

皆さまからのご意見

病院からの回答

- ・総合受付の番号表をとることを知らずにずっと立って待っていた番号をとること、番号表がどこにあるのか左右から来てもわかるようにしてほしい（人がすわっていたらまったく見えない）
- ・駐車サービスは「総合受付」に行け！ではなく、「駐車発行機の機械があるからそこで発行を！と利用者がわかるよう表示を!!結局総合受付で時間のロスをした!!

この度は、総合受付および駐車サービス券のご案内につきまして、ご不便をおかけしました。当院では、総合受付の受付順のご案内するため、カウンターに番号札を設置しておりますが、周辺のイスに他の方が座られると番号札が見えづらくなっておりました。いただいたご意見を受け、番号札の視認性を確保するため、周辺のイスを撤去いたしました。また、総合受付付近でお困りのご様子の方には、スタッフから積極的にお声がけし、番号札のご案内を行うよう周知いたしました。また、駐車サービス券のご案内につきましても、職員の説明が十分ではございませんでした。現在は、駐車場精算機付近に操作説明を行う職員を配置するとともに、「総合受付前に駐車サービス券発行機がございますので、そちらでサービス券をお受け取りください」と、皆さまに分かりやすくご案内するよう職員への周知・指導を行いました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

エスカレーターのおりる方もせっちしてほしいです。

このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院では、階段を上る際の身体的負担の軽減を目的として、昇り専用のエスカレーターを設置しております。スペースの制約上、降り専用エスカレーターの設置は難しい状況です。階段での下りの際や足元にご不安のある方は、エレベーターをご利用くださいますようお願いいたします。今後も、患者さんが安全・快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

※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

そうじの人がゴミを片付けてくれない

このたびは、清掃時のゴミの回収が不十分であったため、ご不快な思いとご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。
ご指摘を受け、直ちに清掃事業者へ内容を伝えるとともに、作業手順を改めて確認し、ゴミの回収漏れが生じないよう点検の徹底を指導いたしました。
今後も、患者さんやご来院の皆様にご気持ちよくお過ごしいただける清潔な環境づくりに努めてまいります。また、お気づきの点がございましたら、遠慮なくスタッフまでお知らせください。
貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

1F 脳神経外科の中待合のことです

入ってすぐに車いす用の体重計が設置してあります。
そこに、つまづいたり乗りあげたりする、患者さんが多くみられました。私が待っている30分の間に2人もあぶなかったです。ダイガーシールより、コーンをたてるとか…もっとわかりやすくされた方がよいと思います。

このたびは、脳神経外科中待合の車椅子用体重計の設置場所について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

ご指摘いただきましたとおり、中待合入口付近に設置していた車椅子用体重計は、歩行される患者さんがつまづいたり、乗り上げたりする危険性があり、安全への配慮が十分ではありませんでした。

ご意見を受け、車椅子で安全に体重測定ができることに加え、歩行される患者さんの通行の妨げとならないよう、体重計を待合室奥のスペースへ移設いたしました。また、これを機に待合室の環境についても点検を行い、患者さんが安全に測定・移動していただける環境であることを確認いたしました。

今後も、いただいたご意見を大切に、患者さんが安心・安全にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

※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

救急車で身内が運ばれたところ受付で“ここに運ばれましたか？”とたずねたところ いきなり保険証の話をした。その後、男性の方に引き継がれ、用紙を記入したりしていましたが、女性の方がいちいち口を出してこれ、あげくのはて口論ぽくなり、大変不愉快でした。救急車で運ばれたとだけ聞いて、不安な気持ちでおたずねしているのに、冷たい態度で不快でした。おまけに、職員どおしでけんかをするとは、もってのほか、勝手にわからず、また、患者がどういう状態かもわからず不安でいっぱいに来ているのだから、もう少し配慮がほしいです。

この度は、ご不安とご心配のなかご来院されたにもかかわらず、救急外来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とお詫び申し上げます。
ご家族の救急搬送により、ご不安なお気持ちのなか来院されたにもかかわらず、保険証の提示をお願いしたことなど、ご家族のお気持ちへの配慮を欠いた対応となりましたことを深く反省しております。また、ご家族さまの前で職員同士が口論となるようなやり取りを行ったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。
いただいたご意見を受け、当該職員に対して対応内容を確認するとともに、受付時の対応や職員間の連携、引き継ぎのあり方について指導を行いました。
救急外来は、患者さまやご家族さまが大きな不安を抱えて来院される場所であることを全職員が改めて認識し、ご家族のお気持ちに寄り添った丁寧な対応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。

駐車サービス券の事が始めてで分からず総合案内の係の人から、病棟の方が救急の受付の方でサービス券を発行してもらえると聞き、救急の受付の方に尋ねたら、そこに発券機があるからだけで使い方を説明してくれるわけでも無く不親切で嫌な思いをした。使い方を聞く気にもなれず病棟の方まで上がってサービス券を出してもらった。

このたびは、駐車サービス券を初めてご利用される方への配慮が不足しており、発行方法について十分な説明やご案内ができなかったこととお詫び申し上げます。
いただいたご意見を関係部署で共有し、初めてご利用される方にもわかりやすく丁寧なご案内ができるよう、職員への周知・指導を行うとともに、案内方法の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、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

長い間、お世話になってます

本当はもっと早く感謝をお伝えしたかったのですが、ご意見箱が目立つ場所にしかなく、人目も気になり、投函することができませんでした。

目立たないような場所にもご意見箱を設置していただきたいです。

ご意見箱が目立つ場所にあり、投函しづらかったとのこと、ご不便をおかけしました。

当院では、患者さんやご家族の皆さんが利用しやすいよう、1階外来中央待合ホール、2階売店横、入院病棟各階デイルームにご意見箱を設置しております。ご意見用紙はお持ち帰りいただけますので、院内のどこでもご記入いただけます。また、どのご意見箱へ投函いただいても構いません。このたびは、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。

そうじの方にガタガタ・ゴンゴンとかなりの音で、注意をしても同じでした。

このたびは、清掃作業時の騒音により、ご不快な思いとご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。また、直接ご注意いただいたにもかかわらず、十分な配慮ができておらず、重ねてお詫び申し上げます。

ご指摘を受け、直ちに清掃事業者へ内容を伝え、器具の取扱いについて、壁や備品にぶつけないことや、器具を静かに置くことなど、作業時の基本動作を改めて徹底するとともに、病室内での作業においては、療養環境に十分配慮し、静かな作業に努めるよう指導いたしました。

今後も、定期的な作業状況の確認や接遇・マナー教育を継続し、患者さんが安心して療養できる環境づくりに努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

リウマチ科の診察を月～金までしてほしい

患者と先生と話す時間が無い 毎日だとゆっくり話すことが出来る

ご意見ありがとうございます。

リウマチ科は現在、水曜日から金曜日までの週3日診療を行っておりますが、現時点では診療体制の変更は困難な状況です。

ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

※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

看護師について
静かな待ち合い室で病状の説明および質問はやめてほしい。
プライバシーの観念が抜けている。
デリケートな内容を扱う料ではないな。と思った。

病院からの回答

この度は、看護師のプライバシーへの配慮に欠けた対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。
ご指摘を受け、症状や問診内容の確認につきましては、待合室ではなく、周囲に配慮した場所で行うようスタッフへ周知・徹底いたしました。今後も患者さんのプライバシーに十分配慮した対応を徹底し、安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります。
貴重なご意見をいただきありがとうございました。

駐車場が有料価になりました。その事はよい事だと思います。
高齢者にとって止めておいたところがたびたびわからなくなって探しまわることがあります。
駐車場に番号をうってもらおうと高齢者にとって住みやすい事へのひとつではないかと思います。
(私だけかもしれませんが) ご見てください。

このたびは、駐車場有料化へのご理解と病院利用者が快適に利用できる環境づくりについて、ご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。
駐車した場所が分からなくなるお困りごとや、対応案として番号表示を行うというご提案は大変共感できるものでございます。
しかしながら、当院の駐車場は平面駐車場でありますので、路面への番号表記(駐車時に番号が見えなくなる)や別途表示用ポールの設置(冬季の除雪作業への支障)等を検討しましたが、どれも現実的では無く、個別に番号表示を行うことが難しい状況です。
代替案として、「既設の照明ポールを色分けする」など、駐車場管理に支障が無い形での目印作りについて、今後の改善策として検討してまいります。
せっかくのご提案にお応えできず大変恐縮ですが、何卒ご理解とご容赦を賜りますようお願い申し上げます。今後とも、皆さまにとって安全で利用しやすい施設運営に努めてまいります。

※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

受付の女性の方

説明がよくわからないのにみけんにしわをよせ冷たい度で本当につらかった。顔にけがをして血まみれで不安でつらくて助けてほしくて豊岡病院を受診したのに本当に冷たかった。豊岡病院の患者のためにとうかかけられた言葉はうそで本当、帰れといわんばかりの態度二度と忘れない!!

この度は、不安や痛みを抱えて当院を受診されたにもかかわらず、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心よりお詫び申し上げます。
受付では必要な手続きや説明を行っておりますが、その際の対応が患者さんのお気持ちに寄り添ったものではなく、冷たい印象を与えてしまいましたことを重く受け止めております。
今回いただいたご意見は該当部署内で共有し、患者さんの立場に立った丁寧な対応を徹底できるよう、接遇の指導・教育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。

予約時間～診察まで	1時間30分	検討箇所
診察	1分	
診察から計算	40分	検討箇所

この度は、ご予約時間から長時間お待たせし、申し訳ございませんでした。
当院は地域の中核病院として、多くの患者さんの診療を担っております。そのため、患者さんの病状や診療内容、当日の緊急患者さんへの対応などにより、診療の進行が予定より遅れる場合がございます。地域医療の現状をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。
また、支払いまでに長い待ち時間が発生しましたことも、重ねてお詫び申し上げます。
今後は、診察から会計までの計算処理が少しでも迅速に行われるよう、システムと人員配置の両面から運用の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、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

総合受付

2人では、さばききれていない
電話がかかってくると一人になる

病院からの回答

この度は、総合受付の対応につきまして、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
総合受付では、窓口対応に加え、電話対応や各種手続きなど複数の業務を行っております。
そのため、電話対応中は窓口の対応職員が一時的に少なくなる場合がございます。
今回いただいたご意見を踏まえ、電話対応を周囲のスタッフや事務職員が補助するなど、
受付体制を見直してまいります。

計算

スタッフに診察券を提出する
保険書を横で確認すると指示された。
しかしまた計算によばれて保険を確認する
一度にしてほしい。

この度は、保険証の確認に際し、ご負担をおかけしましたこととお詫び申し上げます。
当院では、診察前に保険確認窓口やブロック受付で確認を行っております。また、計算窓口については、
窓口にも余裕がある場合に補助的に確認を行う運用としております。
今回の対応では、職員間の情報共有やご案内が十分でなかったものと考えており、一度ご提示いただ
いたにもかかわらず、再度ご提示をお願いすることとなりました。
今後は、職員間の連携をより一層図り、患者さんに分かりやすいご案内と丁寧な説明を行うよう
努めてまいります。
貴重なご意見をいただき、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

先生→こちらの質問に答えてくれず上から目線で何でそんな質問するのかという言い方をされた外来の所には何でも質問された事にはていねいにお話しいたします・・・とあったのにとてもイヤな気分になり、信頼できないと思った・・・
わからない事は質問するのが当たり前なのではないですか・・・??

この度は、診療の際の医師の対応により、ご不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。
患者さんからのご質問には、丁寧で分かりやすい説明を行うべきであると考えておりますが、ご不信な思いを抱かせてしまいました。
いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さんに安心して受診していただけるよう、接遇や説明のあり方について改めて見直し、より良い対応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。

夜間の看護師の態度に個人差があり、トイレをお願いすると普通に便所まで連れて行って頂く方もいれば、あから様にいやそうな態度をする看護師もいる

看護師の対応や態度に個人差があるとのことご指摘につきまして、ご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。
今回いただいたご意見を真摯に受け止め、職員一人ひとりが自身の言動や対応を振り返る機会といたしました。
患者さんが援助を必要とされる際には、遠慮や不安を伴う場合もあることを改めて認識し、患者さんの気持ちに寄り添った、丁寧で思いやりのある対応ができるよう、職員間で意識を共有いたしました。
今後も接遇の向上と対応の均一化を図るとともに、患者さんに安心して療養していただけるよう、質の高いケアの実践に努めてまいります。
貴重なご意見をありがとうございました。

皆さまからのご意見

車 チュウシャ券

外らい診察にきているのに ふつうに金額とられました
その日の内にデンワして下さいとの事
長い時間(デンワ)まってる けれどつながらない
病院内での返金は出来ないのか

病院からの回答

このたびは、外来受診でご来院いただいたにもかかわらず、駐車料金の割引が適用されず通常料金で精算となりましたこと、また、お問い合わせのお電話がつながりにくく、長時間お待たせしましたことを深くお詫び申し上げます。

当院駐車場は、専門の管理会社へ運営を委託しているため、駐車料金の返金手続きは病院では対応できず、管理会社での対応となります。当日のうちにお電話がつながらなかった場合でも、後日の返金対応は可能です。お手数をおかけいたしますが、お時間のある際に管理会社までご連絡くださいますようお願いいたします。

また、外来等でご利用の方は、「外来案内票」または「駐車サービス券」を自動精算機にご提示いただくことで、駐車料金の割引が適用されます。

今回の件につきましては、管理会社へ報告するとともに、電話がつながりにくい状況の改善や、利用者の皆様への対応体制の向上について要望いたしました。

今後も、患者さんが安心してご利用いただけるよう、管理会社と連携しながらサービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

駐車場30分無料ですが たいへん混み合ってる為30分では何も出来ない。
せめて1時間にするとか

ご意見をいただきありがとうございます。

30分の無料時間については、主に短時間の駐車を想定した送迎用車両のために設けております。外来の効率化には努めてまいります。外来受診者を無料とするために設けた区分ではありません。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

※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

支払いが発生しなかった際、「本日お支払いはございませんので」といわれカードを返却され終りとされますが記憶では、2010年頃に診療明細書の無料発行が義務化されているのでは？
しかしここは言わなければならぬのももらえないのは義務だからですか？義務は法的に裁かれないからというスタンスなんですか豊岡病院は。しかも4月に請求した時に「今回は1回目ですから無料ですが、2回目以降は有料ですよ」といわれたが、「はあ？」って感じなのですが。もらえなかったものを請求してこの言われ方ってやっぱり「義務」だからですか？強制ではないから出さないスタンスなんですか。
2028年にはどんな感じになるんですかねここは。

この度は、会計受付における職員の対応およびご案内につきまして、大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。また、本来お渡しすべき診療明細書をお渡ししておらず、お申し出をいただくこととなりましたことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。
まず、診療明細書の発行につきましては、国の制度において「原則として無料で発行すること」が義務付けられており、当院においても無料で発行しております。
また、「2回目以降は有料になる」という発言につきましては、一度お渡しした診療明細書を、紛失等の理由で「再発行」する場合には手数料（有料）がかかるという趣旨でございました。スタッフの説明が言葉足らずであったため、誤解を招く表現となってしまいましたことをお詫び申し上げます。
いただきましたご意見を真摯に受け止め、診療明細書の適切な交付および患者様への分かりやすい説明について、改めてスタッフへの周知・教育を徹底し、再発防止に努めてまいります。
貴重なご意見をいただき、心より感謝申し上げます。

後払いシステムを導入して下さい
忙しい方、体調の悪い時待たされるのつらいです。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
体調が優れない中でお待ちいただくこととなり、ご負担をおかけしております。
ご要望いただきました【後払いシステム】は以前に検討いたしましたが、導入に多額の費用が発生すること、システムを利用する患者さんに手数料が発生することなどが判明したため断念しております。
何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

※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。

『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』

きゅうきゅうの先生

とってもとっても息子に優しくて
ぬっていただいたのですが、痛くなく元気になり
帰れました。

説明もとってもとってもわかりやすく
キズが残らないよう丁寧な説明
嬉しかったです。豊岡病院があって
安心助かりました。
看護師さんも有難うございました。



関わって下さったすべてのスタッフの方

(お名前が憶えきれておらず申し訳ありません)

自分の不注意でのケガのせいで十数年ぶりの家族旅行を台無しにし、
勤務先にも迷惑をかけ、入院当初は腕の痛さとともに、気持ちも本当
に沈んでいました。「痛いけど、自分が悪いんだもの仕方ない…」
という感じで。

でも、検温時以外でも「痛かったら言ってね」と看護師さんがたが、
ひんぱんに声を掛けてくださったおかげで、おとなし目の(!?)私でも
「痛いです」という事ができました。

「薬飲む?」「冷やしてみる?」「クッションあててみたら?」

もうそう対応してくださるだけで、本当に救われました。

私は接客業に携わっていますが、上質なホスピタリティはこんなにも
人を癒してくれるのだと、受けた側になり改めて実感しました。

手術の日のご担当いただいた看護師さん、お陰様でリラックスして
初めての手術を受けることができました。

まだ肘が痛いですが、リハビリ頑張ります!

ありがとうございました。

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。

『感謝の言葉』

Good job!

リハビリのみなさま、その他のみなさまにも
大変お世話になっています
いつもありがとうございます
これからもよろしくお願いします

リハビリ担当の〇〇様
運動内容のレシピ(用紙)を一度いただいた
にもかかわらず・・・
又もう一度今後のアドバイスの為に持ってきて
もらい、体調不良の時のリハビリ方法に
ついて教えていただきました。
どうもありがとうございました。感謝
今後、入院する 때가 あった時はアドバイス
お願い致します。
これから入院される方など多くの方の
リハビリの手助けをして差しあげて下さい。



※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。