

No	意 見	対 応 策
1	次の2点を改善していただきたく存じます。 1. 採血検査の待ち時間を短くしてほしい。診療時間前から採血となったものの実際はかなり遅れていているのが実情です。3/17の場合採血台の稼働が以前より3割くらい減っていました。患者が多数待っている中、技師さんの人数も少ないので自分は11時30分予定であるのに、採決の順番が来たのは11時20分を過ぎていました。検査結果が出るのに1時間かかるというのに当然診療時間にまにあわない。「患者が多数いるのに採血台を減らしているのはなぜか」とスタッフに聞いたところ「今日は予約が多いから」と返事が返ってきました。待ち合い場所はごった返しているのかかわらず、この回答は納得できません。診療時間には到底間に合いそうもないとこちらが言う「医師に言ってください」とまたしても理解できない返事が返ってきました。他の患者も時間がかかりすぎると不満をもらしています。仮に予約が少ないとしても時間内に出来る検査予約人数を適切に判断すべきと考えますし、予約外検査もはいることを前提に患者数が多くなった場合など流動的人員配置を行うなどして改善してください。 2. スタッフの接客改善について 1でのスタッフとのやりとりで感じたことですがあまりに事務的な態度・患者への思いやりに欠けています。患者は弱者です。自分の場合は障害もあり車いすで通院、病院を選べない疾患です。嫌だから他院へ転院することがままなりません。検査で大幅に時間が遅れたら患者に「医者に言え」というのはどう考えてもおかしい。なにもお客様扱いしてほしいとは言いません。患者は患者です。ですが、人と人との接し方という観点からみてもあの受け答えがよい訳がありません。接客は信頼関係を築くための基本となることです。治療意欲にもかかわってきます。他のスタッフについても患者が質問したことに「私はパートなのでわからない」という事が無いよう教育してください。わからなければ「わかる者に聞いてきます。」という返事が返ってきてほしいと思います。読みにくい文字ですみません。少しでもよい方向に改善していただくよう要望します。	1. 採血において待ち時間が長くなり、外来予約時間に間に合わなかった件について、お詫び申し上げます。私どもは、採血室運営にあたり、看護部からの採血担当者に加え、検査部からも最大限、採血に参加できる人数を供出するように努力しております。決して、採血ブースを計画数よりも減らしたりはしておりません。しかしながら、想定された予約数を大きく超える患者さんが採血に来られた際には、限られた臨床検査技師数のなかで、様々な検査の測定業務等にも人数を割かねばならないため、検査部からの採血担当者を増やせず、皆様の採血の待ち時間が延びている状況です。状況に応じた流動的な対応をとれず、申し訳ございません。ご意見をいただき、今後は、看護部・検査部の採血等の能力に見合う外来予約数の調整ができるよう、病院として検討して参る所存です。どうか、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。 2. 採血の待ち時間が長いことについてのご質問に対するこちらのスタッフの対応について、思いやりにかけた事務的な対応だった、とのご意見を頂き、不愉快な思いをされたことにお詫び申し上げますとともに、ご指摘いただいたことに感謝いたします。私どもも接客は極めて大事なことを考えており、申し訳なく思います。検査部内でも、このご指摘があったことを周知・共有し、医療従事者として、より適正で配慮のある対応ができるように改めて教育して参りたいと思います。
2	駐車場 無料にしたから混んでて、道路も渋滞で迷惑。有料に戻すべき。	この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。当院のホームページにおいて、駐車台数に限りがあり、混雑緩和の為、公共交通機関をご利用のお願いをしておりますので、ご利用者皆様のご協力をお願いいたします。
3	採血室のナースの対応がひどい,間違っただけに座ってしまったが「は？ 呼んでないけど あっちだよ」と言われました。何様のおつもりでしょうか。体調が悪いのに悲しくて悲しくて辛いです。年輩,ショートカットの方です。レントゲン室受付の方もいつも威圧的です。	採血室看護師の接客について、指導が行き届いておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当看護師が不明なため、個別での指導は行えませんが、全体に改めて指導していきます。このたびは申し訳ありませんでした。また、レントゲン室受付の対応についても、至らぬ点があり、申し訳ございませんでした。今後、より一層適切な接客を意識して患者さんに対応するよう周知いたしました。
4	東棟1F入口の女子トイレの中に荷物をかけるフックがないのでとても不便です。早急に対応をお願いします。	ご意見ありがとうございます。設置については、トイレ内の構造・在室・安全管理面等を考慮し、検討させていただきます。
5	飯時間に掃除に入るのは、あまり気持ち良くないので時間をずらしてほしい。	ご不快を与え申し訳ございませんでした。委託業者を通じ、清掃員に清掃への配慮等を申し伝えますので、ご了承頂ければ幸いです。

No	意 見	対 応 策
6	トイレ(個室)に便器洗浄用のスポンジブラシ等を設置してください。	スポンジブラシについては、感染管理源となる可能性があるため、設置する予定はありません。汚染があった場合には、病棟スタッフに遠慮無くお声がけください。
7	食堂を長時間占拠し事務所代わりにしている方がいます。気軽に電話も出来ません。何とかしてください。	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さま、ご家族様に公共の場としての利用のご理解、ご協力を頂くようアナウンスしたいと思います。
8	給茶機の水が極端にマズイ!! 担当の方に話してもラチがあかないので業者に連絡して浄水器などを設置してもらえるようにしてください。	給茶機の浄水については、定期的にメンテナンスしておりますが、可能な範囲での対応となりますのでご理解のほどお願いいたします。
9	シャワー室の脱衣かごが壊れています。とっさの時につかまろうとして危険です。早急に対応ください。	ご指摘ありがとうございます、脱衣カゴは破損のないものと交換いたしました。何かご不便な事がありましたら、適時病棟スタッフにお声替えいただけると幸いです。
10	母がこの度opeにて入院させて頂き 大変お世話になりました。少し気になりました点があり、投書させて頂きます。入院の当日、母の事でお伝えしたい事があり、ナースステーションにお伺いしたところ、お昼のカンファ前だったようで「〇〇さんにペンをお借りしたのでお返ししたいのと、お伝えしたい事がありますのでよろしいですか？」と他のナースにお伝えすると「今は無理です。」と返答がありました。担当の方はパソコンに記録されているのが見えたので、せめて「何のご用件でしょうか。」と聞いて頂きたかったです。たまたま担当の方が気付いて下さり、お伝えすることが出来ましたが、多分その方は患者さんにもそのような対応しているのではないかと不安になりました。あともう一つope当日、夜勤から日勤ナースへ担当が変わった後、家族は食堂で待機していますが、opeが終了し部屋に戻るまで、一度も声をかけてもらえませんでした。私も同業者なのでopeで待機されている家族には、必ず一度は挨拶等でお声をかけていましたので、お忙しいとは思いますがコロナ禍で面会が制限されている中、患者も家族も不安な気持ちがあると思います。今一度ご家族も含めての看護を考えていただけたらと感じた次第です。	接遇の指導が行き届いておらず、申し訳ございません。ご指摘いただいた内容を周知し、手術等で長時間待機されているご家族さまに、少しでも不安を軽減できるよう改善してまいります。何かございましたら、遠慮無く病棟スタッフにお声掛けください。
11	先生から癌ですと聞かされた時は、自分もとうとう仲間入りしていったかと思い、更に永久肛門になりますと聞いた時は大変なショックでした。長い手術が終わり痛みとの格闘の毎日ですが、主治医の田代先生を始め毎日朝夕診察に来て頂きそれだけでも心がホッとしました。誠にありがとうございました。	