

令和6年度 6月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード(サキ)」 「その他」
- ・内容 「接・診」=接遇・診療に関すること 「施・設」=施設・設備に関すること
「管・運」=管理・運営に関すること 「その他」=その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
4月	0	4	3	0	0	1	8
5月	0	2	3	0	2	0	7
6月	0	2	1	0	0	3	6
7月	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	8	7	0	2	4	21

前年同月比

6月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	1	7	0	0	0	8
増減	0	1	△ 6	0	0	3	△ 2

前年同期比

4~6月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	4	15	0	1	0	20
増減	0	4	△ 8	0	1	4	1

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
6/14	5階	苦情	接・診	看護部	<p><退院時の件> 病院からのTELに出れず、折り返す前に夫にTEL。退院日決めて酸素の会社や知らない番号からTELかかりまくり、そもそも酸素の件は何ひとつ説明ないままの退院はおかしい！個人情報もれまくり（携帯）。 大切な事はまず、同居の家族に説明するべき！2週間何の連絡もないのに先に退院を本人と決めるのはどうかと思います。 そもそも説明は医者がするべき？看護師がするべき？</p>	50代 女性
					<p>回答・結果・顛末 この度は、患者さまのご家族様に対し、入院から退院までの間に度々不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 在宅酸素の導入に関しましては、呼吸器外来と病棟の間での連絡が不十分でした。患者様ご自身が理解力のある方でしたが、今後は連絡を密にし、大切なことはご家族様とも一つ一つ共有させていただきながら、退院支援に努めてまいりたいと考えております。患者さまのご家族様の連絡先については、必ず同意を得て、業者の方にお伝えしておりますが、より気を付けてまいりたいと存じます。</p>	
6/14	3階	提案	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 <トイレの件> 車椅子用のトイレが少ない。下の玄関のトイレへ入ろうとすると、入っており、待ってもなかなか……。リハビリの前のトイレに行くと、また使用中、寒い時期は我慢が出来ず……。どうかしてもらえないでしょうか。お願いします。</p>	70代 女性
					<p>回答・結果・顛末 ご不便をおかけし申し訳ございません。 現在、外来患者向けの車椅子の方が利用できるトイレは、1階風除室、2階総合案内裏、2階リハビリテーション室前、3階手術待機所付近の4か所ございます。 車椅子の方が利用できるトイレに改修する場合には、十分なスペースが必要となるため、現在ある他のトイレの改修を行うことは、大変難しい状況です。 患者さまにはご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	
6/14	2階	その他	その他	経営管理課	<p>投書の内容 タリーズ、ローソンを早急に開けていただきたい。</p>	60代 女性
					<p>回答・結果・顛末 タリーズ様及びローソン様が入っている建物の管理会社様からは、2階部分は地震による被害の影響が大きく、復旧するまでに相当の時間を要すると伺っております。 ご利用を心待ちにしておられる方々には、大変心苦しい状況ではございますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	
6/21	5階	その他	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 <テレビ、いす、つくえ等が有りよい。> テレビが有り、いすが有り、机が有り、とても良いと思います。 9時消そうと思います。 朝はだれ1人いない時にテレビをBS、にもつけて見ていた。</p>	70代 男性
					<p>回答・結果・顛末 お褒めの言葉をいただきありがとうございます。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
6/28	2階	その他	接・診	診療支援課	<p style="text-align: center;">投書・回答</p> <p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>①先生がお昼休憩をとることは当然ですが、何時から再開しますと再開する目安を患者にも伝えるべきだと思います。時間が大変ムダになってしまう。お昼ご飯も食べるなどということでしょうか？</p> <p>②紹介状がない場合は、あとまわしになることは多少仕方がないと思いますが、初診料を7,700円もとるなら平等に扱うべきだと思います。</p>	60代男性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度は、診察の待ち時間が大変長くなり、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>医師が午前中の患者さまの診察が終了するまでに昼休憩をとることは基本的にはありません。患者さまが昼食をとられる際は、待合スペースから席を外す旨を受付職員にお申し出ください。</p> <p>また、7,700円については、選定療養費と言われるもので、「初期診療は医院や診療所で行い、高度または専門的な医療は病院（200床以上）で診療を行う」という医療機関の機能分担を図ることを目的として厚生労働省が制定した制度であり、診療費とは別にご負担いただいております。</p> <p>紹介状のない初診患者さまは、問診、検査等を一から行うこととなり、診療には時間を要しますので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>	
6/28	5階	提案	管・運	経営管理課	<p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p><地下駐車場への通路を早く開通してほしい></p> <p>わざわざ1階から、階段やエレベーターに乗っていくのが、重たいものや大きいものを持った時に不便極まりなく思う。（そう思った事ありますか）</p> <p>皆さんの意見ですがよろしく</p>	70代男性
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>この度は、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。</p> <p>病院出入口の制限につきましては、当初は新型コロナウイルス感染症対策の一環として開始しました。しかし、日本医療機能評価機構の機能評価を受けた際に、入院患者の多い総合病院は、患者の無断離院等を防ぐ観点から出入口を一つに制限しなければならないと指導を受けたため、病院出入口を制限しております。</p> <p>平日日中については、2階正面玄関のみ。夜間・休日については、1階救急外来出入口のみの開放となっており、その他の出入口は閉鎖しております。</p> <p>利用者様にはご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。</p>	