5分遅れただけで、1時間以上も後回しにするのはどうかと思う。 放射線科の責任者は、どういう指導をしているのか。 故意に遅れたわけでもないのに。 それに、院内にいるのは、検査受付しているのでわかっているはずなのに。 何のための電子カルテなのか。</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。 予約時間を過ぎた場合、検査の進行上で、次の患者さんの検査を開始します。 そのため、撮影の種類によっては、時間を要してしまいます。 また、予約時間を過ぎていない場合でも、急変および緊急時の患者対応では 長くお待たせしてしまう場合があります。 やむを得ず、お待たせする際には、患者さんへ、その旨の説明を行っていますが、 今回のご意見をスタッフ間で周知し、検査が円滑に進むよう努力します。</p>

3	<p>11/17 12:50頃、窓口〇番にいたスタッフの対応が最低だった。      会計のため、診察券を入れても診察券が戻らず、控えも出ないことを伝えたら非常に高圧的な態度で、不快な思いをした。      どういった教育をしているのか。</p>	<p>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。      ご指摘の内容をスタッフ全員に周知し、接遇の改善に努めてまいります。</p>
4	<p>診療が終わって、事務さん（〇番）で呼ばれ、名字が変わったこと伝えました。      （眼科の看護師さんに、帰りにでも伝えて下さいと言われたので）      すると、鼻で笑われました。      イヤな気持ちになったので、改善して下さい。</p>	<p>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。      ご指摘の内容をスタッフ全員に周知し、接遇の改善に努めてまいります。</p>
5	<p>入院診療について、土・日曜日、お正月、ゴールデンウィーク等、      休みだから通常診療できないのは、如何と思います。      外来診療は別として、4週8休、若しくは、9休体制であれば、      通常診療を期待します。      確かに大学は、研究機関、教育機関と言われればそれまでです。      やはり、標準的な医療をお願いするには、民間医療機関に頼るしかないのでしょうか。      意見に対する回答は、事務職が事務的に回答せず、所属長が責任をもって回答して欲しい。      回答はファイルではなく、外来の大きなボードに、患者がわかるよう回答して欲しい。      その方がサービス向上につながると思いますよ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。      すでにご存じの通り、当院は第二次医療法改正において制定された特定機能病院として厚生労働省より承認されています。      当院の概要は「病院長室から」「基本理念・目標」など、ホームページに掲載しておりますので、詳細はそちらをご参照ください。      ご指摘にあります「休みだから通常診療できない・・・」に関してですが、長期の休みであっても、必要な検査・治療・処置は関連部門と調整・連携のうえで継続し実施しています。      近年では、緊急時手術以外にも一部の診療科ではありますが、定期手術を予定し実施しています。      勤務体制につきましては、労働時間との兼ね合いもありますので担当部署の者がご説明いたしますので、詳細をご連絡ください。      なお、患者さんからのご意見に対する回答は、読みやすさの観点からファイルにしておりますが、ホームページにも掲載をさせて頂いておりますのでご確認ください。</p>

<p>6</p>	<p>平日の診療日の午前中の会計に向かう際、緑内障の為、視野がせまい私。 足が不自由で、車イスの私や、それだけでなく混んでいて人が一杯いる中、 スマホや書類を見ながら歩いて来る、ここの病院の職員の方（若い方）。 こっちからすると、非常に怖い思いをします。 車イスなので、瞬時にさける事が出来ません。 まわりの配慮が足りないと思います。 どうか、やめて頂きたい。 止まって見て欲しい。 病院は色んな患者さんがいます。 ぶつかって、ケガでもしたら大変ですよ。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 この度のご意見を職員間で情報共有し、注意喚起致します。</p>
<p>7</p>	<p>特定疾患の管理票、記入後に氏名を呼ばれますが、その時に マイクを通して、氏名を呼んでほしいと思います。 呼ばれても聞きにくいこともあります。</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。 管理票の記載・確認後は、随時1番窓口より呼びます。 お近くで待機していただくよう、ご協力をお願いします。</p>
<p>8</p>	<p>当院で初めての診療は40年前。 以後、不定期で受診。9年前から定期通院。 最近、切に感ずる事。 ① 医師が検査の予約を忘れる事。 ② 医師が検査の予約をしていても予約日を間違える事。 ③ 医師が薬（投薬）日数分を不足する事。 特に、ここ1~2年感じます。（私は常に該当） その対応に問題あり。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>