

2022年12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) 車椅子ありませんか？

正面入り口に1台もなく、西駐車場、リハ病院1F、地下駐車場にもなし。結局リハ病院用をお借りして対応。車イスを探している間に患者さまから問い合わせがあり、その間入り口でお待たせすることとなった。(週に1~3会同様事例あり) 事務代筆

A)この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

来院された患者さまが快く安全に、必要な時に車椅子を使用していただけるよう、毎日安全点検と台数確認を行っています。

今後、病院として車椅子の管理体制を検討し、不備なく患者さまへ提供できるよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

Q)入院中はトイレの汚れが気になっていたが、本日外来トイレを使用したら、きれいに掃除されていて気持ちよかった。新しい病院なので美しく清潔さを保ってほしいです。

A)外来のトイレ、入院患者さまがおられるトイレも同様の清掃を心掛け、同じクオリティを維持しようと努めているつもりですが、使用頻度、使用される患者様の使用状況もあり、同じ回数しか清掃の巡回に行っていないのが現状です。清掃の回数を増やす等、ご指摘を受けた際にはすぐに対応させて頂きますので宜しくお願い致します。

Q) ○○科受診の際に近くで待つ椅子がなく離れたところで待っていた。呼び出しに気づかず、気づいてからさらに15分待つことになった。近くに椅子を増やしてほしい。(事務代筆)

A)この度はご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。

診察を待たれる環境として、今以上に椅子の設置が難しい状況です。番号表示版だけでなく、診察時は廊下にてお呼び出し致しますので、今後ともご協力お願い致します。(看護部)

お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。

椅子の設置を増やすのは困難な状況ですが、離れた場所でお待ちいただいている患者様がいることを念頭にスタッフによる呼び出しを徹底して参ります。(事務部)



**TAKA** General  
**TSUKI** Hospital

# 患者さまの声

- Q) 右肩が脱臼し自家用車で救急センター受診。事務の方に症状を話す。しかし本日整形外科不在とのことで受診できず。整形外科どこかにありますか？と質問するも存じておりませんとのこと。そのままみどりヶ丘病院受診30分で肩を治してもらいました。以前には泌尿器の先生が治す努力してくれて無理でしたが、整形外科を呼んでくださったのですが、残念な対応でした。
- A) せっかく救急受診いただいたのに、ご期待に添えない結果で申し訳ありません。今回のご指摘に学びつつ、今後さらに救急体制の充実を図って参ります。（診療部）

この度は不快な思いをされたとのことで、大変申し訳ございませんでした。今後、このようなことが無いように担当者より再度指導を行いました。今後とも宜しくお願い致します。（事務部）

- Q) ①症状を伝えたら「ふーん」と言われた。  
②主治医と相談し、モニターは短時間で終わることになっていたが、（他の看護師の時は短時間で終わっていたので、共有されていたと思う）、上記の看護師のときには40～50分くらい経ってから訪室するか、上向きの状態しんどくて自分でナースコールを押して呼んでいた。
- ①②のことがあり気持ち的につらかった。他の人で同じことが起こらないように投函させてもらった。
- 上記とは別で出産で入院しているときに、要件を伝えたりお手伝いをお願いしたら、「ちょっと待ってください」と言って部屋を出て、そのまま戻ってこなくなるのが数回あった。（MSW代筆）

- A) この度は入院中に辛いお気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。病棟全体で共有しスタッフ各自が対応を振り返るとともに、担当したスタッフにも指導致します。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 9:30~10:00で予約しているが、受診できたのは11:15。  
2時間以上待たされた。9:00からの人で遅れているということだが、私の番に来るまで20人以上受診している。30分間に20人以上予約を受け付けるのはおかしいのではないのでしょうか？  
遅れるのであればどの位になりそうか連絡すべきではないのでしょうか？  
待ち時間をわかるように改善をお願いします。

A)この度は貴重なご意見をいただき大変ありがとうございました。  
待ち時間が長くなり申し訳ありません。ご指摘のとおり、遅れる場合その旨のアナウンスが必要だと思われまます。当該診療科の責任者にお渡ししてご検討いただきます。（診療部）

この度は診察まで長い間お待たせして申し訳ありませんでした。  
予約枠での受診を優先すべきであるところ、診療内容にて遅れてしまいました。番号表示板に何分遅れの表示と受付にて待ち時間が発生していることをお声かけできるよう努力いたします。  
貴重なご意見ありがとうございました。（看護部）

Q)サーモモニター前で  
「これいつも測れない。もっといいのを買ったらどうや！」とのこと  
外気温の影響を受けていることを説明し手動で測定する患者様、  
12月になってから3分の1~半数程度。「あてにならんなー」  
「死んでる！」とつぶやかれる。（事務代筆）

A)不便をおかけして申し訳ありません。  
今後の病院運営の参考にさせていただきます。

Q) Wi-Fiのサービスをつけてください。まっている時間困ります。

A)患者様のサービス向上のため、一部利用場所に制限はございますが  
年度内導入に向け、Wi-Fi環境を整備中でございます。  
貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。



**TAKA** General  
**TSUKI** Hospital