

# ご提言内容と回答

発行：患者サービス改善推進委員会

ご提言をいただき、ありがとうございました。  
ご提言について、下記のとおり回答いたします。

## ◆ 診療等に対するご提言・ご質問 ◆



レントゲンの撮影順番が順番どおりでない場合があるがどうしてですか。  
順番どおり呼んでほしいです。 H24.4

患者様の容態や医師の判断等により順番が前後する場合がありますので、  
ご理解願います。



病室が変わった際は必ず電話連絡をもらえると聞いていたのですが、  
連絡がありませんでした。どうしてですか。 H24.4

患者様の容態や医師の判断等により、急な病室の変更を行う場合があります。  
今回は、変更後の連絡がなかったとの事ですので、申し訳ございませんでした。  
今後は、連絡等の確認を徹底いたしますので、ご理解願います。



予約日以外に眼薬をもらいに午後來たのですが、午後はだめだと言われました。  
また、予約前の診察も簡単にしてください。日数が経過すると病状も悪くなる  
と思います。 H24.4

当院は、ほとんどの診療科が午後は手術、検査、または予約をされている方の  
診察となっております。

眼科につきましても、予約がない方の診察は申し訳ありませんがお断りして  
おります。

予約をしている日の都合が悪くなったときは、予約日の変更をいたしますの  
で、予約票にあります担当のところまで事前にご連絡ください。





相部屋でも**テレビをイヤホンなし**で見てもよろしいのでしょうか？  
痛みに音が加わると辛いです。

H24.4

当院では、イヤホンの義務付けは行っておりません。  
音量が高めの方もいらっしゃると思いますので、どうしても耐えかねる場合  
などは、看護師にお声がけして頂ければ、対応いたしますのでご理解願います。



**産婦人科の診察**の際、診察台をあげてから長く待たされるのが嫌です。  
腰に負担もかかりますし、年配の方も体勢が辛い方もいらっしゃると思います。  
先生が来てから上げていただきたいです。

H24.5

患者様の視点に立った対応を日々、心がけておりますが、ご指摘の点について  
ご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。  
今後、患者様に配慮した診療等に注意して参ります。



**予約時間内**に呼ばれることがありません。採血検査の結果が出るのが遅い  
ことも原因の一つだと考えます。  
**採血の開始時間**を、午前7時30分からにしてはどうでしょうか。H24.4



診察の**待ち時間**のことですが、待っている患者さんの中には薬の副作用が  
ひどい方もおります。具合が悪くても待っている人たちがいることも  
わかっていただきたいです。

H24.5



予約して時間どおり来ているのに**待ち時間**が長い。改善してほしい。H24.6



予約の時間から2時間以上も待つことがたびたびあります。また、**前の方**  
**が終わってから20分以上**も待つこともあります。  
もう少し早くすることはできませんか？

H24.6

ご提言ありがとうございます。

患者様の待ち時間短縮につきましては、かねてから患者様からご指導・ご指摘  
をいただいているところであります。電子カルテシステムやクレジットカードの  
導入、会計窓口の増設、自動精算機の増設等、徐々にではありますが、できる部  
分から対応してまいりました。

今後も、患者様に見えるサービスを提供できるよう改善して参りますので、  
よろしくお願いいたします。

また、受診の際は、診察後にご紹介先への返信通知や次の患者様の容態の確認  
などが必要であり、確認内容等により時間がかかってしまうことがありますので、  
ご理解願います。





夜間救急で電話しましたが断られました。かかりつけが大崎市民病院だったので救急の時は時間がかかってもいいので診察してください。 H24.5



市民病院の整形外科は紹介状がないと受診できません。今回は内科から整形外科に紹介していただいたのですが初診でも受診することはできませんか。 H24.6

当院は、市民病院であり、市民皆様の病院であります。他面において急性期病院（重症患者の受入れ病院）でもあります。

その中において、他病院との医療連携が重要になってきており、当院が大崎医療圏、近隣の医療圏の中核病院として他病院と連携していかなければならない状況でありますので、ご理解願います。



診察の時いきなりマイクで名前を呼ばれますが不快です。一旦、待合室に入るとか番号で呼んでもらえるとか検討してください。 H24.6

ご提言ありがとうございます。ご指摘いただきました点について、ご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。皆様のご意見等を参考に検討し、改善して参りますので、ご理解願います。



体調不良や急用で来れない時の予約変更はどうしたらよいのでしょうか。

H24.4

ご都合により、予約変更等をされる場合は、予約票等に記載されている連絡先に来院前に連絡ください。状況に応じ対応いたします。



## ◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるご提言 ◆



南病棟連絡通路の4人テーブルを少なくし一列の椅子を多くして頂きたい。テーブルをひとりで占領し横になって休まれる方も多く、いつも満席状態です。一人ゆっくりしたいのですが席がありません。

電車のように同じ向きにしてはどうでしょうか？ H24.5



玄関に車を待っている人がたくさんいますが、座りたくても椅子が足りなくて困りました。椅子を増やしてほしいです。 H24.6

現在、院内の状況は狭隘化しており、可能な限りのスペースを工夫して利用しているところです。できる限り、患者様のご要望に応えたいと考えておりますが、そのような理由により、難しい点があります。

新病院開院時には、患者様にご満足いただける病院を目指しておりますので、ご理解願います。



MR I 検査説明書の《重要》のところに「ピーピーというブザー音がします」という文を加えて下さい。音がすることは覚悟していましたが、「ピーピー」鳴り出したときは故障かと思ってしまいました。 H24.5



駐車場から玄関へ行く道順を矢印で示していただきたい。 H24.5

気づかない部分でありました。

ご提言いただきましてありがとうございました。早速、表示いたします。



時々トイレトーパーが逆向きに入ったり、予備のセットがきちんと入っていないので、トーパーがスムーズに取れないことがあります。注意してください。 H24.6

ご指摘頂きました点について、ご不便な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今回の件につきましては、清掃責任者にも報告するとともに、今後、注意してまいりますのでご理解願います。



事務室の入口のドアを閉めた方がいいのではないのでしょうか。 H24.6

節電や休日・夜間の防犯等のため閉鎖・施錠はいたしますが、事務室は基本オープンにさせていただいております。間違ってお入りになられましたら、お気軽にお声掛けください。目的の場所等のご案内をいたします。よろしく願いいたします。





新病院における**障がい者への配慮**に関する質問です。

H24.6

①身障者用の駐車場には屋根がついていますか？  
②スロープには屋根はついていますか？③トイレの個室に回転灯やストロボなど聴覚障害者に火災や避難を知らせる対策はされていますか？④ライトプレイヤー等点字器の設置予定はあるのでしょうか？⑤聴覚障害者に配慮したルビ付の問診票や外国人に配慮した多言語問診票の設置をして頂けると嬉しいです。

新病院の設計では、「すべての人に快適な病院の実現」を基本方針として計画いたしました。ご提言のとおり、一部のひさしやスロープの配慮などについては、完成予想図に十分表しきれない箇所もございます。敷地内は道路からの乗り入れ箇所を除き、極力段差やスロープのない計画としておりますが、バリアフリー駐車スペースにつきましては、ご提言を踏まえ、建物側の複数台分にひさしを追加するよう検討して参ります。

また、非常時システムや点字器、問診票等につきましても、ご提言を参考に設置場所や機種等を今後検討して参りますのでご理解願います。



病院正面入口向かい側の歩道と面した**喫煙所**が撤去されていないのはどうしてでしょうか？

H24.6

ご提言いただきましてありがとうございます。

現在、利用者の方への周知期間をもうけたうえ、8月31日をもって撤去する予定ですので、ご理解願います。



提言書の用紙がありませんでした。

H24.4

申し訳ありませんでした。今後、注意いたします。



**新病院完成予想模型**が展示されていますが透明な強化板でガードされているのに「模型にふれないでください。」とはどういうことでしょうか。表示しなくてもいいのではないのでしょうか。

H24.7

模型展示棚は展示用の造りのため、強度があまりありません。接触等によるケースの破損や棚の転倒等の恐れがあります。患者様の安全のための注意表示です。ご理解ください。



耐震診断を奨めるステッカーが**トイレ壁面**に貼付されていますが、なぜこの場所なのでしょう。トイレには患者側に立った考え方で、**貼付物**の選定をしてほしい。

H24.7

ご提言いただきましてありがとうございます。

皆様のご意見等を参考に検討し、改善して参りますので、ご理解願います。



## ◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



入院患者です。主治医や看護師が誰一人**名前を言いません**。  
検査結果も一度も聞かされず、数値の説明もしてもらえません。  
点滴部位が痛いと言っても**専門用語**でわかりません。 H24.4



いつも忙しい中**ボランティア**の方の力はとてもありがたく思っております。  
しかし、残念ながらその方達の中には患者さんへの**対応・態度・言葉づかい**が  
良くない方もいらっしゃいます。  
ボランティアのあり方を見直すべきではないでしょうか。 H24.5



**ボランティア**女性の動きはテキパキしているが、待機している姿勢が良く  
ありません。注意してください。 H24.7



病室を血圧測定で**巡回**していた**看護師**さんの態度が良くありません。  
**患者・家族の気持ち**を考えて下さい。 H24.5



病室を**巡回**していた**看護師**さんで感じの悪い方がいました。もう少し**患者の  
気持ち**になって接してほしい。 H24.5



初診で来院しました。**担当医の態度・言葉**に驚きました。  
地域医療で患者と向き合うと言う態度でしょうか。 H24.6

患者様に対しましての接遇につきましては、常々心がけているところで  
ありますが、ご指摘のようなことがあったことにつきましては大変申し訳  
ありませんでした。今後、さらに患者様への接遇のあり方につきまして看護部・  
医師・ボランティア内等で話し合いをし、患者様本位に立ちました対応を心が  
けて参りますのでご理解願います。



病院内の通路を**白衣を着た方々**や**医師がお喋り**をしながら通路の真中を歩  
いておられました。杖をついた老人が隅に寄り、その方々が通り過ぎるのを  
待つこともありました。患者側をもう少し気遣っていただきたい。 H24.5

大変申し訳ありませんでした。  
今後、同様のことがないように注意して参ります。

