

月	患者さんの声	当院の対応
10月	毎日、掃除をしてくれているけど、全体的に衛生が行き届いていないと思います。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 スタッフに対し注意喚起と再度接遇の強化を図ってまいります。
10月	産科病棟に約4か月間の入院、出産でお世話になりました。妊娠中期よりいつ産まれてもおかしくないという状況が続きましたが、主治医の先生は毎日ともに闘ってくれ最後まで私の希望を尊重してくださいました。そしてつらい日々の中、励ましてくれたのは様々なスタッフみなさんの配慮ある声掛けでした。生涯忘れません。心より感謝します。	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。
11月	入浴の機械が壊れているとのこと、早く修理して入浴できるようにしてください。	ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。 機械を修理し、入浴できるようにいたしました。 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。
11月	産科で3週間お世話になりました。早産で夜間に運ばれ、初めての入院で不安もありましたが、担当の先生は説明がとても丁寧で、助産師さんも場を和ませてくれたので不安がなくなりました。つらい気持ちもすぐに察して、手厚くサポートいただきました。海の景色にも毎日癒され不自由のない入院生活で本当によかったです。	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。
11月	救急車で運ばれ、様々な不安がありましたが、先生も看護師さんも優しく声をかけて処置してくれました。入院中も丁寧に対応していただき回復できました。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。
12月	入院窓口及び総合案内、待たせすぎ。患者1人に対し、20～30分ほどかかったりするのに、対応窓口は1人のみ。この病院はある程度、体力がないとかかれない病院のようだ。	受付時にお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 午前中を中心に、外来受診及び入院手続に来院される患者様が集中し、受付の待ち時間が長くなる時間帯がございます。すみやかにご案内できるよう、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、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
12月	娘の入院に付き添いお世話になりました。主治医の先生をはじめ病棟スタッフの方々には大変お世話になりました。特に看護師、ナースエイドの方には、娘の「なんで?」、「これなに?」の質問にも優しく丁寧に対応していただき、本当に感謝しています。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。
12月	入院受付で待たされた。最初から番号札の説明をしてほしかった。対応も良くなかった。	受付時にお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 午前中を中心に、外来受診及び入院手続に来院される患者様が集中し、受付の待ち時間が長くなる時間帯がございます。その際、並んでお待ちいただくに済むよう、スタッフがお声がけして番号札をお渡しすることとしておりますが、ご意見を受け、再度周知いたしました。今後も、待ち時間の短縮に向けた対策を検討・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。
1月	車いす用の駐車スペースが少ないものと思われまます。駐車場所を探すのに苦労しました。	ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。 現在、4台分配置しておりますが、今後の利用状況を見ながら、検討してまいります。
1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もあり、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。
1月	眼科・相談支援センター・受付のスタッフのみなさん、表情等柔らかく対応してくださいました。	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。

月	患者さんの声	当院の対応
2月	マイナンバーカード読み取り機で読み込んだ後は、会計受付（診療後）で、公費等のひもづけをできるようにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。 公費負担医療に関する資格情報が一元化されていないため、患者様がマイナ保険証を利用しても、公費負担に関する情報がひもづけ出来ない状況でございます。 現在、国が資格情報の一元化を検討しており、実証事業を実施すると聞いておりますので、正式な運用が開始しましたら、速やかに対応し、患者様の負担軽減につなげたいと考えております。 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。
2月	タクシー待ちでソファがほしい。	タクシー乗り場前にベンチを設置いたしました。 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。
2月	先日、救急外来を受診した際には大変お世話になりました。 特に帰り際にトイレをお世話くださった看護師に心から御礼申し上げます。	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、職務に精進してまいります。
3月	診療後の会計案内まで約50分要しました。どうにかならないでしょうか。	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。