

月	患者さんの声	当院の対応
4月	もう少し家族控室のスペースが欲しいと思います。 でも助かりました。ありがとうございます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
4月	娘の入院生活を細かく教えてくれたり、私たち両親にとっても 良くしてくれたり大変お世話になっております。 病気に対して不安もありましたが、医師・看護師・ソーシャルワーカー・ 心理士の皆様がとても熱心に動いてくださったおかげで、安心して娘を預 けることができました。 私たちにとても配慮していただき本当にありがとうございました。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
5月	・職員の方々が寄って声をかけてくれ、分からないことも手助けがあり、 助かる。 ・検査の流れ、次はどの場所へ行って、何の検査か書いてあるプリントを くれるので、分かりやすい。 ・検査室の方々も感じが良く、会計の流れ等もスムーズでなかなか良いで す。 ・一時、新聞に載ったり、評判が悪かったりしていて気になっていました が、それがあったことによって改革が進んでいるのかと思います。人手が 足りなくて大変なんでしょうが、患者・市民のために大切な尊い仕事を期 待します。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
6月	自動精算機のバーコード読み取りが反応しにくい。 読み込みされたかの音や合図もほしい。	バーコード読み取りの反応について点検・調整し、バーコードを読み取っ た際に、音が出るようにいたしました。読み取りが成功すると、自動精算 機の赤い光が緑の光に変わります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申 し上げます。

月	患者さんの声	当院の対応
6月	会計の待ち時間が長過ぎます。	会計処理でお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 令和5年5月1日の電子カルテシステム更新に伴い、操作の不慣れや予期せぬトラブルにより、会計受付及び会計呼出の待ち時間が長くなっておりました。現在は、操作の習熟や、混雑する時間帯にスタッフを増員することにより改善しておりますが、出来るだけお待ちいただかないようにするため、引き続き待ち時間をさらに短縮する対策を検討・実施してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。
6月	面会の際、16歳未満の子どもは、感染症等の点から病院に入れないとのこと。 電話で話した時「1人で来る予定」と言ったら注意がなかった。 子どもと来てしまって、看護師の方々が厳しい表情になっていたが、1電話案内で必ず伝える 2口レベーター内、廊下、受付に、目につくよう掲示するなどの対策が必要だ。 医療の仕事をなさっていて、子どもが来てしまって厳しい態度をとるのは、遅すぎる。 その前から、防止の行動を厳しくしないとはどういうことか。 市長にも手紙を出して、病院側の改善を働きかけます。 これは、事務方や危機管理の責任者の仕事でしょう。責任問題ですよ。	この度は案内不足によりご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 接遇に関しては日頃より指導してきたところですが、改めて指導を徹底いたします。また、ご面会に関する院内の掲示につきましては、以前から実施しておりましたが、来院された方の目に留まりやすくするため、色合い、文面を工夫し、また掲示場所を増やしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご指摘くださいますようお願いいたします。
7月	診療明細書の字がうすくて読めない。	記載内容を読みやすくするため、自動精算機を調整して印字される文字を大きく、濃くいたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申し上げます。
7月	会計だけど30分以上待ちます バス2本行っちゃいました おそすぎです 支払額は70円 どうかしてください	会計処理でお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 各診療科での受診を終えた患者様が集中するため、会計受付及び会計呼出の待ち時間が長くなる時間帯がございます。すみやかな会計に向け、混雑する時間帯にスタッフを増員するなど、の対応により改善しておりますが、出来るだけお待ちいただかないようにするため、引き続き待ち時間をさらに短縮する対策を検討・実施してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申し上げます。

月	患者さんの声	当院の対応
7月	患者・家族のことにまで心を割いてくださり感謝しかありません。 あたたかく確かな治療していただきありがとうございます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。
8月	連休中の夜間の受診で患者さんも多くお忙しい中入院させていただきました。子どもが熱と咳と鼻づまりで苦しそうなときにアイシングや鼻水の吸引をして、看病疲れなども気にかけて声をかけていただきました。どの看護師さんも優しく丁寧に対応してくださり感謝しております。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。
8月	保険会社へ診療明細書のコピーを提出するため、長さはA4サイズに、幅は2枚並べてA4サイズに収まるようにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 診療明細書をA4サイズに収めるためには、文字サイズや印刷レイアウト、用紙のサイズなど多くの見直しが必要であり、技術的な課題が生じます。 また、先月、多くのご要望により、印字される文字を大きく、濃くしたばかりであり、頻繁に調整を行うと自動精算機に不具合が発生する心配があります。 こうした状況のため、A4サイズに収めることはいたしかねます。 ご要望にお応えできず、大変申し訳ございません。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申し上げます。
9月	1回の採尿用の手洗いが狭すぎます。	建物の構造上、ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。
9月	先日鼠径ヘルニア両側の手術をしていただきました。初めてでいろいろな不安がありましたが、スタッフの行き届いたケアや傷跡を目立たなくしてほしいという私の要望に対して、想定した以上にきれいにしていただきました。ありがとうございました。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。
9月	診療後の会計処理が長時間に及ぶので改善してほしい。	会計処理でお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 診察を終えた患者様が集中する時間帯において、一時的に会計受付及び会計呼出の待ち時間が長くなることがあり、現在、混雑する時間帯にスタッフを増員しておりますが、出来るだけお待ちいただかないようにするため、引き続き待ち時間をさらに短縮する対策を検討・実施してまいります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申し上げます。

月	患者さんの声	当院の対応
9月	車いすトイレ内の採尿カップを仮置きするスペースが手の届く範囲になく、改善してほしい。	ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。 置き場を設置いたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見くださいますようお願い申し上げます。
9月	受付スタッフの態度が悪い。黙ってファイルを返されても、状況が分からないので、愛想よくとは言わないが、最低限のコミュニケーションをお願いしたい。	この度は、不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでした。 当該スタッフを含めた受付スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしました。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございました。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。
9月	場所が分からなくて困っているときにスタッフの方々どなたも立ち止まって教えてくださり、先生も丁寧に説明してくださり心配や不安だった心が和みます。ありがとうございます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。