

2022年 7月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) Wi-Fiをつなげて欲しい

一度オンライン面会をした後低速になって、
2回目以降オンライン面会ができなかった

A)患者様のサービス向上のため、現在当院でWi-Fi環境を検討中です。
貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

Q)血圧計の時間設定が全て違っている（1F、2F）
正確に合わせてほしい。

A)すべての血圧計の時間設定を修正致しました。
今後のメンテナンスについて各部署と調整を行っております。
貴重なご意見ありがとうございます。

Q)受付に行き、先の方が手続していました。
横で受付3人の方がパソコンを見ていました。
受付お願いしますと伝えると、待ってろですって。
3人なら1人くらい受付して下さっても良いのではないのでしょうか？
そんなにえらい人ばかりの受付ですか？
教えて下さい。

A)この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
常に周りを見て患者さまへの声かけを心がけておりますが、
別件対応中で目の前の患者さまに気づかないことがあります。
今回ご指摘いただいた事を重く受け止め、受付業務の見直しを
行っていきます。
目の前の患者さまを第一に考え、お待たせする時間を少しでも
短縮できるよう再発防止に努めていきます。
ご指摘いただきありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

- Q) ○○先生に提出していた書類で先生が書いて下さり、封筒も入れて渡していたら、私が確認していないのに書類を在宅のあんま針をしてくださる施設に発送していました。本来なら書けた時点で私に電話をして、確認して私が郵送すべきなのに、勝手な判断で郵送してたので腹が立ちました。案の定、書類を修正して下さいと駄目な点がありました。何のために書類預かり書があるのか全く理解できない。
- A) この度は書類の不備、また了承も得ぬままその書類を郵送してしまい、重ね重ねご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。今回お預かりした鍼灸の同意書につきましては継続して利用されている方も多く、患者さまから直接郵送を希望されることもあり、書類をお預かりする際に患者さまに確認の上、郵送させていただく場合がございます。しかしながらこの度は了承も得ないまま、勝手に郵送してしまう事態となり申し訳ございませんでした。今後は勝手な判断で郵送しないよう、事務のスタッフ一同、気を付けてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
-
- Q) 席と向きがおかしい
見るのに首がいたい
- A) スペースの問題で一部表示板が見えづらい席が生じておりますが、できるだけ多くの患者さまに座っていただくための配置となっております。
ご不便おかけ致しますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。
この度は貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

- Q) 駐輪場の料金案内板に駐輪サービス券の説明がない。
駐輪サービスについて表示してほしい。
- A) 頂いた内容を踏まえて、駐輪サービスについての案内表示方法を
駐輪管理会社と検討しております。
貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。
-

- Q) 受付に行った時に壁にもたれながらのけぞった状態で、
かつうちわであおぎながら対応された。
このような態度は初めてではない。前々から態度が悪い。
- A) この度は、放射線科受付担当者が不適切な態度・対応により、
患者さまに不快な思いをさせ大変申し訳ございません。
当人には厳重に注意し、対処いたします。
ご指摘ありがとうございました。
-

- Q) 朝自動受付機で受診受付をする時荷物やバッグが置けるような
ちょっとした台があれば嬉しいです。
機械の横か下にあれば・・・
- A) 貴重なご意見ありがとうございます。
この度はご不便をおかけし申し訳ございません。
設置に向けて検討させていただきます。



患者さまの声

Q) 救急から入院まで時間が長い。4時半に来てと言われて最初の声かけが5時半。部屋に入ったのが9時だった。新生児だから個室と言っている半面、救急で吐いている人のそばで4時間ほど過ごした。配慮がほしかった。時間もわからず、ミルクのお湯ももらえず乳腺炎になった。その後熱による帰宅を言われた。配慮がほしかった。融通を効かして対応してほしい。デイルームのレンジを増やしてほしい。やっとの思いではなれられても3人待ちとかがあった。他にもカレーをあたため、こぼしている人がいて消毒のケースが何度洗ってもカレーのにおいがしてとれなかった。食品と分けてほしい。消毒のためなのに気になる。ごはんを食べられるおかずの量を増やしたメニューを考えてほしい。母乳のためにも食事には気を遣っていたのでカロリーやたんぱく質を計算してくださったメニューはありがたかったがもう少し量がほしかった。個室（入院の最初）に入った時にゴミ箱にゴミが入ったままで衛生的に気になった。他はとてもきれいにしてくださっていた。入院中は大変お世話になり感謝しております。さらなる向上のため書かせて頂きました。（一部抜粋）

A)この度は診察まで長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。可能な限り早期に診察できるように対応しておりますが、救急センターの混み具合や患者様の重症度などによって、かなりの待ち時間が発生してしまっている現状です。しかしながら、患者様の苦痛に配慮し、より安楽な状態でお持ちいただけるよう配慮していく必要はあります。適切に対応できるよう、スタッフに対して指導を行っておりますので、今後ともよろしく願います。（看護部）

お子様とご家族様が少しでもはやく回復されるよう私達医療者は日々努力して参ります。笑顔で働ける職場づくりも目指していきます。

デイルームのレンジについて数少ない中ご迷惑をおかけしています。

哺乳びんの消毒用のレンジについて検討させていただきます。（看護部）

入院中のお食事は、日本人の食事摂取基準や、疾病の治療ガイドラインを用い年齢、体格、病状などを考慮し献立を作成し、調理しております。

お食事の件で、お困りのことがありましたら、スタッフまでお声かけいただければと思います。今後の献立の改善するにあたり、今回のご意見を含め、献立内容の検討をさせていただきます。（栄養科）

退院清掃でのごみ回収ができてないとのこと指摘を真摯に受け止めまして、病棟・病室担当のスタッフにおきましては、最後の点検を怠らないように注意喚起・指導いたしました。今後ともこういった事例がないように努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。（管理科）

