

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和4年9月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>入院中、物を失くした時、 看護師に届いてないか聞いて、届いてないとのことだったのですが、 探して頂いてくれたのはありがたいのですが、私物のポーチを勝手に開けたり、 貴重品入れも探したけどなかった事を伝えたのですが、 開けて見せてと言われて、正直あまりいい気分ではありませんでした。 物が無い事で不便されると、看護師は思ったのかもしれませんが、 最初に不便してないと伝えたのですが、伝わっていなかったようで残念です。 患者さんによっては、私物にふれても問題ないかもしれませんが、 患者さんから一緒に探してほしいと頼まれない限りは、 あまり行き過ぎた行動を取るのはいけません。 患者さんにもプライバシーはあります。 ちなみに、失くした物は受付に届いてました。</p>	<p>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。 ご意見は病棟スタッフ間で共有し、今後、同様なことがないように 努めていきます。</p>
2	<p>検査後（検査12：30～13：30）どこも寄らず病室に戻って 看護師に検査終わったことを伝えたら、昼食は止めてるから出ないと その時知らされました。 前日は、14：00までに終われば、昼食が食べられると聞いていたので なんだか、よく分かりませんでした。 夏だから、食べ物に痛むとか訳わかんないこと言われました。 自分の分はなくて、他の患者さんの食事はデイルームの冷蔵庫に入っていました。 ここの食事の時間のシステムが良く分かりません。 差別されたのかと思いました。</p>	<p>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。 院内では食中毒防止のため、原則、食事を取り置きせず、検査などやむを 得ない場合は、調理終了から2時間以内に配膳する取り決めとなっています。 昼食は11時頃に調理が終了するため、取り置きは13時までとなります。 食事の取り置きに関する院内の取り決めについて、今一度、スタッフ間で 周知徹底してまいります。</p>

<p>3</p>	<p>約17年通院させて頂いていますが、昨年位から外来待合椅子の汚れ、特に、背面の汚れが気になります。</p> <p>以前は3/W、この数年は1/3M 来ていますが、何かをこぼしたような汚れが毎回あります。</p> <p>消毒もされていると思うのですが、座るのをちゅうちょしてしまい立ってることも多いです。</p> <p>又、最近、ドア・ソファ等、除菌されているのを見かけません。せめて、汚れだけでも拭き取って下さい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございません。</p> <p>外来待ち合い椅子の清掃はしていますが、経年劣化と思われる汚れもあり完全に汚れを落としきれない場合があります。</p> <p>また、貼り替え修理や新規購入も検討しておりますが、早急に対応ができない状況です。</p> <p>ご理解いただきたく存じます。</p>
<p>4</p>	<p>予約の確認で、〇番の受付に電話で確認したら、対応した後、ガチャ切りされました。とても不快です。</p> <p>忙しいのはわかるが、その方の人格が疑われます。</p> <p>週刊誌の記事等で、良く思われてない方もいますのでアンチを増やさない様、考えた方がいいと思います。</p> <p>こんな物に書くより、Twitterで拡散とも思いましたが、次回、同じ様な対応されたら、そうします。</p> <p>あと、改善が見られなければ同様です。</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。</p> <p>ご意見を周知し、〇番の受付のみならず、スタッフ個々が自身の行動を振り返り患者さんへの接遇を見直すように指導致しました。</p>

5	<p>予約外で受診する時に、神経内科ですが、時間外に診て頂けないと伺いました。時間外でも、可能であれば診ていただきたいですので、検討をお願い致します。</p>	<p>当院の外来診療は、すべての診療科において初診・再診ともに受付は「8時30分から正午まで」となっております。</p> <p>また、初診の場合は原則、他の医療機関からの紹介状（診療情報提供書）と診療日時の予約が必要となりますので、ご了承願います。</p> <p>時間外受付／救急受付では、重症な方・緊急を要する方に対して24時間対応しています。</p> <p>詳細につきましては、当院ホームページより「外来のご案内」をご参照ください。</p>
6	<p>医大には大変お世話になっております。</p> <p>命の治療をしていただき、感謝申し上げます。</p> <p>その中で、少し気づいた点を聞いて下さい。</p> <p>料金計算の表示が少なく、時間がかかりすぎだと思います。</p> <p>具合をこわす人もみかけます。</p> <p>ご配慮下さい。（早急に）</p> <p>コンピューターの電子計算化が少なすぎます。</p> <p>職員（特に看護師）は、やさしく親切で、頭が下がります。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけしております。</p> <p>料金計算の待ち人数の状況を確認しながら、スタッフの配置や業務の優先順位を考え対応しております。</p> <p>しかしながら、外来受診件数が2,000件を超える場合などは待ち時間が大変長くなってしまいます。</p> <p>ご気分が悪くなったり、お急ぎの場合は、お近くのスタッフにお声をかけて下さい。</p>
7	<p>○月△△日 ○時過ぎ／正面玄関（車椅子置いている所）</p> <p>娘とお父さんなのか、お父さんが杖を使用しており、何かバランスを崩し、右足首がねじれている状態で床に座り込んで、自力で立とうとも力が入らず、焦りも見られ、空回りし、横にいた娘さんも腕を掴み立ち上がらせようとするも（お父さんは大柄な体型にて）困難な様子。</p> <p>周りにいた受付案内なのか、見てはいるけど手をかさず。</p> <p>見かねた私が助ける。</p> <p>その時に娘さん、「患者が患者を助けるなんて」と呆れた感じで言葉にする。</p> <p>私自身も胸が痛くなりました。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>当事者に確認したところ、業務規程として、患者さんへの直接介助はしない事になっており、対応に戸惑ってしまったということでした。</p> <p>速やかに、お声かけをするべきだったと反省しております。</p>

<p>8</p>	<p>医療事務の方はえらいですか？  R4.9.27 受付 ○△ 番 ものすごく無ですね。  病人のこちらからしたら、働けるだけ幸せですよ。  老人の耳がきこえない人に対しても、声を少し大きくするわけでもない  ○△番 は、本当に冷たい。  受付だから笑顔でとはいませんが、最悪ですね。  本当、人と接する事の意味を今一度、考えて下さい。</p>	<p>配慮が足りず、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をし、状況に応じた接遇を心がけてまいります。</p>
<p>9</p>	<p>毎回思ってますが、特定医療費の管理票記入ですが、その場で書いたら良いのに  いつも、記入したら、お呼びしますと言われます。  記入して呼ばれるまで、10～15分待たされます。  何度か急いでいると言うと、その場で記入してくれます。時間は1分程度です。  何故、裏に持って行って書かないといけないんですか？  1分と15分待ちは何故ですか。少し考えてみて下さい。  その場で記入を望みます。待ち時間、長すぎ。私も暇じゃないですよ。</p>	<p>管理票記入は窓口で必要事項を入力し、記載事項に間違いがないように  確認作業に時間を要することがあります。  最短の時間で確認作業を終えられるよう、努力してまいりますので  ご理解いただきたく思います。</p>