

患者さまからのご意見(平成27年4月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年4月1日	11:30の予約で診察してもらったのが14:30!! 10分で診察終了。 どんな予約の入れ方をしてるのでしょうか? 受付の人に11:30の時点でどのくらいかかるか聞くと17人待ちですと言われお屋に行って下さいと言われました。 病院にお屋を食べにきてるわけじゃないです!! どうにかしろ!! (第一内科外来)	このたびはご迷惑をおかけし、申し訳ございません。 専門医師の人数や当日の緊急性の高い患者さんの対応等でどうしても診察時間が遅れることがあります。申し訳ございません。何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
2	平成27年4月5日	エコー検査時はくつをぬぎます。 くつべらが見当たりませんでしたので、ご準備頂けたらとご提案します。	このたびは、ご不便な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 エコー室に靴べらは用意しておりましたが、分かりにくい場所にあり、患者さまからお申し出があった場合にお貸してしていました。 今後は、靴べらを各ブースに用意し、分かりやすい場所に設置するよういたします。 貴重なご意見、ありがとうございました。
3	平成27年4月5日	受付前の保険証確認ですごく待たされました。 バーコード等一考されたいかがでしょうか?	貴重なご意見ありがとうございます。 このたびは、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。保険確認時、総合案内が混雑した場合、計算窓口や案内カウンターでも保険確認を行い、混雑緩和に努めております。また、以前バーコードを利用しておりましたが効率化が認められなかったため、現在は保険確認において使用しておりません。ご理解をいただきますようよろしくお願いいたします。
4	平成27年4月5日	第2子出産後、上の子とのガラス越しでの面会のことですが不便です。3才の子自分から赤ちゃんを見るにはガラスは高いので大人がだっこするしかなく、すでに重たいのに赤ちゃんを見たがるたびにだっこするのは容易ではありません。 小さい子供を手すりの上にのせないで下さいという病院側の要求ばかり書いてあって、患者や家族の立場からの配慮がありません。小さい子供が自分から赤ちゃんを見れるようにステップとか椅子を用意するか、片方でも良いので壁を無くし全面ガラス張りにして見やすくしてほしいです。 (8F東病棟)	貴重なご意見ありがとうございました。 面会のご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 面会窓が高い位置にあるのは、新生児の安全を考慮して設置させていただいております。 また、ステップの設置は廊下の通行上安全を確保するため配置ができません。 小さなお子さまの面会について、施設管理とともに今後の課題とさせていただきます。
6	平成27年4月7日	計算受付に30人以上並んでいるのにお屋を過ぎると開いている窓口が4つだけってどうゆう事でしょう?その内1つは優先でちよくちよく他の通常の窓口も札を出してSTOPひどい時は開いている窓口は1つだけ。 しんどいから病院に来てるのにココで並ぶだけで20分程立ったまま、はっきり言ってしんどい。もう少し考えて下さい。 イライラしてバカにされてるのかと思ってしまう。	患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 計算受付窓口につきましては、窓口にお並びになる患者さまの人数を勘案し開設する窓口の数を決定しております。しかし、ご意見をいただいた当日は、午後にご来院される患者さまの人数が通常の火曜日よりも多かったにもかかわらず、十分な対応ができておりませんでした。 今後は、計算窓口にお並びの患者さまの状況に応じ臨機応変な対応を心がけてまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

患者さまからのご意見(平成27年4月分)

No	年月日	内 容	対 応
8	平成27年4月10日	精算クソ遅い	患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今後とも、会計待ち時間の短縮が図れるよう取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
9	平成27年4月16日	会計時に他人の会計票が入ったと呼び出し受付、会計出してから、30分呼び出しがあり、その後また30分間時間がかかりました。Aさん知ってますかと聞かれ、知っていますが、いっしょに入ってもないし同姓同名の方でした。なぜまざったのかをお聞きしましたが答えはありません。本日、Bさんと呼ばれて同じ事を聞いてしまい、これはぐうぜん?少し気になります。	患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。 患者さまが本来計算窓口にご提出いただくべき伝票をさがすのに手間取ったことで、結果として、会計に相当なお時間を要したことを重ねてお詫び申し上げます。 今後は同様の事象が発生しないよう、外来担当者連携を強化するとともに、計算窓口での患者さまID及びお名前の確認を徹底してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
10	平成27年4月16日	入院料金がおそい。9時30分退院で10時30分でもまだ料金請求がこないのどうして、こんなに時間がかかるのか? 他の大病院でもこんなに待つ事はない。 この点を改善してほしい。 他の人々もこの病院は遅いとの評判ですよ。 (14F西病棟)	このたびは患者さまの退院時にご請求が間に合わず、ご退院の予定時刻が大幅に遅れることとなり、誠に申し訳ございません。 通常は、事前に患者さまのご退院時刻を確認したうえで、ご退院のお時間に間に合うよう入院費用のご請求をさせていただいておりますが、今回はその確認を失念し、結果として患者さまを長時間お待たせすることとなってしまい、重ねてお詫びいたします。 今後は、同様のことが発生しないよう、確認作業の徹底を図り、患者さまをお待たせすることが無いよう務めてまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
11	平成27年4月16日	コンビニで買い物をしようとしたが、通路が狭くペビーカー入れず大変苦労しました。ペビーカーで入れなければ車イスは絶対に無理だと思います。もう少し考えて欲しいです。	このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。 貴重なご意見をいただきましたので、早速通路幅を広げさせていただき、一番混雑する10時から16時の時間帯は、一部棚を売場より撤去し、更なる通路幅を確保いたしました。また、通路に整列マーク、誘導マークを貼らせていただきました。 今後とも、当店舗をご利用いただきますようよろしくお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
12	平成27年4月16日	1509のA氏の面会にうかがいましたが、皆様のご親切な対応に大変感謝しております。 ありがとうございました。 A先生は、私の恩師です。すばらしい先生です。 どうか、皆様方の尽力をつくして元気なお姿をまた見ることができるようA先生のお世話をよろしくお願いいたします。 とり急ぎお礼まで。 (15F東病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

患者さまからのご意見(平成27年4月分)

No	年月日	内 容	対 応
13	平成27年4月22日	①4月21日に来院時、計算窓口で1月27日の生糖の診療費に追加料金があり支払って帰ったが納得はしていない。 料金が変わるなら、納得のいく説明をして欲しい。受診科でも説明を受けていない。 ②診療明細書がわかりにくく、金額が載っていない。わかりやすい診療明細書に改善して欲しい。以前から、訴えているが意見を聞いてもらえていない。	患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今後は、担当医師や外来診療科との連携を強化し、診療内容の修正による追加のご請求が発生しないよう改善を図ってまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。 また、診療明細書の記載内容につきましては、当院では診療明細書と領収書をお会計時に患者さまにお渡ししておりますので、そちらを合わせてご覧いただければ幸いです。 今回いただいた貴重なご意見につきましては、今後の検討課題として承らせていただきます。 今後とも患者さまにご満足いただけるよう、引き続き患者さまサービスの向上に取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
14	平成27年4月21日	エレベーターについて 職員用と患者用の明示をはっきり書いてはって下さい。(3F)	このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。エレベータのご利用に関して、ご不便をおかけし、申し訳ございません。 当院のエレベータの運用は、患者さまがご利用いただく「一般用」と職員が主に利用する「寝台用」に区別し、明示させていただいております。 今後ともより分かりやすい運用の検討に努めてまいります。 ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
15	平成27年4月22日	面会時間を守らない人が多すぎて養生できないのですが。 また面会時間内だからといって何時間も大声でしゃべり続ける人がいてものすごくイライラします。 何とかしていただけないですか。 自分達にとっては、楽しいかもしれませんが、せめて談話室へ行ってやってもらうとか、できませんか。 (13F西病棟)	面会時間の遵守や大部屋の配慮など、注意しておりましたが、このたび、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 ご意見をいただき、病棟内で共有・検討した結果、入院時には面会時間の徹底と他の患者さまへの配慮の説明を行なうことや、日常看護業務中に、そのような場面に遭遇した場合、看護師として療養環境を保つため、配慮するよう指導しました。 貴重なご意見、誠にありがとうございました。
16	平成27年4月22日	投薬のみで来院時、長時間(90分以上)待つことが何度もありました。急患対応の時もありましたが、聞かないと説明もなく動きのない番号をじっと待っています。 急患対応は仕方ないですが、その時は他の先生に振り分けるなど…何かしら方法はあると思います。 待たせることを平気にならないようにお願い致します。 (数十人の患者を順に診察されている場合は仕方ありませんが…) (消化器外科・乳腺・内分泌外科外来)	このたびは、長時間お待たせし、申し訳ございませんでした。 当科の投薬外来は投薬・創部の処置・点滴注射・予約外患者の救急対応を医師1名で行っております。 そのため診察日により患者数や処置数に差があり、待ち時間にも影響が出ております。 進行状況に関しましては案内表示板の「予約進行状況」を参考にさせていただくとともに受付にもご確認いただけたらと思います。 現在のところ医師数、診察室数に余裕がなく振り分けや増員は困難な状況です。 外来診察時間などスムーズに対応できるよう検討課題とさせていただきます。

患者さまからのご意見(平成27年4月分)

No	年月日	内 容	対 応
17	平成27年4月30日	娘ですが26年8月に最終MRI検査あと結果、診察で次回4/23の予定いただきました。その結果によりなしにしようかということで4/30外来にきましたら看護師さんより何も聞いていませんかと一言でどうしますか?とのこと。(先生は退職されたとのこと)少しとまどって様子で不安をいだいて帰宅しました。引きつぎの先生の紹介なり一言コメントがほしかったです。よろしくお願いします。 (脳神経外科外来)	このたびは、受診に際して、お声をかける際に、不安な気持ちを抱かれることになってしまい、大変申し訳ありませんでした。 脳外科は次回の診察が、半年から1年先となる方が多数おられます。今回急遽、3月末で医師が退職となり、多数の患者さんは医師の交替を知らずに受診されることになるため案内文書を受付掲示板に貼付、また来院された方へは、その旨、直接お声をかけさせていただいております。また、診察の際には、医師からも患者さんへの説明も行っております。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
18	平成27年4月24日	以前、初診で婦人科のA先生の紹介状をお持ちになって来院。患者様は、A先生(金曜日)を希望されていたため、ホームページで休診情報を確認。1回目は学会で休診だった為、外来へお問い合わせ。また別の金曜日だったら受診できるかも?と言われ、当日ホームページで確認したところ調整中だったので、外来にtel。A先生が本日休診じゃないと言われたのに最終休診になっており、窓口で先生が代診になりますか?と聞かれ、しびしが受診しました。 何度も確認して大変だったので、このような事がない様、気を付けて下さいとおっしゃられました。	このたびは、大変ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 外来担当の代診、変更等のお問い合わせに関しましては、以下の2点につきご説明させていただきます。 ①特定の医師受診をご希望の場合は、お手数ですが再度当日電話問い合わせをいただきたい。 ②手術や急な出張・会議等により問い日急遽医師変更の場合がございます。その点に関しまして、ご理解いただきたい。 電話対応は事務員または看護師が行っておりますが、今回、上記の内容をお伝えできていなかったようです。今回再度周知徹底させていただきました。 大変貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
19	平成27年4月28日	デイルームのタタミの並べ方について 格子状にタタミを並べるのは、お寺で法事する時とかのあまり縁起の良くないやり方なので、下記のように並べ直すのがいいんじゃないかな、と死の匂いに過敏な僕は思ったのでした。 (6F東病棟)	貴重なご意見ありがとうございました。 並べ変えることにより、若干の寸法誤差がありますので、今後の改修までに検討します。 大変申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。

