

「病院長への提案・ご意見」への回答

(4～7月分)

	提案・ご意見	回答
1	いつも主人がたいへんお世話になっております。テレビカードの台をナースステーションの前あたりにでも設置していただけたら助かります。出入りドアが関係者の人に開け閉が面倒なので忘れ物したりしたら何回も出入りするため	テレビカード台（カード販売機）は業者保有の機器で、これまでも同様の依頼をかけたことはありますが、費用面で設置が難しいとの回答です。ご迷惑をおかけいたしますがご協力をいただきますようお願い申し上げます。
2	タクシー乗り場の長椅子について、雨の日、雨のしずくで椅子が汚れていました。（後ろの土表面のはね返りと思います）	定期的に清掃を実施するようにいたしました。
3	次から次に改善をされていることを感じております。実は先日の事ですが車椅子使用の方が受付されているお姿を見てのことです。受付カウンター中央部にモニターテレビ設置されてよく見えるのですが「受付」表示右側（絵）の下部に取り付け出来ないのでしょうか？モニターテレビ（カウンター中央部）ここも受け付けできるようにすることによって「気楽に来院」ができるようになるのではないかと感じたのですが	貴重なご意見ありがとうございます。ご提案いただいた「受付内へのモニター設置」につきまして、受付内壁面は石の造りとなっており、テレビやモニターの壁掛け設置は難しくなっています。車いすを利用される方に不便なく受付いただけるよう、職員が速やかに対応させていただきます。また、必要に応じて総合受付左手カウンターテーブルにご案内いたします。これからも皆様に気持ち良く受付を利用いただけるように努めさせていただきます。



「病院長への提案・ご意見」への回答

(8月分)

	提案・ご意見	回答
1	健康診断のところにいる女性の人（高齢の人） 〇〇という人。余計な話をしたり、大きな声で話すので不快でした。改善してもらってください。プライバシーの問題も考えてください。健診うけている人の前で、他人の悪いことを話すのはプロではありません。	いただいたご意見を真摯に受け止め、健診センター内で話し合いました。 すべての情報が個人情報に関わる職種であり、業務に関係のない私語は慎む。業務上の会話であっても手短に済ませる。どこで誰に聞かれているか分からない。緊張感をもって業務にあたる。改めて自分を振り返り、反省することがある、気を付けたい。 以上の意見があり、今後このようなご意見をいただかないよう留意していきます。
2	バスの時間表プリントで受付近くに置いてほしいです	バス運行会社から配布されていた紙媒体の時刻表がなくなったこと、およびスマートフォン等の普及によりバス運行会社ホームページから時刻表が検索可能となり利用頻度が減少したこと、時刻表改定のタイミングが把握できず、更新前の情報を案内し続けて患者さんにご不便をお掛けしたことがあったこと、などにより院内のご案内を廃止しましたが、上記の情報通信手段のご利用が難しい方もいらっしゃるため、今後は可能な限りバス運行会社からの情報を把握して、院内での時刻表のご案内方法について検討させていただきます。



「病院長への提案・ご意見」への回答

(9～10月分)

	提案・ご意見	回答
1	1階エレベーター前、朝方資料入板の前に清掃の「車」1台から2台、あることが多く、冊子などを入手にくく感じる事がたびたびです。車の位置を変えてほしい一人です。	この度は、清掃車の停車により冊子が入手し難くなってしまい、大変申し訳ございませんでした。今後、清掃車の停車場所に配慮し、ご来院の皆さまに、気軽に冊子をお持ち帰りいただけるよう、また、より多くの情報が提供できるよう、努めてまいります。貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。
2	第1駐車場は患者優先のはずですが業者さんの車が何台もあり、第2駐車場まで行かなければなりません、つらいです。〇〇等と書いてある車等。	この度は、駐車場の件で、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。現在当院では、別館棟の解体工事により、第1駐車場の一部を工事区画としているため、ご来院の皆さま方にご不便をおかけしております。病院に近い第1駐車場は、本来、患者さんや体の不自由な方を優先に駐車いただくこととしております。今回の件は、病院に出入される業者の車両と思われるので、患者さんや体の不自由な方を優先とすることに協力いただくよう連絡いたします。貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。
3	〇〇の妻です。長い日をお世話になります。主人の日々の流れに添い弱くなりますのが少し悔しいです。時の流れに元気な人（々達）も弱ります。私自身も動きが遅くに、鈍ります。世の常の事です（元気だしてと願ってます）どうか主人のことをよろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。	ご意見、ありがとうございます。患者さんが安心・安全に過ごしていただけるよう援助させていただきます。なにか気になることや不安なことがありましたらいつでもお声掛け・お申し付けください。奥さまも健康に留意してお過ごしてください。
4	面会の際に必要なマスクの自動販売機を正面玄関の目立つ場所に設置してほしい。済生会滋賀県病院ではマスクの自動販売機が正面入り口付近にあり、マスクを携帯し忘れたときに買い求めやすい。	マスクの自動販売機の設置場所につきまして、今後、患者さんやご来院の皆さまに購入していただきやすい場所として、正面玄関付近を含めて検討いたします。貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。

5	<ol style="list-style-type: none"> 1、ユニホーム放映などすごいです 2、受付方法もよく考えてのことですごいと思います 3、早朝すぐ感じましたことが全体の椅子がピカピカときれいに掃除などされて良かったです 4、もちろん床もです 5、玄関が朝方少々暗さを感じますが外から入ってくると尚さらです 6、表示室内版も新しく見やすいです 7、担当表が4桁になりわかりやすくなりました 	<p>ご意見ありがとうございます。頂いたお言葉を励みに今後ともより良いサービスが提供できるよう職員一同努めてまいります。</p>
---	--	--

「病院長への提案・ご意見」への回答

(11月分)

	提案・ご意見	回答
1	いつもありがとうございます。申し上げにくいのですが、別館入口の自動販売機近くの床の汚れ、他はいつもきれいになさっておられ感心しているところです。自販機移動時からでしょうか、この付近(床) 見にくく感じまして…	ご意見をいただきありがとうございます。設置している自動販売機を入替、移動した際、以前の自動販売機下にあたる部分の汚れが出てきたものと思われます。コーヒー等の飲料が染みついた汚れと考えられますが、できる限りきれいに、清潔を保てるよう努めてまいります。 貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。
2	脳神経外科に母親がお世話になっています。介護認定のための主治医意見書を記入していただくために、17番受付に母にはわからないように渡させてもらいました。認知症の症状です。本人は認めていない中で、こっそりと書類を渡したつもりでしたが、確認すべきことがあったようで、お渡しした方が母と一緒にいる席に来て「介護の書類のことことですが…」と話されました。そのあと母は「介護に行くのか?」と聞いてきました。母には知られたくない話でした。多くの患者やその家族がいてそれぞれに対応することは時間も手間もかかると思います。呼び出して話をするより患者側へ行って話をした方が良いという心遣いからであったのだと思います、が心配りをしていただけると患者側にとってはありがたいです。これからも地域の私たちにとって安心できる、信頼できる病院であってほしいと思います	貴重なご意見ありがとうございます。今回ご依頼いただきました書類については、特に留意すべき内容の書類であり、配慮が行き届いておらず大変申し訳ございませんでした。 書類の受付についての問い合わせは、原則ご依頼者さまにのみお伺いする内容のものであり、ご依頼者さま以外に知り得ない情報を知り得たことについては十分な配慮が必要であります。どうしても患者さんのもとにお伺いしてお話する必要がある場合は、「お預かりした書類についてですが…」等のお声掛けが必要でした。 ご意見いただきましたとおり、今後、患者さんの情報の取り扱いについては十分な配慮を心掛けてまいります。
3	小児科で上羽先生にいつもお世話になっています。子供も私も毎回診察の度に元気をもらって前向きになれる。ずっと市民病院にいてほしいです！ よろしくお願いします。	担当医への御評価ありがとうございます。今後も受診される皆さまの信頼を得られるよう努力してまいります。
4	お世話になります。ありがとうございます。面会に来られる日数が週に1～2回ですみません。どうかよろしくお願いします。少しでもすこしでも話し、身体の動きが出来ますよう、出会いの時にうまくなりますようになりましたら本当に幸せです。本人も一番それが嬉し事です	いつもありがとうございます。職員一同、患者さん・ご家族さんに満足いただける病院づくりに努めてまいります。 寒さの厳しい季節になってきたので、無理はなさらず、体調に気をつけてお過ごしください。



5	<p>今回、この病院に入院していました。多くのスタッフの方がいらっしゃる、リハビリに力をいれられて、すごくいい環境でした。ただ、スタッフが多いということで一人の方に伝えても全く、他の方には伝わっていないことがよくありました。とても大変な仕事だとは思いますが伝達はきちんとしてもらえると、なおいい病院になるかなと思います。</p>	<p>この度は情報の伝達不足でご迷惑、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。多職種での連携を高め報告・連絡・相談（ホウレンソウ）を徹底し、ご利用者さまのご期待に添えるように取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
---	--	--

「病院長への提案・ご意見」への回答

(12月分)

	提案・ご意見	回答
1	〇〇です。ありがとうございます。今日、〇〇先生より本人の話をいろいろしてくださり、皆様に良くしていただきます事本人、家族は本当に嬉しいです。どうかよろしく願い申し上げます。先生看護師様、お世話になります。スタッフの皆様 本当に有難うございます。	いつもご丁寧にありますありがとうございます。今後も患者さん・ご家族が安心して過ごしていただけるよう医師と連携をとりながら援助させていただきます。不安なことや何か聞きたいことなどありましたらいつでもお声かけください。
2	入院患者の家族は入院の時はバタバタしています。あらゆるたくさんの手続きにいっぱい記入用紙がありますが、それぞれの担当の方が次々と話を進められます。書いている最中に、説明をしようとして質問したりされますが、家族は汗だくです。もう少し、書類を簡略化するか入院後に提出しても良いようにするか考えてください。不安な中で家族をバタバタさせないでください。	入院時の対応についてご家族のお気持ちに配慮できず、申し訳ありませんでした。入院時の説明方法や書類については今後、関連部署と検討を行い簡素化が図れるように取り組んでいきたいと考えます。また、説明の際は、患者さん・ご家族の進み方に合わせ、声掛け、確認、間をとることなどを注意して行うように周知いたしました。ご意見ありがとうございました。
3	検査があるなら前の時に伝えてもらいたい（自分が忘れていたのかもしれませんが・・・）時間もかかり検査費も必要。準備してきたのに。前の先生の方がわかりやすく説明もしていただき良かった。先生はえらいので何も言えませんよね（病気を診てもらうので残念です）	外来診療についてのご意見ありがとうございます。改めて医師には診療時の説明を詳しく、また予約時の内容についてもしっかりお話するように指導いたします。患者さんが多く、外来では十分な時間がとれないこともありますが、医師には心配なことや疑問などお話しくださるようお願いいたします。

「病院長への提案・ご意見」への回答

(1～3月分)

	提案・ご意見	回答
1	本日は健診で胃カメラ受診しました。とてもお上手な先生で感心してしまいました。今後も体に気を付けられて患者さんを診てくださいますようよろしくお願ひいたします。	担当医への御評価ありがとうございます。今後も受診される皆さまの信頼を得られるよう努力してまいります。
2	トイレの検尿置き、設置していただきありがとうございます。大変便利で助かってます。	ご不便をおかけしておりました。今後もいただいたご意見について検討し、できる限り改善していくように努めていきたいと考えております。ご感想、ありがとうございました。