

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和5年11月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>本日、〇〇〇〇 受診した者です。 咽頭痛と発熱があり、持病で貴院を通院しているので、事前に連絡を入れ受診可とのことでした。 いざ受診し、検査時の看護師が「5類だから、近医でも良いのに」との一言でした。 自宅で医療用キットでコロナ+ でした。 もし、自身や身内の者が同様の状況下で、このような言葉がけをされたら、どう思うでしょう。 持病があるから、事前に確認したのと思います。 近医だと中々診察してもらえないのです。とても不快でした。</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。 当該診療科スタッフへご意見を周知し、接遇面改善の努力をいたします。</p>
2	<p>院内のBGMの音が大きすぎて、先生の声がきこえないです。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
3	<p>診察終了から会計までの待ち時間が、とても長いです。 長すぎます。イスに座れず、立って待っている患者もたくさんいます。 みなさん、待ち時間が長すぎてぐったりしてます。改善をお願いします。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>

<p>4</p>	<p>&lt;会計の待ち時間について&gt;  いつもお世話になり、ありがとうございます。  診療時間の待ち時間は約2時間。  早朝から少しずつ遅れたり、地方から紹介状をもってきている方もいらっしゃいますので“おたがいさま”とがまんできます。  しかし、会計にいくと料金と支払いが2回も待たなければならず、  ここも2時間ほど待たされます。  前回は10月3日、この時も同様の長蛇の列や、満席の状態で病人にはこたえます。  これからも続くのでしょうか。  全国の医大も同じでしょうか。</p>	<p>お待たせして申し訳ありませんでした。  料金計算時、複数科受診や種々の確認が必要となる際に時間を要します。  そのため、診察科を一日一科としていく、かかりつけ医への通院等を促進し  全体人数の軽減と会計後払いシステムの検討も含め、待ち時間短縮に  取り組んでいます。  ご理解ご協力お願いします。</p>
<p>5</p>	<p>受付カウンターの予約票入れ箱の改善を提案します。  または、受付スタッフさんが、なるべくその場を離れることの無いように  していただけると良いと思います。  先ほど、スタッフさんが奥へ入っていった時、あとから来た患者さんが、  自分の予約票ファイルを箱の一番下へ入れていたのを見ました。  早く呼ばれたいのは誰も同じですが…  11/□ AM10:00頃、○○○Dr (△△科)の患者さん、○○○さんです。  常習だと困ってしまいますね。</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。  「予約票入れ」は、受付時間前は閉鎖式（手が入れられない箱）を  使用していますが、受付開始後は業務を少しでも迅速にするために  異なるものを使用しています。  受付スタッフは、受付ブースから離れないようにしていますが、  医師や看護師との調整等により、短時間離れる場合もあります。  今回のような出来事があれば、受付スタッフへお知らせください。  ただし、ご存じとは思いますが、診察の順番は来院時間ではなく  予約時間となっています。</p>

6	<p>マイナンバー保険証を受付前にスキャン（読取り）させて、順番がくるのを待機していても、自らの受付の時に必ず「保険証は？」とたずねられます。読み取った事が受付の機械と連動していないのであれば、事前に読み取りを促すような案内はしない方が良いと思います。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
7	<p>病室での携帯電話で通話がうるさいです。  看護師が処置している間も通話している。  注意しないのか、できないのか… 迷惑です。  看護師をこまづかいの様になっている患者がいます。  私物のタオルの敷き方が丁寧じゃない、携帯を充電しろ、など…。  忙しい中、対応している看護師には、頭が下がります。  面会のルールが変更になっているのなら、都度、患者にも教えてほしい。  知らないで来て、その場で言われても知らないので困ります。  しっかり説明して下さい。</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。  ご意見をスタッフ間で周知し、改善いたします。</p>
8	<p>〇〇に入院中、付添で退院まで一緒にいます。  看護師さん方は、患者である子どものことはもちろん、親の体調等にもいつも気を配ってくれています。  ほぼ毎回、緊急入院なのですが、退院まで不便なく過ごさせてもらってます。  早朝でも夜中でも、しっかりと対応してくださって本当にありがとうございます。  今後も入院することがあれば、よろしく願い致します。</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>