

意見・要望

窓を開けて掃除をしないでください。寒いです。



回答

寒い環境を作ってしまう申し訳ありませんでした。ほこりが舞うため、清掃時は換気目的で一時的に窓を開けさせていただいております。清掃後は速やかに閉めることを徹底してまいります。



意見・要望

待ち時間にのどが渴くので、飲める水を用意してほしい。



回答

この度はご不便をおかけして申し訳ございません。新型コロナウイルス感染症予防策として、1階に設置しておりました冷水器を撤去いたしました。ご自宅よりご持参いただくか、2階売店や自販機にてご購入いただきますよう、ご理解ご協力の程、お願いいたします。



意見・要望

温かい飲み物を入れてください。(4階病棟)
100%果汁ジュースを入れてください。(7階病棟)



回答

ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。各階の自動販売機の飲み物の確認を行い、ご希望に添えるよう発注を行いました。また、2階売店から病室までのデリバリーサービスも行っております。併せてご利用いただけるようご案内してまいります。



意見・要望

各階にゴミ箱がないです。設置をお願いします。



回答

ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。ゴミ箱は、1階と2階に設置しております。家庭ごみはお持ち帰りをお願いしており、各診療科ごとに設置はございません。ご理解とご協力をお願いいたします。



意見・要望

フックまで届きづらいこともあるため、トイレに荷物置きが欲しい。床に置きたくない。
また、車いす用のトイレは自動ドアにできないですか？開閉が大変そうだ。



回答

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。
当院のトイレはスペースが狭く、床に荷物置きを設置することができないトイレも多くございます。ですが、今一度トイレの状況を確認しまして、荷物置きを設置できる箇所がないか確認いたします。
車いす用トイレの自動ドア化ですが、フルオーダーの工事となり、トイレ使用不可期間が発生することや、費用面で実現が難しい状況です。開閉が大変な場合は、職員にお気軽にお声掛けください。お手伝いをさせていただきます。



意見・要望

問診票の文字が小さすぎる。また、ゴシック体にするなど見やすくする必要はある。ボールペンも太字にして欲しい。



回答

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。
問診表の文字の大きさについては、改めて検討させていただきます。
読みづらい・見えない等場合には、代筆等もさせていただきますので、ご遠慮なく受付にお申し付け下さい。



意見・要望

検査を当日にお願いしたが、1時間待っても呼ばれず、受付に聞くと担当技師が不在なのと、事前予約の方がいるので約1時間後になると言われた。なら、次回の診察時で良いと申し出たが、手配して頂き検査をすることができた。しかし、患者を待たせすぎ。検査をお願いしたときか、受付時に明確な検査時間を言ってほしかった。今回は無駄に待たされた。



回答

この度は、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。
こちらの説明不足と配慮が足りずご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。また、医師からの検査説明の際に、事前の検査予約をしている患者さま優先であるため、当日の検査予約だとお待たせしてしまうこと、受付での明確な待ち時間のご提示がなかったこと、お待ちいただいても、その日中に受けていただきたい検査であることの説明が不足していたこと、併せてお詫び申し上げます。
今後はこのようなことがないよう、院内連携を強化し、分かりやすい説明に努めてまいります。



意見・要望

対応が親切で良い。
また来たい。



回答

この度は、感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。
病棟全体で共有させていただきました。
今後も、安心感と思いやりの看護を提供できるよう努めてまいります。



意見・要望

一口サイズで食べられるアイスが欲しい。ピノやアイスの実、アイスボックス、クーリッシュ(パックなので便利)など。よろしく願い致します。



回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。早速業者に確認し、ご要望の種類のアイスを発注いたしました。今後も患者様のご希望に添えるよう、商品の充実に努めて参ります。



意見・要望

本日、検査予約・説明等、親切丁寧に対応していただき感謝し、感激いたしました。



回答

この度は、感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。院内で共有させていただきました。今後も患者様に分かりやすい、丁寧に親切な説明ができるよう、努めて参ります。



意見・要望

温かい飲み物があれば良かった(お茶とかコーヒーとか)。スイカが使えるのは助かります。オートチャージもありがたいです。



回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。自動販売機の飲料種類については、温かい飲み物も入るようご対応させていただきます。また、当院では配茶がなく、給茶機のご用意もないため、ナースステーション横にポットをご用意しております。お湯のご提供となる為、お手数をおかけしますが、コーヒーやお茶などはご自身でご用意していただく形となります。ご不便をおかけしますが、何卒よろしくお願い致します。また、ご案内が行き届いておらず申し訳ございませんでした。今後は、より丁寧なご案内ができるよう努めて参ります。



意見・要望

授乳室を作って欲しいです。子供を連れてこなければならない時には必要だと思います。ぜひお願いします。他の総合病院にはあったのでこちらになかったことが残念でした。(授乳室に、おむつ台・おむつ捨てBOX・水道などの設備があると良いです)



回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院ではスペースがなく、他院や商業施設にあるような授乳室を設置できておりません。お手数ですが、職員までお声掛け頂きましたら、小児科外来にて授乳室となるスペースをご案内させていただきます。(産婦人科外来のお部屋をご案内させて頂く場合もございます。)職員へのお声掛けがなく、こちらからのご案内がない状況で「ここが授乳室」と分かるお部屋はございません。ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。いただいたお声を検討させて頂き、今後の療養環境の整備に努めて参ります。



意見・要望

院内でマスクをしていない人が居るので注意してほしい。



回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では、各種感染症予防のため、来院される皆様にマスクの着用をお願いしております。正当な理由なくマスクの着用を拒否された方は、院内への入館をお断りさせていただく場合がございますと、ご案内させていただいております。マスクをされていない患者様、ご家族様への職員からの注意、掲示などでのわかりやすいご案内を今後も徹底してまいります。



意見・要望

自動精算機の並ぶ列を1列にした方が良い。どちらもクレジットカードが使える様になったので、分ける意味がない。



回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。1列でお並びいただくように、ご案内を列付近に掲示させていただきました。また、列が長くなる原因であった足形を撤去し進む方向を示す矢印表記に変更いたしました。併せて、他の場所の並び列にありました足形も撤去し、矢印で進む方向をご案内するレイアウトに変更いたしました。今後もより良いサービスをご提供できるよう努めてまいります。



意見・要望

Free Wi-Fiに接続できない



回答

当院において、Wi-Fiが繋がらないというご不便、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。調査をいたしましたところ、Wi-Fiサービスの提供にあたり、設備や設定に不備があったことが判明いたしました。現在、速やかに改善策を検討しております。今後は、より快適なWi-Fiサービスを提供できるよう、努めてまいります。



意見・要望

エアコンの設定温度を上げてください。寒いです。



回答

この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院の設定温度は27度を目安に空調運転しておりますが、集中管理方式のため、天候や場所によっては室温にはらつきが生じてしまい、快適にお過ごしいただけない場所もあるかと思われます。寒さがお辛い場合など、院内の温度についてお困りの際は、職員までお申し付けください。



意見・要望

Wi-Fiが本当に繋がりません。すでに投書が来ているなら、入院案内時にそのことを伝えてください。何もできません。とても困っています。せめて有料のモバイルWi-Fiレンタルサービスを始めてください。パンフレットから「Wi-Fi使えます」の文字をなくしてほしいです。



回答

この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。院内のWi-Fi接続に関しましては、多くの方が回線を利用することによる混雑の影響や、部屋の作りなどから、時間帯や場所により接続しにくい場合がある可能性がございます。また、10月24-27日の期間に院内Wi-Fi電波調査を実施いたしました。現在、調査結果を踏まえ今後の改善策を検討中でございます。患者様には、引き続きご不便をおかけしてしまいますが、いち早く改善できるよう努めて参りますのでご理解いただけますと幸いです。



意見・要望

自動販売機でカードが使えなくて不便だった。



回答

この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。7階の自動販売機は、電子マネー対応となっておりますが、使用する前にどの電子マネーを使用するかを選択するボタン操作が必要となっております。少々わかりにくかったかと思ひます、申し訳ございません。操作方法でお困りの場合は、お手伝いさせていただきますので、お気軽に職員までお声掛けください。



意見・要望

便座クリーナーが無く、大変困りました。外来のトイレには全部ついていますが、便座が度々汚れていて、私は除菌ウェットティッシュを持って入っていましたが、外来と同じようにつけて欲しいです。



回答

この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。病棟のトイレの便座クリーナー設置につきましては、かねてより懸案事項として、設置について話し合いを進めております。お時間がかかり申し訳ございませんが、快適な療養環境をご提供できるよう改善に努めてまいります。



意見・要望

- ・先生、看護師さん、非常に分かりやすい説明と対応、寄り添ってくれる姿勢が嬉しかったです。今まで救急では嫌な思いしかしていませんが、最高の人たちでした。ありがとうございます。(救急科)
- ・毎日24時間寄り添って頂き感謝しています。こちらの不安を察して、促して下さったお陰で入院中は痛みだけでなく、気持ちの面でも支えて頂きました。毎日大変かと思いますがこれからは寒くなりますのでどうぞご自愛ください。ありがとうございます。(4階西病棟)
- ・救急搬送され入院させて頂きました。丁寧迅速な対応で、とてもありがたかったです。人生初めての入院だったので不安もありましたが、看護師さん皆親切な対応で安心して入院させて頂きました。先生の診察説明もわかりやすく、こちらも聞きやすかったのが助かりました。(7階東病棟)



回答

- ・この度は、感謝のお言葉を頂きありがとうございます。いただいたお言葉を糧に、今後も安心して治療が受けられるよう努めてまいります。末筆ではございますが、患者様がご健康でいられますようご自愛ください。(救急外来看護科長より)
- ・感謝のお声をいただきありがとうございます。患者様へ、精神面でもサポートすることができ、無事に退院されたことをスタッフ一同喜んでおります。今後も患者様に寄り添った看護を提供できるよう精進してまいります。(4階西病棟看護科長より)
- ・この度は丁寧なお褒めのお言葉を頂き、誠にありがとうございます。病棟スタッフとも共有しスタッフも大変喜んでおります。今後も患者様に寄り添い、少しでも不安や症状が軽減できるように精進してまいります。(7階東病棟看護科長より)



暖房について

意見・要望

この寒い時期に暖房を使用できず驚いています。風邪をひかぬよう体調に気を付けているのに病院に入って風邪をひきそうです。個室が空いていたら関係者は1週間くらいこの時期に暖房なしで泊まって欲しいくらいです。看護師さんたちもこの寒さの中、半袖でお仕事をしています。患者や看護師さんたちのことをご自分のこととして欲しいと思っています。切に切にお願いいたします。



回答

この度は、快適な療養環境のご提供ができずご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。当院の事情ではございますが、11/19～20にかけて冷暖房の切り替えを行い、11/21から全館暖房運転となるタイミングでした。11/18から冷房運転は停止しておりましたが今年は11月に入りましても23℃から27℃になる日々が10日ほど続き、冷暖房の切り替え時期の判断がつかね、対応が遅れてしまいました。今後は、快適な室温を保てるよう、冷暖房の切り替えの計画・確認・調節をしていくなど、快適な療養環境をご提供できるよう検討して参ります。



選定療養費について

意見・要望

選定療養費7,700円は高すぎます。5,500円以下に下げてください。



回答

当院は、一般病床200床以上の地域医療支援病院であるため、選定療養費の料金と徴収は、厚生労働省より義務付けられております。当院独自の値段設定では無いため、減額することはできかねます。また、救急受診でありましても急を要しない時間外の受診及び予約受診など、患者様のご都合により受診する場合は、選定療養費徴収の対象となります。今後は、分かりやすい説明と掲示等に努めてまいります。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。



落ち葉について

意見・要望

病院からの落ち葉が自宅前や道路にいっぱい散乱しているので、清掃してほしい。



回答

この度はご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。落ち葉が大量に落ちてくる前に剪定を行ったり、こまめに掃除を行い、周りに目を向け、落ち葉の流れていく行方を見届ける必要があったと反省しております。ご意見をいただいた後になり申し訳ございませんが、何度か職員が清掃をさせていただきました。来年度は、秋に入る前に一度剪定を行い、落ち葉の量を減らすことと、こまめに落ち葉の掃除を行い、近隣へ飛んでいかないように気を付けてまいります。



接遇について

意見・要望

- ・10月に家族が入院し、11月に亡くなりましたが最後まで先生、看護師さんに色々やってもらい感謝しています。本当に良い病院でした。みなさん頑張って下さい。(7階西病棟)
- ・病院の関係者、ベストを尽くし仕事をしていると見受けられます。ナースの仕事をしている人は特にナイチンゲール精神で仕事していると思いが下がります。ただ、感謝感謝の気持ちです。(7階東病棟)
- ・良く行き届いています。感心いたしました。(7階東病棟)
- ・人の生命と日々向き合う大変な仕事、激務の中にもありながら明るく笑顔で接して下さったスタッフの皆様により感謝申し上げます。入院中、辛いときもありましたが皆様に支えられ、励まされ、無事退院日を迎えることができました。(8階西病棟)



回答

- ・入院中は、ご家族の皆様はご心配が尽きない日々だったと思います。その様な経過にも関わらずお声をお寄せ頂いたことに深く感謝いたします。病棟スタッフともお声を共有し「とても励みになる」とスタッフ一同喜んでおります。今後も患者さま・ご家族さまのご期待に沿えるよう精進してまいります。(7階西病棟看護科長より)
- ・この度は感謝のお言葉を頂きありがとうございます。スタッフと共有させて頂きました。これからもよりよい看護をご提供できるよう努めて参ります。(7階東病棟看護科長より)
- ・この度はお褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。今後も患者さまが安心して治療が受けられるようスタッフ一同努めて参ります。(7階東病棟看護科長より)
- ・感謝のお言葉を頂きありがとうございます。無事に退院の日を迎えられたこと、スタッフ一同とても嬉しく思っております。今後も患者さまが少しでも快適な入院生活が送れるよう精進してまいります。(8階西病棟看護科長より)

