



令和8年7月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

7月に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただきましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

【ご意見】

外来基本票の診療科に診療科名だけでなく番号もあるとうれしい。

例「眼科」→「11 眼科」のように

玄関の診療科の番号、会計の上の番号、全面が表示されず下や右側が切れて表示されているのが気になる。細かくてすみません。

【回答】

現在、システム担当者へ連絡し、対応を行っております。

修正後の動作確認を行い、問題がなければ随時適応となりますので、誠に恐れ入りますが、しばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

【ご意見】

予約時間がきたら早めにご呼んでください。いつも〇〇科は遅いです。

今日は30分以上待ちました。番号が出ていても呼ばれません。

【回答】

大変お待たせして申し訳ございません。

緊急を要する患者様の対応や処置、検査などを優先して行うことがあり順番が前後する場合がございます。また、お一人ひとりの診療内容や症状によって診察にかかる時間が異なり、予定時間よりお時間をいただく場合がございます。

ご理解のほどよろしくお願いいたします。

ご不明な点やご不安なことがございましたら、遠慮なくその都度看護師にお声がけください。

【ご意見】

会計に時間がかかりすぎます。改善してください。

気分不良の時には苦痛です。茶ももらえません。

AI問診 人を増やして対応してください。

【回答】

この度は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。

会計の待ち時間につきましては、時間短縮を図るため、計算担当や出納人員の増員などの対策を講じております。しかしながら、混雑する日にはどうしてもお時間を頂戴してしまい、ご不便をおかけしております。

今後さらなる改善に向けて努めてまいります。

また、AI問診のサポート体制につきましては、現時点での人員増員は困難な状況でございます。その分、医事窓口の職員が適宜サポートに回るなどして対応しておりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

夜間外来にて処置後4階へ入院となり4日間お世話になるも、3カ所縫合後退院まで何も処置なしでした。体も清拭なしでした。

【ご意見】 退院して自宅へ 胸には心電図のシールが3カ所にもはってありそのままだった。びっくりしました。この状態で看護と言えますか。もう少しやり方があると思います。
Dr.も夜間すぐに退院してください→状態を見るのではないのでしょうか。

この度は、入院中の看護につきまして、ご不快な思いとご不信を招いてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

また、ご退院後に心電図の電極シールが身体に3か所残ったままであったとのことにつきましても、大変申し訳ございませんでした。本来であれば、退院時には患者様のお身体の状態を確認し、電極シールを含め不要なものは取り除いたうえでお帰りいただくべきであり、配慮が不足しておりました。

【回答】 さらに、入院中の清潔ケアについても、ご期待に沿った援助が提供できず、ご不快な思いをおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

いただいたご意見を真摯に受け止め、退院時の確認手順や清潔ケアの実施状況について改めて見直し、患者様が安心して療養・退院していただける看護を提供できるよう、職員への周知・指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

令和8年8月 患者サービス向上委員会



庄原赤十字病院

人間を救うのは、人間だ。

