

## 当院に寄せられた声に対するご回答

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

### 【 接遇等に関すること 】

#### ■ ご意見・ご要望

- 働くスタッフの方々の気さくさ、対応の温かみがあればと感じることがある。気を悪くすることはないが気分よく帰ることもない。事務的な対応を感じる。温かい雰囲気があればもっと良くなると思う。
- 患者に対してやさしく丁寧して下さい。人によっては高圧的です。患者はお客様です。お客様に選ばれる病院になろうという意識がとても低いように思います。次に何をするのか、どのブロックに行くのか、お薬はどこでどうもらうのか、丁寧すぎるくらいの説明があって良いのではないのでしょうか。
- まれに私語が聞こえる時があるので注意してほしい。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

入院・外来含め看護師他スタッフ全体へのご指摘でした。大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様に対する接遇に関しましては病院全体で研修会等の実施により取り組んではおりますが、まだまだ至らない点があり、ご迷惑をおかけしております。様々なご意見を真摯に受け止め、今後も取り組みを継続しながら、すべての職員がご満足いただけるような医療サービスを提供できるよう努めて参ります。

#### ■ ご意見・ご要望

- 忙しいのは分かりますが、看護師さん同士の連絡をしっかりしてもらいたい。同じことを何回も言わなければいけない時がある。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

看護師の連絡体制が不十分なことで、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。すぐに対応できるのか、お待たせしてしまうのか、看護師間での連携をきちんと行い、速やかに患者様へお返事するよう話し合いの場を設け確認いたしました。今後、患者・家族の皆様にご迷惑をおかけしないように注意していきます。

### 【 待ち時間に関すること 】

#### ■ ご意見・ご要望

- 本日はスムーズだったが、時間がかかり待てない時もある。
- 予約票があるのに待ち時間が長い。
- 外来採血で待ち時間が非常に長く、待っているだけで疲れてしまう。また番号を呼ばれても聞こえない方もいるので番号表示プラス呼びかけにしてもらえたら良い。
- 検査終了後、診察の待合が長く感じられた。
- 先日、予約時間を1時間超えてからの診察だった。仕事を抜けてくる時もあるので、予約時間は、出来る限り予約時間に合わせて欲しい。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

外来待ち時間に関しましては、ご迷惑をおかけしております。予約制とはいえ、朝の病棟での処置の延長や外来診察開始後の救急対応など、予定外に時間を要する場面もございます。心臓血管外科や泌尿器科、内科などは検査結果が出てからの診察になるため、待ち時間が更に長くなっております。予約外の患者様に関しましては診療科によっては予約外診療を行う医師の体制が整わず、予約の患者様の間に入れて診察を行っている状況であるため大変ご不便をおかけしております。受付及び受診から検査等による時間延長等、外来診察の進行状況について、待合い患者さんへの細やかな情報提供をしていくよう努めてまいります。待ち時間が少なくなるよう更に検討して参ります。

## 【 診察等に関すること 】

### ■ ご意見・ご要望

- 地域にとって大切な医療機関なので、医師の確保に努めていただきたい。
- 受診科により担当の医師が頻繁に変わるのが不安。出来れば同じ医師に診てもらいたい。
- 病院の医師を多くしてもらいたい。受診の制約を少なく出来れば良いと思います。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

医師不足により、地域の皆様には大変ご心配とご不便をおかけしております。医師確保については、当院のみならず秋田県厚生連全体の最重要取り組み事項として県及び地元行政機関とも連携しながら、現在も秋田大学医学部附属病院や関係大学へ医師の派遣についても要請活動を行っているところです。当院としても、常勤医師の確保及び非常勤医師で対応している診療科の常勤体制に向けて行政機関と連携しながら関連大学へ派遣要請を行って参ります。

## 【 病院設備等に関すること 】

### ■ ご意見・ご要望

- 木々の枝が伸びており、歩道に出ている。
- 人間ドックのロッカーの場所が分かりにくい。案内表示などあれば良いと思う。
- 室内の冷房が効きすぎている。
- お風呂場のシャワーのところに鏡があればありがたい。
- もう少し窓が綺麗にだったらと思う。
- 建造物の汚れが気になった。
- トイレの非常ボタンを分かりやすくしてほしい。
- トイレの清掃がいまいちだった。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

病院の施設・設備に関するご意見でした。ご不便をおかけしました。  
○敷地内周囲の松の木に関しては、剪定作業を依頼中ですので今しばらくお待ちください。  
○人間ドックのロッカーの場所の案内を増やし、声掛けもさらに徹底したいと思います。  
○院内の空調の温度は専門の技術者が調整しております。暑いのが苦手な方もいらっしゃいますので、標準的な適温での設定しております。  
○お風呂への鏡に関しては、安全面を確認したうえで、検討課題とさせていただきます。  
○清掃作業員へ周知いたします。窓の清掃は広範囲かつ高所のため、春秋(年2回)に定期実施しております。また、沿岸地域で海風も強く汚れやすい現状となっておりますが、汚れがひどい箇所は別途対処いたしますので、お声掛け下さると助かります。  
○病院も新築後25年目になり、劣化箇所が目立ってきております。建物本体及び設備の大規模修繕・更新を実行中です。トイレも少しずつではありますが優先順位を決め、和式箇所の洋式化工事を継続しております。  
○この度はトイレの清掃が行き届いておらず、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃作業員へ周知いたします。

※その他のご指摘またはご要望いただいた内容についても検討した上で可能なものから順次対応させていただきます。

### ■ ご意見・ご要望

- デイルームのカップコーヒー自動販売機がしばらく売り切れの状態が続いているので改善してほしい。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけして申し訳ございません。定期的に自動販売機の状態確認して参ります。

## 【給食に関する事】

### ■ ご意見・ご要望

- 味付けがうすい。
- 野菜が少々硬くてかみ切れないことがあります。せっかくの野菜を食べないでしまう事が多く残念です。
- 朝の食事は品数が少ない。もう少し食事の品数を増やして欲しい。
- 季節の献立を立ててもらいたいです。
- 味付けが良くとても美味しかったです。家に帰って病院での食事を真似て作りたいです。
- 治療食の説明・内容が欲しい。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 野菜が硬く、ご不便をおかけしました。確認しながら作業を行っていますが、野菜の調理時間が不足していたかもしれません。さらに注意をして作業に取り掛かるようにいたします。お食事の種類に応じて、食材の硬さは変化いたします。入院中お食事をして、食材が硬いと思う回数が多い時は、おかずを一口大にしたり、柔らかいお食事に変更することもできます。その場合は、担当の看護師へご相談下さい。
- 食事の品数ですが、病院は医師の指示に基づき、その人の病態に合った栄養量・塩分でお食事を提供しております。その中で品数を増やしていくのは難しいと思われませんが、喜んでいただける食事作りが出来るよう努力して参ります。
- 病院のお食事は、疾病の治療・回復を目的としています。病気予防に必要なことですので、是非参考にさせていただけたらと思います。このような患者様が増え、生活習慣病などの予防に結び付けば嬉しいです。

## 【お褒めの言葉】

### ■ ご意見・ご要望

- 好感がもてる対応でした。
- 1階にくつろぎの場所を設けて頂き良かったです。検査の為、絶食して来院した場合検査後に軽めの食事で利用することが出来良かったです。
- 小児科を受診する事が多いのですが、いつも笑顔で対応してくれて嬉しいです。
- 組合病院に通院して10年以上になるが、先生、看護師ともに対応が良いのでいつも安心している。これからもよろしく。
- いつもお世話になってます。大変助かってます。地域医療の中核として頑張ってください。
- ドックにかかる時間がとても早くなり、良かったです。職員の方は、親切に対応して下さい、気持ちが良いです。
- 以前に比べて、会計までの時間が短縮されて良かった。
- 5、6年前入院・外来通院していましたが、今回また来て感じた事は、ゴミ箱がたくさん設置されており、とても助かりました。
- 朝倉先生の対応が良くとても安心して良かったです。
- 入院時大変良くしていただきました。有難く思っています。
- 先生始め看護師さんその他の職員の方にもとても親切で安心していられました。皆様に感謝です。
- 全ての面で良くやってくれております。家族に電話での親切な対応にも感謝しております。
- 清潔感があり、トイレも綺麗で良かった。
- 予約制になって大変助かっている。
- 午前中に看護師さんによる部屋掃除が素晴らしいと思いました。
- 入院後2ヶ月になりますが、担当看護師を始めスタッフ皆様の熱意を温かく感じています。ありがとうございます。もうしばらくお世話になると思いますがよろしく願います。
- 医師が優しいので安心する事が出来色々な事を素直に聞けます。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

励みになるお言葉をいただき、ありがとうございます。病院職員一同、今後も信頼をお寄せいただける病院であり続けられるよう、今一度気持ちを引き締め、個々の業務にあたって参ります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。