

令和6年度 8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	2	6	0	4	0	12
8月	0	3	1	0	1	0	5
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	13	14	0	7	4	38

前年同月比

4月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	1	5	0	1	0	7
増減	0	3	△ 2	0	△ 1	1	1

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	1	8	32	0	4	2	47
増減	△ 1	5	△ 18	0	3	2	△ 9

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
8/2	4階	提案	施・設	経営管理課	<p><ネット> 部屋までWi-Fi欲しい。もしくは、通信まとものできるようにしてほしい。(ドコモ4G使ってるがユーチューブ等止まる時がある。)</p> <p>回答・結果・顛末 現在、各階デイルームにフリーWi-Fiを設置しておりますが、これを病室などフロア全体へと範囲を拡大することは検討しておりません。 また、携帯電話の電波状況につきましては、建物の立地、造りなどの影響で、電波の入りづらい場所がございます。ドコモのホームページを通じて、利用しづらい場所の報告はいたしました。改善されるかは未定です。 ご不便をおかけしますが、ご了承くださいませようお願いいたします。</p>	20代男性
8/9	4階	サキユ	接・診	その他	<p>投書の内容 <初めての入院について> 主治医上野医師をはじめ、協力を頂きました先生方々、また各担当の大勢のスタッフの方々のご協力、順調に回復しまして、本日他院することができます。 心より感謝いたします。ありがとうございました。</p> <p>回答・結果・顛末 感謝のお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。 お体には気を付けてお過ごしください。</p>	70代男性
8/14	精神	提案	管・運	診療支援課	<p>投書の内容 <要望> 診察券入れの機械や事務受け付けの所に荷物置台があれば助かります。</p> <p>回答・結果・顛末 受付窓口には、荷物置台を設置することにいたしましたので、ご利用ください。 また、受付機の横に荷物置台を設置する十分なスペースが確保できないため、設置することはできませんでした。 ご理解いただきますようお願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	60代男性
8/29	4階	提案	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 <1Fの自販機について> 1万円札が使用できない。紙幣・使用制限をなくしてほしい。</p> <p>回答・結果・顛末 1万円札の利用につきましては、自動販売機の仕様として紙幣は千円札しか利用できないようになっております。 また、自動販売機内の釣銭がなくなってしまうと、商品が残っていても販売が中止となってしまうため、釣銭等の不足により設置業者が千円札等をあまり使用しないしてほしい旨のお知らせを行うことがございます。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	60代男性

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
8/9	2階	苦情	管・運	診療支援課 地域医療支援センター	<p><初診時対応について（水曜内科初診）> 健康診断で「多発性嚢胞腎の疑い」と言われ、腎臓内科を受診するように言われた。受診前に予約できるか確認したところ、初診は予約できませんと言われた。予約せず、健康診断を受けた病院の紹介状を持参して受診。紹介状受付で、30分以上待ち時間があり、Bブロックへ。Bブロックで腎臓専門医を希望したが、初診の医者にまわされる。さらに1時間待ち、採血とCTをオーダーされた。紹介状には、採血データとCT画像が入っていたので、おかしいと思い受付に聞いてみると、「CTがあるのは知っていますが、検査に言ってください。」と言われました。もう一度聞くと、先生に直接聞いてくださいと言われ、先生に伝えるとCTはキャンセルされた。さらに1時間待ち、来週専門の先生の予約を入れておきますと診察は終了した。</p> <p>【要望】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 初診の予約をさせてほしい 2. 紹介状患者の待ち時間を短くしてほしい 3. 紹介状の内容を確認してから検査を出してほしい 4. 腎臓内科等専門医を指定して受診させてほしい <p>今日の診察は無意味だった！！採血もいらなかった。2回被曝するところだった。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Bブロック受付の対応が冷たかった。 	40代 男性
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、初診時の対応でご不快な思いをおかけしたことをお詫びいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 初診の予約をする際、患者氏名等を登録する必要があります。患者情報が不正確なこともございますので、予約は行っておりません。 2. 紹介患者さんについては、各医師は優先して診察するようになっております。患者さんが多いため待ち時間が掛かる場合がございます。 3. 紹介状にデータが添付されていても、医師の判断により、検査等が必要な場合がございます。 4. 腎臓専門医を希望されていたにも関わらず、内科初診で診察することになり、誠に申し訳ございませんでした。本来なら、紹介状の内容を確認し、腎臓専門医に受診していただくべきでした。 5. 今回のご指摘を真摯に受け止め、今後はこのような不快な思いをおかけしないよう注意・指導いたしました。 <p>ご理解とご協力の程、よろしく願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	