

皆さまからのご意見

病院からの回答

バス停がきたない。
きれいにしてほしい。

ご意見をいただきありがとうございます。
この度は、当院のバス待合の清掃状態についてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。
当院では、院内の清掃管理に努めており、バス待合に限らず全ての区域において定期的な清掃を実施しております。しかしながら、清掃直後から次の清掃までの間に、ご利用状況によっては汚れが生じてしまう場合がございます。もし清掃状況にご満足いただけない点や、汚れなどがございましたら、ご遠慮なく職員にお知らせください。速やかに対応させていただきます。
今後ともより快適な環境づくりに努めてまいりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

〇〇科だけかはわかりませんが、診察室の冷暖房設備があるとうれしいです。
先生が熱中症にならないか心配です。看者は長居していなくても暑く思うくらいなので。

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
当院では、建物全体に全館空調設備を導入しており、病室や診察室だけでなく、廊下やトイレなどの共用部を含むすべての空間で温度管理を行っております。その一方で、冷房運転と暖房運転の切り替えに時間を要するため、朝晩が冷え込み、日中が暖かくなるような春・秋の端境期には、細やかな温度調整が難しく、ご不便をおかけする場合がございます。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。

計算から会計までの待ち時間が長すぎる

この度は、計算から会計までに長い待ち時間が発生し、ご不便とご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。
5月13日(水)は、前週の祝日の影響により、通常を上回る患者さまが来院され、会計処理が大変混雑いたしました。今後は、職員の能力向上に努め、待ち時間の短縮に取り組んでまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

病院からの回答

会計の女性の方、長時間待つのも愛想なく、伝票も行方不明になっていて、後の方より遅かった。申し出るも、順番で呼び出していますだけの回答でした。再び、申し出たら、不明になっていた。終わったのが19時でした。

この度は、会計において長時間お待たせしたうえ、受付職員の対応によりご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
当院では診察室から届いた書類の順に会計処理を行っておりますが、1度目にお声がけいただいた際には状況確認が不十分で、画一的なご説明となってしまいました。さらに、書類が未着であることに気づくのが遅れ、ご迷惑をおかけいたしました。
今後は、速やかに書類状況を確認し、部署間の連携を強化するとともに、受付職員への接遇・応対教育を徹底してまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

以前、手術でお世話になりました。
退院時、病棟前のデイルームのところに赤ちゃんと花束を持った人達が盛り上がり、つらい思いをしました。出口を分けるか、せめて退院の時間が重ならないようにしてほしいです。
あと、ドライヤーのほこりがたまっていてショートしそうになっていたので定期的に点検してほしいです。

術後の悲しみに寄り添えず精神的なご負担をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。
今後は、担当看護師間で情報を共有し、退院時刻や通路の使い分けを事前に調整することで、同様のことが起きないように努めてまいります。
また、ドライヤーにつきましては定期的に点検を行い、安全にご使用いただける環境を整えてまいります。
頂いたご意見を大切に、患者さんの精神的ケアの充実に向けて取り組みより良い療養環境づくりに努めてまいります。

皆さまからのご意見

病院からの回答

- ・数週前に初診の予約がとれるか受付に確認したところ、私が受けた料は紹介状がないと予約が取れないと案内された。初診で来るように言われた。
- ・当日、初診で来院したら予約しか受付ていないと言われ、最短で1ヶ月後と言われた。そんなに待てるなら病人ではないですね？
- ・その後も、総合、別の料、別の病院と、たらい回しにされ、結局別の病院へ行くことになりました。その間1時間半電話や受付を回ったりしました。苦しくて来院しているのに。
- ・別の料で初診した時も8:00に来て帰れたのは14:00。その後も仕事のため予約がとれず、同じように8:00-14:00まで待たされた。非常に不親切だと思います。

この度は、完全予約制の診療科における初診案内が統一されておらず、また当日の対応でも大きなご負担とご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。
事前案内と当日の説明内容が一致していなかった点を真摯に受け止め、案内の統一、マニュアルの見直し、職員教育を徹底してまいります。
なお、当院では、完全予約制の診療科を受診される場合、紹介状をお持ちの方でも事前予約が必要です。予約をご希望の際は、かかりつけ医（眼科は眼科開業医院）から医療連携室へご連絡いただく仕組みとなっておりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。
また、長時間の待ち時間が生じた点についても改善に努めてまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

採血の順番を「常時表示」にしてください。
色んな案内に切替わっていると今何番かを次の表示が出るまで待たないといけず、不便です

この度は、採血順番表示につきまして貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
現在、採血番号に加えて「採血時にご準備いただくもの」と「採血後のお願い」を表示しております。これらは採血の円滑化や合併症予防に重要であるため、今後も継続して表示していきたいと考えております。
呼び出し時には毎回約15秒間番号を表示し、あわせて受付スタッフがお声がけしております。
さらに、より番号をご確認いただきやすくなるよう、表示時間の延長も検討してまいります。
何卒ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。

皆さまからのご意見

病院からの回答

広くて大変だとは思いますが、あまり綺麗で清潔に掃除できていないように思います。特にトイレ。ブラシでこすらず雑巾で拭かず水を流しているだけなので黒カビ　ピンクカビ発生。床はモップで隅に押しているだけなので髪の毛やゴミがぎっちり詰まっています。壁やドアにもいつ行っても同じゴミや髪の毛が付着しています。掃除は大変な仕事です。もう少しプロ意識を持って取り組んでください。

この度は、トイレや床などの清掃が行き届いておらず、大変不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。また、衛生管理に関する貴重なご指摘をいただき、感謝申し上げます。当院では清掃業務を外部業者へ委託しておりますが、委託業者に対して厳重注意を行い、定められた清掃マニュアルの遵守を徹底するよう指導いたしました。衛生管理が適切に維持されているか、引き続き確認を強化してまいります。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

庭園の植物が水不足でたくさん枯れています。歩いて見ていると心が痛んで苦しくなります。水をあげて下さい。お願いいたします。

屋上庭園をご利用いただきありがとうございます。屋上庭園の植物が枯れている様子をご覧になり、大変心を痛められたとのこと、深くお詫び申し上げます。また、植物を大切に想う温かいご意見をいただき、感謝申し上げます。このたび植物が枯れていた原因は、水不足ではなく「植え替えの端境期（はざかいき）」によるものです。当院の屋上庭園では四季折々の景色をお楽しみいただけるよう、年に4回の植え替えを実施しております。そのため、次の季節への移行期には、どうしても一部の植物の見頃が終わり、枯れたように見えてしまう時期となってしまいます。間もなく次回の植え替え作業を行う予定でございます。今しばらくお待ちいただけますと幸いです。今後とも、皆様に心地よくお過ごしいただける屋上庭園づくりに努めてまいります。引き続きよろしくお願い申し上げます。

皆さまからのご意見

病院からの回答

週1回ベッドメイキング行う日だったけど忘れていたみたいです。
忙しいのはわかりますけど

この度は、週1回のベッドメイキングが実施されておらず、大変申し訳ございませんでした。
患者さんにとってベッドは生活の場であり、本来確実に行うべき業務であるにもかかわらず、
このような不備が生じたこととお詫び申し上げます。
今回のご指摘を受け、スタッフ間で話し合い、状況を共有しました。
今後はチェック体制を見直し、確実にベッドメイキングが行われるよう徹底してまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

面会家族…

大部屋に面会来られる際のマナーの悪さが目に余ることが続くので…。

面会時間中に来られ話し声が大きくて、同室者が余計に体調悪くなりそうです。ある日は、紙コップにデイルームのお茶を入れて病室に持っていき、お茶会を開催していました。17:00すぎまでおられて、病室の洗面所にゴミをすてて、順番にトイレを使って、やっと帰られました。

大きな声で長時間うるさくて、もうメチャメチャです。

重い病気の方もおられるし…たくさんの面会者なので難しいとは思いますが、面会者のマナーについて一考いただけると、患者はうれしいです。

このたびは、病室での面会時の話し声や長時間の滞在により、ご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

当院では、患者さんが安心して療養いただける環境づくりを大切にしておりますが、今回のご指摘を受け、スタッフ間で状況を共有し、改善に向けた話し合いを行いました。

今後は、面会時のルールの徹底を図るとともに、必要に応じてスタッフから面会者の方へお声がけを行うなど、患者さんが快適にお過ごしいただけるよう取り組んでまいります。

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

皆さまからのご意見

病院からの回答

待合に高らかな笑い声が響きわたり、楽しそうに診察なさっているなあと思ったら、14:00過ぎからずーっと止まらないトイレに移動する時、聞こえてきたのはバックヤード？
医師か職員か？は不明だが、バカ笑いを続けて会話中！
患者の身にもなってみて下さい
ナーバスになっている人もいるのだからよく考えて院内でお過ごし下さいね。

この度は、医療スタッフの会話や笑い声により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。
患者さんは診察を待つ間、不安や緊張を抱えておられる方も多く、静かな環境を保つことは重要であると認識しております。
今回のご指摘を受け、医師・看護師をはじめ診療に関わる医療スタッフに対し、会話内容や声の大きさについて、改めて注意喚起と指導を行いました。
今後も患者さんの状況に十分配慮し、安心してお過ごしいただける院内環境づくりに努めてまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

自動精算機よりも自動計算機がないと早くは進まないと思います。
人間が手間食ってます。

会計の待ち時間につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。
自動精算機は稼働しておりますが、その前段階である医療費の計算については、スタッフが慎重に確認しながら行う必要があるため、どうしてもお時間をいただく場合がございます。
ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。

皆さまからのご意見

病院からの回答

医師からは検査があるので診察時間より早めに来て検査を受けておいて下さいということで検査を受け待っていた。中待に入る表には自分の番号がいつこうに待っても出てこない。
1時間以上たっても出ないから、たずねたら「もうお呼び出ししてますよ」との事
ならば、何の為の表示番なの？呼び出す声が小さすぎるし、呼ぶのなら連呼してほしい。
それと、本当は個人情報もあるから番号があるのなら番号で呼ぶべきだ！
性根を入れて下さい

この度は、外来でのご案内に際し、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。
検査後の診察につきましては、すべての検査結果がそろい準備が整った方から、番号表示と呼び出しを行っております。しかし、診察の進行状況によっては、番号表示を行わず、看護師が口頭で呼び出しを行う場合もございます。そのため、お待ちいただいているにもかかわらず番号が表示されない状況となることがあり、混乱を招いてしまいました。
今後は、状況に応じた分かりやすいご案内に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
また、当院では患者間違い防止の観点から、お名前での呼び出しを基本としており、案内票の番号による呼び出しは行っておりません。ただし、番号での呼び出しをご希望の場合は、別途ご案内用の番号で対応することが可能です。お手数をおかけいたしますが、番号での呼び出しをご希望の際は、診察までに総合受付または各診療ブロック受付へお申し出ください。
いただいたご意見はスタッフ間で共有し、今後に活かしてまいります。

皆さまからのご意見

病院からの回答

まず、診察券を「なくした」と申し出たにもかかわらず、「また“忘れて”こられると毎回同じこと(＝再発行)になるので」と言われました。“忘れる”と“なくす”は意味が違います。人の話をよくきいて、思い込みで対応しないようにしてください次に、こちらの都合で予約できずの再診になったため白い申込用紙を記入しました。

①申込用紙の住所変更なしにチェックを入れる ②「変更なしですか？」と受付で確認される。

③「(前住所のアパート名)で間違いないですか？」と同様に確認される。

※ここでマイナンバーカードと診察券の情報が一致していないと気づく

その後「すみません、変わっています。」と謝罪の上、その旨をお伝えしましたが、「何度も(前住所のアパート名)か確認しましたよね!!」と強い語気で捲し立てられました。顔をあげると、鬼のような形相で立っておられて驚きました。

ここで①～③を再度見直していただきたいのですが、前住所アパート名は“何度も”確認はされていません。一度目で気づき申し出ております。

恐らく、〇〇さん側からはマイナンバーや診察券の情報が見えているので何度確認しても「間違っていない」と適当に返答しているように見えたのかもしれませんが、それでしたら最初から「マイナンバーと診察券の情報が一致していませんか？」と仰っていただけたら、もしかして…？とすぐに気づけます。間違っていないと思っている人間に「間違っていないですか？」といくらたずねても「間違っていないです」と返ってくると気づきませんか？(それから、前住所のアパート名は「ブ」です。「ブ」ではありません。読み間違えていますとその場でお伝えするのは火に油を注ぐかな～と思ったので)

ご自身も的確な受付対応をなされていないにもかかわらず、こちらの見落としを執拗に咎めようとする態度は如何なものかと思い、この度、ご意見を送らせていただきました。(左耳が聴こえにくいので〇〇さんの想定している若い患者像にふくまれておらず、邪険に扱われたのかもしれませんが)その後の高齢者への対応を見ても、目に余るものが多くありました。病人、高齢者には優しくしませんか？？ここ病院ですよ！

豊岡病院は、お医者さん、看護師さんともに、大変親身になってくださり、地域唯一の大型の病院としてその責務を全うしようと懸命に働いておられます。どうかそうした医療者の方の努力を踏み躪るような対応をしないでください。

豊岡病院の顔として、今度は笑顔で対応してくださる〇〇さんにお会いできることを期待しております。

このたびは受付職員の不適切な対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

診察券の件では、お申し出を正しく受け取らず、「忘れた」と決めつけるような発言をしたこと、また住所確認の際に強い口調で責めるような態度をとったことはいずれも配慮を欠いた対応でした。患者さまがお気づきになり申し出てくださったにもかかわらず、不適切な言い方や態度で不安や不快感を与えてしまいました。また、聞こえにくさへの配慮や高齢の方への対応にも至らない点があったとのご指摘を真摯に受け止め、接遇の見直しと職員教育を徹底いたします。医師・看護師への温かいお言葉をいただきありがとうございます。受付職員も病院の「顔」として、安心して受診いただけるよう改善に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

病院からの回答

駐車場有料化に関するご意見

- ①患者にとって特に高齢者は100円でも負担大とおもう。もう少し考え直してほしい
- ②インターができて乗り合わせなど病院利用でない者が利用していると聞いています。
駐車場利用料をもっと高額にして、病院利用者のみ無料としてください。
- ③近くに受診したい科がないので、こちらに通っています。
遠方の（豊岡に住んでいない）方は除外とかにならないのでしょうか？

ご意見をいただきありがとうございます。

豊岡病院では、これまで駐車場の拡張整備を順次進めてまいりましたが、依然として駐車場不足が続いており、ご利用者の皆様にご不便をおかけしている状況です。病院の立地条件上、これ以上の大幅な駐車場拡張整備は困難であることから、今後は長時間駐車や利用者以外の駐車・放置車両等の抑止、また公共交通機関の利用促進など利用の適正化を図る必要があると判断し、本年6月1日より有料化を行うこととしました。

市民の皆様になたなご負担をいただくこととなりますが、駐車場の維持・管理には多額の費用がかかっておりますので、今後は駐車場を利用される方に対しその費用の一部のご負担をお願いするものです。

また、ご指摘いただいた病院利用者以外の方については、利用者の1日の上限料金を設けない30分400円と近隣の有料駐車場と比べても、高額な料金設定を予定しており適正利用を促したいと考えております。

ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

『感謝の言葉』

このたびは、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

いただいたお言葉はすべて、関係するスタッフに確実に伝えています。
こうしたお言葉は、スタッフ一人ひとりの励みとなり、日々の業務への
意欲向上にもつながっています。

今後も、皆さまに安心してご利用いただける医療サービスの提供に
努めてまいります。

『感謝の言葉』

〇〇科や△△科の先生が他の専門の病院・科の提案を
診察でしていただいて、病気の正しい相談先を教えて
(例をあげて)下さるのがとてもありがたいです。
治療すべきことがよくわからないでほうってしまう
ようなことに自分ではカテゴリー分けしてしまうので



Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。