



前回までの東山だよりに、昨年7月の患者さま満足度アンケートのご意見を掲載してまいりましたが、ご覧いただけましたでしょうか。

今回は、2016年度に皆さまから寄せられた『聞いてよ私の声』(ご意見箱)のご意見を掲載させていただきます。

改善  
& 例  
回答

【病院の体制等に関するご意見】  
担当：病院幹部

●今の時期はマスク頒布をお願いできると嬉しいです。(3月)

**A** 通常、マスクはご自身でご準備いただくこととしておりますが、昨シーズンは、インフルエンザの流行が例年より多かったことを受け、外来エリアではマスクを配布いたしました。健診でお越しいただいた方は、外来とフロアが異なるため配布は致しませんでした。

●胃カメラの予約前の内科診療は、一般の診療とは別個にすべからざる。

**A** 検診として任意でお受けになる場合は、一般の診療は行っておりません。外来でお受けになる場合は、通常の診察をお受けいただいているから、医師の指示により実施するという取り決めになっております。大変申し訳ございませんが、胃カメラのために、別途診療枠を設けることはできかねます。ご理解願います。

●婦人科もあるともっと通いやすいと思えました。

**A** 当院で対応できない診療科につきましては、地域の医療機関と連携して対応してまいります。必要に応じ、当院より適切な医療機関をご案内させていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

●インフルエンザ予防接種を診察に来た後にできないでしょうか。

**A** 当院のインフルエンザ予防接種は、安全に実施するため、通常の診察時間帯と分けて実施しております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

●以前医師が変わり、今回また変わることに、とても不安です。医師との信頼関係はとても大切だと思いますが関係がで

る前に変わってしまった、病院に対しても信用が持てません。もっと患者の気持ちを分かっているほしいです。

**A** 医師の異動につきましては、派遣元の大学やそれぞれの事情もあることをご理解願います。皆さまにはご迷惑をおかけし、申し訳ございません。

●熊本への義捐金は募らないのか？(4月20日のご意見)

**A** 病院から水・食料・経管栄養をお送りしました。義捐金につきましては、大手機関や銀行の募金、ふるさと納税等をお願いいたします。

【待ち時間に関するご意見】  
担当：待ち時間対策  
ワーキンググループ

●予約時間から30分以上待たせるのは、予約制が機能していないことの証である。

●もっと早くしてもらいたいです。

●予約したにもかかわらず、予約時間から1時間30分も待たせるのは、予約システムが機能していない。善処せよ。

●予約の時間が大幅に遅くなり、体調の悪いときは本当につらい



です。せめて30分以内にできればと願っています。  
待ち時間長すぎます。  
待ち時間につきましては、様々な対策をとってまいりましたが、依然として長くお待たせしているのが実情です。現段階では、今以上の対策は困難な状況で、皆さまにはご迷惑をおかけしておりますが、ご理解いただけますようお願いいたします。また、受診者数は増える一方であり、更に待ち時間が長くなることを考えられます。風邪や急がない症状の場合、安定した病状の方は、近隣のクリニックへおかりいただくことをご検討いただければ幸いです。

【診療部に関するご意見】  
担当：医局

鎮静剤を希望したが、痛かったので先生に聞いてみたら「鎮静剤は使用していない」と言われた。検査が始まる前に、使わないという説明はなかった。  
鎮痛剤を希望された場合でも、その時の担当医の判断で使用しないことがございます。説明が足りず、申し訳ございませんでした。  
これといった科でなく、全身の症状を聞いてくれ、相談できるところがほしいです。年を取るとあちこちにいろんな痛みとか出ます。全体を診て考えてくれるところ

【外来看護師に関するご意見】  
担当：外来  
採血の時のことですが、他の看護師は手袋をしていましたが、ある看護師は左手だけ手袋をしていませんでした。また、その左手で消毒した後に刺入部(刺す予定の)を触り、その後、消毒せず針を刺しました。感染に対する意識が低いなどと思いました。早急に感染に対する研修や講義をして改善をお願いいたします。  
血液採取の場合、きちんと丁寧に、感染防止を心がけ、消毒、注射針挿入時は指に触れないなど気をつけていただきたいです。  
不安を与えてしまいました。申し訳ございませんでした。部署内で指導いたしました。  
外来で診断を受けるまでの時間が苦痛でした(6時間)。緊急の場合の細かい配慮が欲しかった。  
苦痛を与えてしまいました。申し訳ございませんでした。いただいたご意見を関係者で共有いたしました。病状に応じた気配りをするよう努めてまいります。  
家使用の注射針を回収するシステムに切り替えてください。  
自己注射用の針は、処方を受けている薬剤薬局が回収することになっております。ご面倒でも、調剤薬局へお持ちいただくよう、お願い申し上げます。

があったらいいのですが。  
当院では、一般内科で総合的な診察を行っております。予約がない場合もおかかりいただくことができますので、ご利用ください。  
医者の呼び出しの間隔をあけて欲しい。急いでいるのか？犬が吠えている感じに聞こえる。マイクフォンの調整をしては？医者の声は人それぞれだが、こもって聞こえたり、キーンという声で聞こえたりする。  
不快に感じる場合がございます。私たち、恐れ入りますが近くの職員にお知らせいただければ幸いです。その都度対応してまいります。

検診時、パソコンだけ見ないで患者の顔色を見たり、触診してほしい。専門用語を早口で言われても理解できないことが多い。多くの患者さんを診ているため忙しいとは思いますが、もう少し向き合って頂ければありがたいと思います。  
医師の態度があまりにも高圧的であり、症状説明もなく、やむを得ず他院に転院します。もう少し親切にしてほしい。  
医師の対応が気になられた際は、お手数ですが、他の職員にお知らせいただくか、ご意見箱にお入れいただけると幸いです。その都度指導し、態度を改めるよう努めてまいります。

車椅子の下部フレームの汚れあり。きれいをお願いします。  
毎日、必ず拭き掃除を行っておりますが、お気づきの際には、お手数ですが近くの職員にお声がけいただけると助かります。  
2回目の問診票と問診室の問診は必要なのは？初回かかった時に記入したことを症状が変わらないのに再記入し、また問診室で問診するということは不必要だと思う。医師に話せば良いことである。  
お手数をおかけし、申し訳ございません。前回と症状が変わらないと記載されていても、問診を行うことで変化を見つけ、対応を急ぐ必要がある場合がございます。病状に合わせ、臨機応変に対応してまいります。  
採血時、以前は針をテープで固定していたが、今は手で押さえることが多い。手だと微妙に震えて結構痛い。テープにしてほしい。  
テープの固定にはデメリットもあり、全ての方には行っておりません。大変申し訳ございませんが、固定をご希望の場合は、その都度お申し出いただけると助かります。  
毎回毎回なんで同じこと聞くんだ。前回は採血担当の看護師にアルコール綿大丈夫が聞かれて、聞かれる方もウンザリだ。

希望の処方箋を工面してもらえず、他の主治医ではそれをもらっていると言ったら、「じゃあその病院に行つて」と言われました。困ったときの駆け込み寺だったので、具合が悪くて来たのに、全くホスピタリティがないと感じました。  
予約来院までの、不足した薬を出してほしい旨説明したが、Drは、何を云っているか解らない。担当医でないのと云われた。もっと患者の声を聞いて理解してほしい。大変、気分が悪かった。失望した。  
適切な言葉がけができず、不快な思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。薬は、医師が必要性を判断した上でお出ししておりますが、専門外の場合は適切な判断が難しい場合があります。必ずしも希望通りに出されるものではないことをご理解願います。



システムを活用し、職員が共有できるようにいたしました。  
体調が悪くて救急外来で受診したにもかかわらず、付き添いがないこともあってか、さっさと帰れるな扱いをされた。医療に携わる者にとって、その対応はいかがなものか。医療に携わる者としての自覚が足りない。考えてほしいと思います。  
問診担当は看護師さん？最初から最後まで疑問だらけで終了。何の良い表情なく、きつい顔つき(マスクなので目)と言葉の使い方、全部否定的！聞き入れる感なく……あきれたこと、言葉かけなし、警察で取り調べをされているようだった！皆さん感じたとしてもなかなか申し上げることは……弱者としては、ご無理を申したかもしれませんが、ご理解くださいますよう代表して申し上げます。  
不快な思いを与えてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容は、真摯に受け止め、対応に配慮するよう努めてまいります。  
採血綿回収箱を設置ください。水のみ場などで見かけて不潔です。  
採血後の消毒綿入れを1Fの各所に要設置。是非検討ください。  
採血後の綿花入れにつきましても、衛生面の観点から、ご面倒でも採血室にお持ちいただく



か、近くの職員にお渡しした  
くよう、ご協力をお願い申し上  
げます。

【病棟看護師に関するご意見】  
担当：病棟

● 全て説明が後回しで不安です。  
手首のバンドも10日間入院して  
いましたが、誰もつけていな  
いことに気づいていませんでし  
た。

A 不安を与えてしまいまして、申  
し訳ございませんでした。病棟  
内で周知いたしました。

● 手術後、回復室の温度が28度も  
あり、その上ベッドの腰、背中  
に当たる部分もとても暑く、水  
も飲めない状態だったのでとて  
も辛かったです。

A 配慮が足りず申し訳ございませ  
んでした。手術後は寒気を訴え  
られる方が多く、室温をやや高  
めに設定し、電気毛布等を使用  
することがございます。観察を  
十分に行い配慮してまいります。

● 入院したとき、夫にいじわるす  
る人がいた。名前も知っていない  
が、我慢した。一生忘れたい。  
いずれ仕返ししたい、心の中で。  
今でも腹が立つ。身内が知らな  
いと思っているのだろう。

● おたくの病院のあるナースは、  
患者に対してつつけんごんで態  
度がイヤミです。皆さん良い人  
ばかりなのに、この人は特別で

す。患者は弱いのですから、ど  
うにかなるものならよろしく。  
一部の病棟看護師にも患者に対す  
る扱いが手抜きで雑なのがいる。

A いただいたご意見を共有いたしま  
した。看護師の対応で不適切と感  
じられた際は、お手数ですが、お  
申し出ただければ幸いです。そ  
の都度指導してまいります。

● 時間外のお見舞いの方は諸事情  
があつての時間外だと思われま  
す。その件は理解できませんが、  
大部屋のことを考えて、コソコ  
ソと音の出る靴は考えていただ  
きたいと思いました。声の大き  
さとかは我慢できても、靴音は  
ストレスになります。

A こちらで気付いた際には、お声  
かけするよう配慮してまいります。

● 6階病棟の4人部屋の男性2人  
がうるさくて、妻が全然寝れな  
かった。昼もうるさくて寝るこ  
とができない。病棟職員に言っ  
たら「だったら個室に移っても  
らうしかない」と言われた。移  
動するなら、こつちじゃなくて  
うるさい方だろ。

A 通常、申し出られた方に移動を  
お願いすることはございません  
が、そのような発言がありました  
なら申し訳ございませんでした。  
病棟職員で共有し、適切な対応  
をとるよう指導いたしました。

【透析センターに関するご意見】  
担当：透析センター

● 無料である透析、良くなりそう  
もない透析者の方々へちょっと  
冷たい。人に向き合って、何か  
マニュアルはないのでしょうか。  
番をしているだけの先生でいい  
のでしょうか。無料なのでスト  
レスを与えていいのでしょうか。

A ご意見を透析センター内で共有  
いたしました。応対に注意し、  
不快な印象を与えないよう配慮  
してまいります。

【検査に関するご意見】  
担当：検査科

● 血液検査の項目詳細説明と、貴  
院基準値の一覧表を作成してい  
ただきたいと思えます。アル  
ファベットだけのが多く、分か  
りづらいため。

A 検査項目の説明と、基準値を記載  
した用紙がございます。ご希望が  
あればお渡ししてありますので、遠  
慮なくお申し出ください。尚、ホー  
ムページにも掲載しております。

● 腹部エコーの時、胸を出したま  
まで長時間そのままにされた。  
男性の技師さんだったので、せ  
めてフェイスタオル1枚でも掛  
けて欲しかった。

A 気配りができず申し訳ございま  
せんでした。検査時の掛け物に  
配慮するよう指導いたしました。

【広報に関するご意見】  
担当：広報課

● 病院のホームページに初診受付  
は16時までと表記してある。診  
察券を持っていたら、初診では  
ないのだから、その表記だと分  
かりづらい。ホームページの表  
記を、「初診」ではなく、「予約  
のない方」などに変えるべきで  
はないか。(10月8日のご意見)

A ご意見をいただいた際は初診と  
表記していましたが、現在は一  
般内科としています。2017  
年2月より診療体制の変更に伴  
い、ホームページを最新の状態  
にいたしました。尚、診察券を  
お持ちであっても、健康保険上  
は受診の状況により初診となる  
場合がございます。

● ここはインターネット等で休診  
情報は出していないのですか。  
以前も同じことがあり、今回で  
二度目です。

A 当日、急遽休診になる場合は、  
ホームページへの掲載は困難で  
すが、事前にわかっている休診  
につきましては、掲載しており  
ます。「病院からのお知らせ」  
にリンクがございます。

【システムに関するご意見】  
担当：情報システム課

● 受付票に「この紙を持って診察  
室の前でお待ち下さい」と表示  
されているので、直接7Fに上

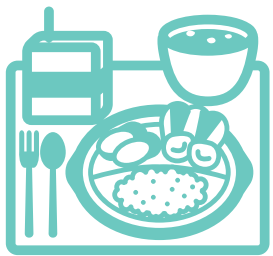
【食事に関するご意見】  
担当：栄養科

● 朝食のパンの封が切られていた。  
食パンを半量で提供する場合、  
分量調整を行います。お皿の場  
合、ラップでは濡れ、カバーで  
は乾燥してしまうため、開封後  
の袋で提供させていただいてお  
ります。説明が行き届かず申し  
訳ございませんでした。

● 食事の味付けを改善してほしい。  
メニューを一新いたしました  
が、嗜好や治療食の関係で、  
個々に合せた味付けの変更ま  
では困難であることをご理解  
願います。

● 食事はもう少し形のあるものと  
か、野菜がほしい。

A 食事の形態につきましては、医  
師の指示により提供させていた  
だいております。治療食の種類  
によっては対応が難しいことを  
ご理解願います。



● ぎっくり腰で来院しました。レ  
ントゲンを撮り終わったときの  
女性の技師の方が最後、ベッド  
から起こすとき、人の痛さも気  
にせずスゴイ乱暴に扱われまし  
た。もう少し患者に対して配慮  
していただきたいです。

A 苦痛を与えてしまい、申し訳ご  
ざいませんでした。介助の際の  
配慮について、科内で注意喚起  
いたしました。

【放射線検査に関するご意見】  
担当：放射線科

● 診察前にレントゲンがあり、放  
射線技師から着替えて下さいと  
声がかかったので個室で着替え  
て待っていたが、なかなか呼ば  
れず部屋の電気が消えて真っ黒  
になってしまった。20分以上  
経ったところで、急患が入り遅  
くなりすみませんでしたと声  
がかかって撮影した。急患な  
らこつちにも説明してほしかっ  
た。

A 配慮が足りず、申し訳ございま  
せんでした。今後は説明するよ  
う努めてまいります。





がったが、受付に寄って外来カードを受け取る必要があった。  
A ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。案内の表記を見直しました。

会計がごんどん飛ばされてしまう。順番通りじゃないのか。

A 案内が足りず申し訳ございませんでした。当日の受診内容や医師への確認等で、順番が前後してしまう場合がございます。会計のモニターに「順不同」の案内を追加いたしました。

再来機から診察券が戻るのが遅すぎて、毎回イライラする。

A 診察券が戻る時間を短縮し、音声でご案内するようにいたしました。

● 自動精算機のモニターの背景色が時々何色が変わるが、意味があるのか？ 意味が無いなら変わらないほうが良い。明るく見やすい色で固定したらどうか。  
A 背景色を固定いたしました。

● 受付票の患者氏名欄に医師の名前が書いてありわかりづらい。

A 患者氏名欄に表記されていた医師名を削除いたしました。

● 毎回通っています、呼び出し音のチャイムの音が地震のような音なので不愉快です。もっと普通の音を検討してほしいです。呼び出しの音が気になる!! 大

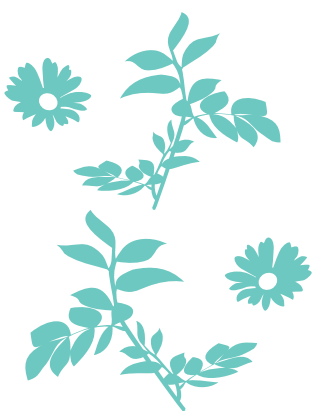
地震の予告の音と類似していて気分的に不快感あり。一工夫要す。画面の数字が切り替わる時の音が鐘をたたく音に聞こえてビックリする。

A 呼び出しの音を変更いたしました。

● 検査結果を印刷して毎回いたっているが、とじる時に、左端のスペースがないため、とじにくい。印刷の書式を工夫してほしい。  
A 綴じることができるよう、位置をずらしました。

● 精算の電光掲示板と席(椅子)ですが、正面にないので、座っているところから横を見ないと確認が不便利です。椅子か掲示板か、変えられないのですか。検討してください。

A ご不便をおかけし、申し訳ございません。構造上、会計表示板と椅子のどちらも移動が困難であることをご理解願います。



ご容赦ください。

● 大部屋で希望したんですけど、日にちをずらせば大部屋には入れるんですか。

A 手術や検査目的での入院予約の場合は、手術日や検査日に合わせて入院日が決まります。そのため、入院日の変更は困難です。希望の病室を確保するよう最大限努力しておりますが、やむを得ない場合があることをご了承願います。

● 吉田(男性)先生の予約のつもりで来たら、吉田(女性)先生の予約が取られていた。予約の時に、吉田という医師は二人いる、男、女どちらですかなど案内してほしい。

A 確認しないまま予約をお取りし、申し訳ございませんでした。予約の際に注意するよう、課内に周知いたしました。

● 受付く最初のカウンター待たせすぎ。パソコンを打ち込み時間に間がかかって、目の前に待っているのに数分以上待たせたまま、他のスタッフもフォローなし。受付の対応(特に最初の)は待たせないようにしてほしい。

A 受付の対応につきましては、配慮が足りず申し訳ございませんでした。部署内で共有し、注意してまいります。

● 診察の前に採血があるが、いつ呼

【事務業務に関するご意見】 担当：医事課

● 受付の床の順序の表示について。人の流れと心情を研究してください。病院ですから。

A 配慮が足りず、申し訳ございませんでした。床面のシールを張替えました。

● 耳が遠いことを受付窓口で伝えると、診察時に呼び入れてもらえるが、窓口で伝えないと呼び入れてもらえないことがある、困っている。毎回、毎回伝えるように、呼び入れてもらえるように、うにはできないのでしょうか？  
A その都度お申し出いただかなくても対応できるよう、運用ルールを見直しました。

● こちらの透析をされている方はいつも受付せず、優先的に検査・診察をされているように見受けられます。病院として特別扱いなのかもしれませんが、じっと待っている者としては納得し難いものがあります。病院のルールはどうなんですか。解せません。  
A 透析患者さまにつきましては、透析室で受付をされており、外来患者さまとは受付方法が異なることをご理解願います。

● 何故最初から常勤の医師で予約を取らなかったのか？ 整形外科で2回診察を受けた。自分は非常勤医なので、手術の予定は

ばれるかわからず困ってしまう。番号札や何分位待つか案内があればいいが、何もないのでトイレにも行きにくい。特に採血時間を待たされる程、診察時間も遅くなるので待たせないでほしい。

A 採血の待ち時間を短縮する取り組みを行っておりますが、大幅な短縮にはつながっており、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。正確な時間をお伝えすることは困難ですが、待ち人数をお伝えすることは可能ですので、お手数ですが採血室にお声がけください。

● 会計用ファイルの置き場所になつていない青いケース、ただポントおくだけなので、前においでいる人の名も生年月日もみえてしまう。すぐ回収してくれるものの、一考を。

A ファイルを提出していただくトレイの上部に、目隠しを設けました。



● 組めないと言われた。  
● 電話で整形外科の予約を取って診察を受けたが、手術の希望が伝わっていなかったため、常勤医にかかる必要があり、予約を取り直すことになった。  
A 適切なご案内ができず、申し訳ございませんでした。課内で、手術希望の際の予約について周知いたしました。

● せっかくの休憩所で、大声で携帯で話している方がいました。注意してください。「大声ノ」の貼紙をしてください。  
A 注意喚起の文書を作成し、休憩コーナーに掲示いたしました。

● 予約なしで受付。午後4時半までに来院したのに、忙しいので次にしてもらえないかと促された。時間はどんなにかかってもよい、電話をして了解が取れていると伝えても、嫌がられた。受付時間を守って来ているのだから、快く受付するべきと思う。  
A 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。対応に注意を払うよう、課内で注意喚起いたしました。

● 予約センターに9時過ぎに電話をしてもなかなか出ていただけなかった。これから考えてください。  
A ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。できる限りお待たせしないよう、努めておりますが、電話が集中した際には



● 予約カウンターは一人で行っています。二人体制になっているようですが、二人でお願います。長く待たされています。

**A** 通常は一人で行っており、混み合ってきた際に応援に入る体制をとっております。早い段階で応援できるよう努めてまいります。

● 受付に時間がかかりすぎ。問診票が必要な事例をあらかじめ分かるようにし、事前に書き込んで受付をするのはどうですか？

**A** ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。お並びいただく時間を短縮できるよう配慮してまいります。



なることがございましたら、その都度ご指摘いただければ幸いです。

● 健診の結果が心配だったため、説明を受けたくて診察の予約の電話をしたら、「1年後の経過観察なので様子を見てはどうか」と言われた。予約の時点でそう言われると、受診しづらい。

**A** 心配であるという気持ちに配慮ができて申し訳ございませんでした。気持ちを汲み取った対応を心がけてまいります。

● 自動再来機用の荷物置きテーブルが遠すぎる。再来機を使う時に荷物を置きたいのに遠くて不便。

**A** テーブルを自動再来受付機の側へ移動いたしました。

● 水飲み場の水をペットボトルをつけて飲む人がいます。改善してください。

**A** 衛生上好ましくないため、掲示物で注意喚起いたしました。

● 処方箋送信用のファクシミリの設置をお願いします。

この病院は、処方箋のFAX対応はありますか？ 患者が使用できるFAXを置いてある病院もあって、大変便利なんです。薬局混んでかなり待たされるんですよ。

● 早く受付を済ませたかったのに再来機で受付が出来なかった。以前は出来たのに、なぜ出来なくなったのか... 再来機の意味がない、出来るように戻してくれ。

● 予約しているのに自動再来機で受付が出来ない。

**A** システム変更の関係で、一時的に受付できない方が出てしまい、ご迷惑をおかけいたしました。現在は、受付可能な設定に戻しておりますが、受診間隔や保険証等の関係で、再来機で受付できない場合があることをご了承願います。

● 健康診断の結果で不安に思ったので改めて検査したいと、今回予約する際に電話で伝えておいたのに、エコー検査は別日になると診察の際に言われてびっくりした。事前に伝えていたのだから、今日検査できるように調整していただきたかった。

**A** 検査の予約は、診察した医師の指示に基づいてお取りしております。大変申し訳ございませんが、電話で検査のご予約を承ることはできません。ご了承願います。

● 受付女性が大きい声で病名を言いながら検査日の食事制限の説明したが、全く無神経である。

● 事務員のなかに、口調の強い方がいます。システムもわからずに来院しているので、やさしく

**A** 大変申し訳ございませんが、場所等の問題があり、現段階ではファクシミリ設置の予定はございません。ご面倒をおかけいたしますが、ご理解願います。なお、歩行が困難な方につきましては、当方に対応させていただきますので、お待ちしております。

【設備・備品に関するご意見】  
担当：総務課

● 駐車場の割引を3時間ではなく、もう少し長くできないか。

● 待ち時間が長くなるのは仕方がないと思いますが、それで3時間以上経って一般料金が適応になるのは少し納得できないのですが、せめて4または5時間まで延長とはなりませんでしょうか。ご検討をお願い致します。

**A** 駐車場の料金変更に伴い、3時間を超えた方につきましては、別途対応させていただきますこといたしました。3時間を超えた場合は、恐れ入りますが精算窓口にお申し出ください。

● 駐車スペース以外に停めると課金されないのを利用しているケースを2回、目にしました。台風の日、駐車場が満車で並んで待っていました。やっと空いて出口付近のスペースに入れようとしたら、駐車スペース以外

伝えてほしい。

● 受付の機械がよくわからない。受付の方に聞いたら「覚えて下さい」と言われた。その言い方がつらかった。

● 受付の女性について再教育が必要。順番を守って待っている患者に対して冷たい口調で対応しています。病院のスタッフとしてどうなのかと疑問に思いました。また、他の患者さん対応時、苦情が出たときの対応にも問題を感じました。まったく謝っていませんでした。サービス業であることを忘れていませんか？ 教育の問題なのか？ 資質の問題？ とても嫌な気分になりました。

● 診察室の前でお待ち下さいと受付票を渡される時、大きなタメ息をされた。

● 受付の言葉遣いが悪い。

● 過日、病院の総合受付に並んでいた時、私の前の男性に対する職員の話葉遣いが気になりました。「調べてみます。今までに4回来ていますね」と。お調べてみます。今までに4回みえていますね。このくらい言えるといいのになあと。言葉遣いって大切ですよ。皆さんと共有していただけると嬉しいです。

**A** 受付の対応で不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。職員の接遇につきましては、重要課題として取り組んでいるところです。気にならぬようにいたします。

● 雑誌の内容を見直し、種類を変更いたしました。しかしながら、全てのみなさまのご要望に叶う種類を置くのは困難であることをご理解願います。

● 雑誌の中に料理の本を置いてほしい。

**A** 雑誌の内容を見直し、種類を変更いたしました。しかしながら、全てのみなさまのご要望に叶う種類を置くのは困難であることをご理解願います。

**A** 駐車場の混み合っている際には、声掛けするなどの対策をとっておりますが、止められたタイミングによっては、行き届かないこともありご迷惑をおかけしております。お気づきになられた際は、職員にお知らせいただけると助かります。

● 雑誌の中に料理の本を置いてほしい。

**A** 雑誌の内容を見直し、種類を変更いたしました。しかしながら、全てのみなさまのご要望に叶う種類を置くのは困難であることをご理解願います。





●エレベーターの点検、金曜日の日中に行われるのはどうか？リハビリの人も移動してました。

**A** ご迷惑をおかけいたします。院内の様々な事情を加味した上で、金曜日の点検とさせていただきます。ご理解願います。

●歩道に車が入れないようにしないと危険。何かあってからでは遅い。すぐに対応した方がいいのではないかと？

●車寄せに大きな車が止まったままです。私たちの車は雨のときなど、そこに止まりたいのに停めて降りられず濡れます。次々に車寄せに降りたい人のために長い時間停めないようにしませんか。

**A** ドライバーに意識して頂けるよう、駐車場の路面にペイントを施し働きかけるようにいたしました。

●入院中の洗濯についてお願いしたいことがあります。是非業者を入れてください。入院しても自分で出来るうちは良いのですが、できなくなつたときはどうすればよいのでしょうか。割高になつても構いませんから、是非とも頼めるようにしてください。他の病院ではそのようにできる場所もあると聞いております。貴院もどうか配慮いただきたく重ねてお願い申

し上げます。

**A** 入院中の洗濯に関しましては現在検討中ですが、様々な問題があり時間がかかっております。対応可能となりましたら、入院の説明時にご案内いたします。

●自転車置き場に余裕があるのに、バイク置き場を自転車占拠しているのは？ 区別を見分けやすくするには？

**A** バイク置き場に注意喚起の文書を掲示いたしました。

●清掃員の対応が雑で、あまり好ましくなかった。

**A** 清掃担当者に指導いたしました。

●オートバイで来院したが駐車できず二百円支払って別のところに駐車した。駅を利用する人の駐車のため、病院を利用する患者が駐車できないのはどうなのか？

●駐輪場がいっぱいで駐輪できないことがある。見張っていたら、調布駅を利用する人も停めているようだ。病院利用者に使用を限定してもらえないか？ 停められなかったので、二百円支払い隣の駐輪場に停めた。

**A** ナンバーを控え、関係者以外のバイクに警告の張り紙をする対策をとりました。また、バイク置き場に、「関係者以外駐輪禁止」の掲示を行いました。

●トイレを流す際のボタンがわからない！

**A** 点検をした結果、文字が消えかけ分りづらい状態になっておりました。シールを貼り替え、トイレ内に案内を掲示いたしました。

●検査・放射線受付回りにも、掛け時計を付けて欲しい。あると助かる。

**A** 検査・放射線受付前にも時計を設置いたしました。

●病室のトイレが汚かったです。

**A** 不快な思いをされたこと、申し訳ございませんでした。病棟内のトイレに「汚れに気付かれた際は、お知らせください」という掲示をいたしました。汚してしまった場合、汚れに気付かれた際は、お手数ですが職員にお声がけください。

●食堂みたいな広い場所があり、ゆっくりお茶や軽食などが食べられて、話ができる場所があるといいと思う。

**A** 施設の制約上、設置が困難です。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

●病室トイレ手洗いの水が冷たい。少し温かい方がよい。

**A** 病室トイレの手洗いは温度調節ができないため、温度を上げることが困難であることをご理解願います。

●待ち時間にPCで作業をしたいので、電源を貸してほしいです。

**A** 大変申し訳ございませんが、電源の貸し出しについてはご要望にお応えしかねます。ご自身での充電をお願いいたします。

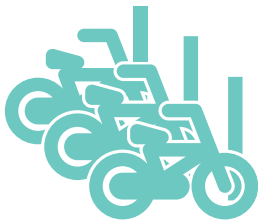
●施設的に難しいと思うが、売店を広げて物を増やして欲しい。

●自転車置き場について・病院に入らずに自転車を止めていく人を見た。できれば、注意書きなどおいてほしいです。

**A** 駐輪場に、「来院者専用」の立て看板を設置いたしました。また、定期的に見回り、警告を行っています。

●BS放送が観られなくて残念な入院でした。

**A** 申し訳ございませんが、大部屋のテレビはBS放送が視聴できない設定となっておりますことをご了承願います。



●一寸したお茶やパン、弁当など検査で時間に食べられなかったばあい、5、6階の食事する所は、使えないのでしょうか？ つもあいているそうではないのでしょうか。売店でお弁当を売っているのをごちうで食べられるといいなと思つます。

**A** 施設の制約上、売店の拡張は困難ですが、品揃えにつきましては、場合によっては検討の余地があると考えます。具体的な品名をお知らせいただければ助かります。

●診察室のドアには「Medical Examination Room」の表示があり、案内板には「Consulting Room」と表示がありますが、表示を統一させた方がよいのではないかと思います。ぜひ検討下さい。

**A** ご指摘ありがとうございます。待合室の表示を確認し、「Medical Examination Room」に統一いたしました。



●糖尿の教育入院でしたが、運動という大事な方策の設備が必要ですか。現在は病棟を歩くくらいしかありません。例えばウォーキングマシンなどの設置が必須でしょうか。

**A** 運動は入院中だけ集中的に行えばいいものではなく、自宅で続けられる運動を行っていただくよう指導しております。運動療法の趣旨をご理解いただき、病棟を歩くだけではと思われる場合には、外出での運動も可能で



● 希望としましてはできれば少しでも温かい飲み物も年間通してほしいと思いました。年寄りとしては少し困っています。

● 自販機の飲み物、全部冷たいものだったので、お茶等、1つ位、温かいものが欲しかったです。  
A 年間を通じて温かい飲み物を販売できるようにいたしました。

● バイク置き場で毎回タバコを吸っている人がいる。禁煙の場所じゃないんですか？

A 喫煙された方に、直接指導させていただきました。また、駐輪場周辺に禁煙の警告板を設置いたしました。

### 「ドック・健診に関するご意見」 担当：ドック・健診センター

● ドックを受診する方は、なるべく2階用のエレベーターを使用して欲しいので、看板等で誘導して欲しい。

A 売店前の自動ドア付近に、案内板を設置致しました。

● 最後に受付で追加分の実費精算の為、窓口近くのイスで待つよう言われたが、他に待っている人は誰もいないのに、放置されたままだった。忘れられていた。一言、用件はお済みですか？と聞いてくれる配慮がない!! 不親切!!

A 心配りが足りず申し訳ございませんでした。ご意見をセンター内で共有し、配慮できるようにアウトの変更や、職員を増員いたしました。

● 誕生日健診の予約に行ったが、受付のベテラン？の人の対応が気に食わなかった。胃バリウムだけ健診の日にちに予約が取れないと言われたが、後ろにいたベテラン？の人がPCも見ずに若手の事務の子に「予約取れないよ!」と言った。受診者の目の前で、そういう指導の仕方はどうかと思う。

A ご指摘ありがとうございます。該当職員に指導いたしました。

● バリウム検査後の水が冷たすぎます。直接スタッフの方に言いましたが、その後の主人のバリウムのときも水が冷たすぎると言っていました。1、2月に冷水を沢山飲むのは、年寄りには厳しいです。

● 休憩コーナーにウォーターサーバーがあるのはありがたいのですが、薬を飲むときのために、お湯が出るようにしていただけるとありがたいです。

A ウォーターサーバーは、安全なお湯が出ない設定にさせていただいております。温度の細かい調整が困難なため、常温と冷水で提供させていただいていることをご理解願います。

昨年ご意見箱にお寄せいただいたご意見への回答は以上です。まだまだ、改善の余地のあるもの、足踏みしているものなど、課題は残されておりますが、引き続き改善に向け、取り組んでまいります。時間を要する事柄もございませぬが、暖かく見守っていただければ幸いです。

なお、みなさまから寄せられるご意見の中に、とてもありがたいお褒めの言葉も多数含まれており、職員の励みになっております。この場をお借りして御礼申し上げます。ありがとうございます。

