

## ご意見・ご要望

| 患者様からのご意見・ご要望   | 病院からの回答  |
|---|--|
| <p>&lt;病院設備関係&gt;</p> <p>・クーラーがない部屋がある。最近の夏の暑さは、クーラーが必要だと思います。</p>  | <p>・昨今の猛暑には大変な思いをしているかと思えます。患者様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、エアコンの設置は現状のままとなりますことを、ご理解ください。管理を徹底して対応しておりますので、よろしくお願いいたします。</p>        |
| <p>・私は男ですが尿検査の際に排泄介助が必要な祖母の付き添いで女子トイレに入っています。</p> <p>非常識なことで申し訳ないと思っているのですが祖母は力が弱く自分でズボンを着脱するのも難しいのでそうせざるを得ません。</p> <p>数年間そういった介助を続けて来てまだ事例はありませんが先に入っていた人とトラブルにならないよう、何かしらの対応をして頂けるとありがたいです。</p> <p>男子用の検査トイレを小便器から便座式のトイレにして頂いたり、引き続き女子トイレへの付き添いを容認して頂けるのであれば「使用中/空き」の札を設置して貰うなど、他にいらっしゃるかは存じませんが異性の親御さん等を介護している方も助かると思います。</p> | <p>・ご不快なお気持ちをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。介護用トイレの掲示が分かりにくいいため、どなた様も分かりやすい掲示に致します。</p> <p>貴重なご指摘をいただきありがとうございます。</p>                |
| <p>&lt;自動販売機・給茶器関係&gt;</p> <p>・3Fの自販機に欲しいものがない。</p>   | <p>・商品の見直しを検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。</p>   |
| <p>&lt;外来待合室関係&gt;</p> <p>・周りの人に聞かれる。</p> <p>・自分の診療内容がもれないようにしてほしい。</p> <p>・認知症検査のやりとりが誰にでも聞こえてきて、当人だったら嫌だと思う。</p>  | <p>・こちらの配慮が不足し不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。病院の構造上、場所に限りがございます。ご相談内容によって場所を移動するなど、ご希望に添えるよう配慮して参ります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>&lt;ご希望のサービス&gt;</p> <p>・リハビリテーションがあると、手足の動きが弱くなった人に良いと思う。</p>   | <p>・貴重なご意見ありがとうございます。体操等のご提案ができないか検討させていただきます。</p>   |

# 苦情

| 患者様からの苦情   | 病院からの回答  |
|--|--|
| <p>&lt;対応・接遇関係&gt;</p> <p>・診察時間になっても医者がきていない。診察中なのに途中でいなくなる。</p>   | <p>・大変申し訳ございません。患者さまが気持ち良く受診できるよう、改善してまいります。</p>   |
| <p>・以前、入院した事がありましたが、事務の方(男性)がノックもなく病室に入ってきてなんの用事かも伝えず、病室を見ていくことがあり、大変不快に思いました。今後この様なことの無いようご指導ください。</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。当該職員には指導を徹底してまいります。</p>  |
| <p>・差別的発言があった。<br/>・事務員の挨拶や受け答えがツラっとしていて気分が悪い時がある。</p>   | <p>・不愉快、不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。接遇改善を行うよう当該職員に指導いたしました。</p>  |
| <p>・会計の人が領収書を渡すときに鼻をかんだ手で渡してくるのでとても不衛生。</p>  | <p>・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該職員へは常に見られている意識を持ち業務を行うよう指導いたしました。</p>  |
| <p>・検査をしたのに説明がない。<br/>検査が多すぎると思う。</p>  | <p>・大変申し訳ございません。安心できる丁寧な説明を心がけてまいります。</p>  |
| <p>&lt;待ち時間関係&gt;</p> <p>・次回予約とお会計に時間がかかり過ぎると感じる。診察が終わったらもっと早く帰りたい。</p> <p>・診察までの時間(検査待ち時間)は良いとしても、診察後予約票を渡されるまでの時間、又会計の時間が長すぎて心穏やかではない。(他、同様のご意見多数)</p> <p>・予約しているのに時間に呼ばれない。</p> | <p>・長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>その日の予約状況や救患の受入れ、入院患者さまの状態によって待ち時間が生じてしまいます。</p> <p>診療後の時間が短縮するよう改善に努めて参りますので、ご理解をお願いいたします。</p> |
| <p>&lt;病院食関係&gt;</p> <p>・味噌汁が薄くてぬるい。</p>   | <p>・提供するまで時間を要すること等あり、温度が低くなってしまうことがあるかもしれません。味に関しましては塩分等、考慮して調理しておりますので、ご理解の程よろしく願います。</p>  |

## お褒めのお言葉

| 患者様からのお言葉   | 病院からの回答   |
|---|---|
| <p>&lt;外来&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・変えるべき所は変え、良い所は今のまま頑張ってください。ありがとう。</li> <li>・親切にしてもらっています。笑顔もありがとう。</li> <li>・地元に病院があることは、住民として安心できる。</li> <li>・予約診療について<br/>受診希望日を聞いてもらえるので感謝しております。</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の励みとなるお言葉をいただきありがとうございます。</li> </ul> <p>今後もより一層、患者さまが安心して受診できるよう丁寧な接遇を職員一同心がけて参ります。</p> |
| <p>&lt;病棟&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞いたことにもテキパキ説明していただいて気持ちがいいです。</li> <li>・スタッフの皆さんに感謝です。ありがとう。</li> <li>・母は置戸赤十字病院で3病院目です。置戸日赤の手厚い看護介護には本当に感謝しております。温かく優しいスタッフの皆さんに囲まれて入院生活を送る母は幸せ者だと心から思います。これからも今の病院のままでいてくれると嬉しく思います。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。</li> </ul> <p>今後とも患者さま、ご家族の方に寄り添った医療・看護を心がけて参ります。</p>             |