

ご意見への回答（R8.6 月回収分）

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	午後の受付の人。 顔つきも言葉も病院には、皆、不安やかかえてきているのに、ふてぶてしい。 言葉使いに 受付の人は病院の顔であると認識してほしいです。 病院のイメージが悪いです。	この度は、受付職員の対応についてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 病院を訪れる皆さまは、不安や心配を抱えて来院されることが多く、受付は最初に接する「病院の顔」として、安心していただける対応を行うことが何より重要であると認識しております。 しかしながら、今回いただいたご指摘のように、言葉遣いや表情、接遇のあり方により不快な印象を与えてしまったことは、重く受け止めております。 当該職員に対しては、接遇の基本に立ち返るよう指導を徹底するとともに、受付全体の接遇向上に向けて取り組みを進めてまいります。
2	ディルूमで待っている人が、ひとりならいいのですが2人で来ている人がとにかく大きな声でずっとしゃべっていてうるさくて同じ所で待っている時間が苦痛でした。 見まわりして注意して頂きたいですね。	この度は、ディルームにおいてご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。複数名での大きな声の会話により、ご迷惑となってしまったことを重く受け止めていきます。 今後は、病棟スタッフによる見回りを強化し、状況に応じて適切に声かけを行うよう徹底いたします。

3	・リハビリ室の階段の足をつく底面がせまく危険性を感じました。 ・リハビリ室で使用している足マットを購入できればと思っています。	この度は、リハビリテーション室の設備についてご意見をいただき、ありがとうございます。ご指摘いただきました階段の幅につきましては、下りの際に恐怖を感じる方がいらっしゃることも十分理解しております。安全性や製品規格に基づいた設備であるため、現時点では構造上の変更が難しい状況です。 いただいたご意見は真摯に受け止め、リハビリスタッフと共有し、練習時の支え方や声かけをより丁寧に行うよう改善してまいります。また、今後の設備環境の改善や更新を検討する際の参考とさせていただきます。 職員への温かいお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。 今後も安全で安心してリハビリを行っていただける環境づくりに努めてまいります。また、リハビリ室で使用している足マットの購入希望についてもありがとうございます。 業者に確認し、購入が難しい場合には、代わりとなる市販品のご案内や、院内での使用方法の工夫など、お役に立てる方法を検討いたします。
---	--	---

4	リハビリ室での階段の幅が…靴の 2/3 くらいしかないので下りの練習時は特に怖いです。改善求む…。 病棟の看護師さんも助手さんも、リハビリ担当者さんも皆さん優しくて入院期間安心して過ごしております。 感謝しております。 ありがとうございます。	この度は、リハビリテーション室の設備についてご意見をいただき、ありがとうございます。ご指摘いただきました階段の幅につきましては、下りの際に恐怖を感じる方がいらっしゃることも十分理解しております。安全性や製品規格に基づいた設備であるため、現時点では構造上の変更が難しい状況です。 いただいたご意見は真摯に受け止め、リハビリスタッフと共有し、練習時の支え方や声かけをより丁寧に行うよう改善してまいります。また、今後の設備環境の改善や更新を検討する際の参考とさせていただきます。 職員への温かいお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。 今後も安全で安心してリハビリを行っていただける環境づくりに努めてまいります。また、職員への温かいお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。 今後も安全で安心できる環境づくりに努めてまいります。
5	深夜に尿閉の為 TEL しても出ないので直接来て、インターホンをなんども押したり、TEL したが出てきてくれなかったの で、 他の医療機関に回った。だれも出てくれないこともあるのですか教えてください。	この度は、深夜に尿閉でお困りの中、当院へご連絡いただいたにもかかわらず対応ができず、またインターホンにも反応できなかったことで大変なご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 深夜帯は、救急外来のスタッフが限られた人数で対応しており、処置中や緊急対応が重なった場合、電話やインターホンにすぐ出られない状況が発生することがあります。 しかし、今回のようにまったく対応できなかったことはあってはならず、当直スタッフ間で状況を共有し、深夜帯の対応体制を見直すよう改善を進めてまいります。 ご不安な状況で他院へ向かわざるを得なかったことを心よりお詫び申し上げます。

6	バスマットが個室のシャワーにほしい。 皆さん優しく安心していられた。	この度は、個室シャワーへのバスマット設置についてご意見をいただき、ありがとうございます。病棟で用意しておりますバスマットが簡易的であり、ご不便をおかけしておりますが、衛生面を考慮し毎日交換できるものを使用しております。 また、病棟スタッフが優しく安心して過ごせたとのこと言葉を頂戴し、大変励みになっております。 温かいメッセージをお寄せいただき、心より感謝申し上げます。
7	〇〇先生、問診票くらい読みましょうよ。	この度は、診察時に問診票の内容が十分に確認されていないと感じられ、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 問診票は患者さまの状態を把握するうえで大変重要な情報であり、診療前に確実に確認することは当然の責務と認識しております。 今回のご指摘を受け、担当医師へ状況を共有し、問診票の確認を徹底するよう指導いたします。 より安心して受診いただけるよう、改善に努めてまいります。
8	外国の方もいるのに英語、中国語の表記がない。	この度は、院内の表記についてご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 外国の方も来院される中で、英語や中国語の案内が不足しているとのこと指摘は、病院として重要な課題と受け止めております。 必要な場所への外国語表記の追加について検討し、改善を進めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。

9	(トイレ) 汚れや流し忘れ。	この度は、トイレの汚れや流し忘れがあり、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 清掃状況や巡回の頻度を見直し、職員間で共有して改善を進めてまいります。
10	無料駐車時間を長くして下さい。 ※30分では面会者も若い人だけでなく高齢者も来ますので、せめて1時間位にして欲しいです。 因み伊勢崎の病院は1時間です。	この度は、無料駐車時間についてご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 無料時間の延長(1時間など)について、他院の状況も参考にしながら、関係部署と協議し検討してまいります。
11	入院でお世話になっています。ドクター・看護師の方々・リハビリの方に親切に対応していただきました。おかげ様で回復もはやいと思っています。お願い事を言うと、すぐに対応してくれました。 気分が沈みがちな入院生活なのでうれしいことです。 また、お忙しい工作中にもお声かけをしてくれました。話をすることが、メンタル的にもよかったです。ありがとうございました。 ワタキューさんのタオル類を使えて便利でした。ウェアの方で希望があります。ハーフパンツのゴムがきつすぎました。2L～3Lまで出していただきましたが、ゴムのサイズはほぼ同じでした。自前のハーフパンツを履いていました。ゴムサイズの見直しをお願いします。	この度は、入院生活のご感想と温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 職員の対応が回復の励みになったとのこと、お声かけや会話がメンタル面でもお役に立てたこと、スタッフ一同の励みになります。 また、ワタキューのタオル類が便利だったとのことご意見もありがとうございます。 一方で、ウェア(ハーフパンツ)のゴムがきついとのこと指摘につきましては、快適にご使用いただけなかったことをお詫び申し上げます。 サイズ展開があってもゴムの締め付けが同程度である点は改善が必要と認識し、業者へ共有し見直しを依頼してまいります。
12	夕食の魚が臭い	この度は、夕食の魚に臭いがあり、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 調理方法や提供前の確認体制について、厨房スタッフと共有し、品質管理を改めて徹底いたします。

13	入院セットのハーフパンツのウエストのゴムがきつく、もう少し余裕のあるサイズがほしいです。 ふつう M か L サイズなのに、3L でもきついです。苦しいです。 まだ 4L は試していませんが、4L の数が少ないらしくなかなかまわってきません。大きいサイズふやしてください!!	この度は、入院セットのハーフパンツのウエストゴムがきつく、苦しい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 M・L サイズに限らず、3L でもきついとのご指摘は重要な改善点として受け止めております。 また、4L の在庫が少なく、なかなか行き渡らない状況についてもご不便をおかけしました。 業者と共有し見直しを依頼してまいります。
----	--	---