

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和6年9月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	2F 血液内科のある待合所の天井、壁紙がはがれています。	状況確認後、早急に対応いたします。
2	ここ2～3週間で胸のしこりが大きくなり、何かあれば、いつでも電話してと言われていたので電話したところ、つながらない。 予定より早く行きたいと窓口に伝えたら、予約変更ダイヤルを伝えられかけてもつながらない。そもそも対応時間が短い。 仕事中、何度もかけられない。 何の為にできた予約変更ダイヤルなのか？ 患者を違う意味で減らす為なのか？ これで乳腺全摘になれば、責任をとってくれるのか？ 今、書いているボールペンのひもが短くて書きづらい。 患者に寄り添う病院であってほしい。	症状の変化や緊急の場合は、これまで通り、直接、診療科へご連絡ください。 今回のご意見も含め、専用ダイヤル対応による問題点を把握し、改善に努めます。
3	外来の受付〇番、すごく待たされた。前は、そんな事なかった。	関係部署に報告し改善に努めます。
4	外来〇番〇〇〇科の受付の方の対応、業務等の要領の悪さは15年通っていますが、一番悪かったです。 今日ほど最悪な日は、今までありませんでした。 以前の様なベテランの方が1人でもいると良かったと思います。 まず、今日ほど（3ヶ月に1度来るのですが）受付にあんなに人がいっぱいいるのみた事がないです。 遠くから来ているので、なるべく時間を有効に使いたいです。	関係部署に状況確認の上で指導、改善に努めます。

5	<p>予約変更専用電話、2時間の時間内で何度かけてもつながらず。          ようやくつながっても、一つしか変更できず。          直接、外来窓口に行っても、午後休診で、隣の外来へととなっていたので          行くと既に別な患者が、同じ様に隣の外来窓口。          別な科の予約変更は受付られないと言われ、八方ふさがり。          この場合、どうすれば予約変更できますか？          予約変更はもうできないのであれば、そのように周知して下さい。</p>	<p>専用ダイヤル対応による問題点を把握し改善に努めます。</p>
6	<p>予約変更の電話がなかなかつながらない為、変更が出来ないです。          なんとかありませんか？</p>	<p>専用ダイヤル対応による問題点を把握し改善に努めます。</p>
7	<p>〇〇〇外科受診中ですが、順調に経過しています。          6年前に腎臓手術しました。          各医師の方々には感謝しています。          良好な日々を過ごしています。          昨年、腹部激痛あり、〇〇先生に受診しました。          的確な診断で現在は良好な日を送っています。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
8	<p>病院、先生、看護師の皆さんは、丁寧な扱いで素晴らしいです。          しかし、病院食の御飯、及び副食の味付、なんとかありませんか。          とても食べれたものではありませんでした。          米どころ東川町が隣にあるのに、御飯がまずく、がっかりしました。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>

<p>9</p>	<p>私は今回、母を失くして15日目で来院しました。      悲しい気持ちを持って〇階までやって来ました。      今回の私の受持看護師さんは〇〇〇〇さんでした。      私の気持ちを話したら、ちゃんと笑顔と言葉で受け止め聞いてくれました。      これが本当の患者に寄りそう看護だと思いました。嬉しかったです。      私の心の悲しみも半減したような気がしました。      心も体も少し元気になって、〇〇に帰れます。      きっと車中で、主人に〇〇さんの事、開口一番、話すでしょう。      又、6週間後、元気になった私を見てネ、〇〇さん、ありがとう！      薬剤師の〇〇さん、私が胃痛でDrから頂いたお薬をみて「治るよネ？」と聞くと      「治るよ！」との言葉、薬より効く感じがしました。ありがとうございます。      ベッドに横になるとブラインドから差し込んでた丸いお月様、母の様に思えました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。関係部署に報告いたします。</p>
<p>10</p>	<p>〇〇〇治療後、〇〇〇科の外来がありました。      〇〇〇治療後、外来の受付をすれば、すぐに通されるとのことでしたが、      受付ファイルを提出後、ファイルを置いた順番通り呼ばれたため      30分以上待ちました。      自身としては普通のことかと思っていましたが、先生がずっと待っていた      とのことでした。      患者を待たせるのは仕方ないとは思いますが、先生を待たせるのはどうかと…。      受付の方も忙しいとは思いますが、もう少し、受付ファイルの中身を確認しても      良いのではと思いました。</p>	<p>関係部署に状況を確認のうえ、指導、改善に努めます。</p>
<p>11</p>	<p>〇〇科 〇〇先生、今日もありがとうございました。      先生に救ってもらった命のおかげで、今、病気を上手くコントロールして頂いて      第2の人生歩んで、生きていられて、仕事もできています。      あの時の状態で、先生に会えずに診てもらえていなければ、おそらく確定診断が      ないままで、適切な治療を受けられず、症状が悪化し、今の私はいなかったと      思います。      1度の診察で病気を診断して頂いて、本当の名医だと称賛しています。      家族一同、〇〇先生に感謝しています。      〇〇先生、患者の為、これからの若い医師の育成に大切な先生です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。関係部署に報告いたします。</p>