

次のようなご意見をいただきました。

---

1 月から毎月通院治療センター（2F）に通っている。本日は 6 回目のため 1 時間前に採血順番を取るのに 1 番に並んで 2 階に上がった。私は血管が全く出ていないのでオペ前のルート確保も難しい（伝えてあるはず）。呼ばれて椅子に座るが、どうも初めての看護師らしい。隣に慣れた方が看護師を見守っており、針を入れた時から痛みがあると伝えるが血液取らず、ルートを 1～1.5cm 引いてやっと採血した。ルートは後で確保とするとのことだが、伝達されていないので悲しい。

この度は、通院治療センターでの処置につきまして、ご不安と大変痛い思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。事前に「ルート確保が難しい」とお伝えいただいていたにも関わらず、スタッフ間での情報共有や配慮がなされておらず、悲しいお気持ちにさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。当センターでは、限られた時間の中で多くの患者様をスムーズにご案内するため、応援看護師も含めた体制で対応しております。

今後は、応援看護師も含めた部署間での情報共有のあり方を見直し、患者様に安心して治療を受けていただける体制づくりに努めます。そしてスタッフ教育および技術向上に継続して取り組んでまいります。今回は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

次のようなご意見をいただきました。

---

年に 1 回通院している。毎回トイレの手すり、ペーパーホルダー、コンセントの上に埃がある。今回はトイレットペーパー横の壁のところにペーパーのくずが何個もあった。子連れで入る人もいるので、掃除をお願いします。

---

この度は、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。直ちに外来トイレの一斉点検及び清掃を実施いたしました。また、今後同様の事案が発生しないよう、該当清掃員に対して改めて清掃箇所および清掃手順の指導を行っております。併せて、全清掃員へ本事案の共有を行い、再発防止の徹底に努めてまいります。

次のようなご意見をいただきました。

---

精算機の行列をいわゆる「フォーク並び」にするとよい。年配の方が器械に慣れず、時間がかかることは仕方ないことなので。

---

この度は自動精算機前の並び方につきまして、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。また、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

ご指摘のとおり、1列でお並びいただく方法も一案ではございますが、当院のスペースの都合上、待機列が長くなり、患者様の動線が延びることで、車いすをご利用の方やご高齢の方の安全確保が難しくなる場合がございます。そのため、安全面を最優先に考え、現在は複数列でのご案内とさせていただいております。ご不便をおかけし誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今後も、より安全で円滑な運用に努めてまいります。

次のようなご意見をいただきました。

---

Bブロック受付の方へ

受付順番待ちの間に他の患者の対応をされていましたが、もう少し声掛けを優しく親切な対応をするべきだと思う。特に高齢者の方には親切に対応すべきだと思う。初めての診察で来ていたが、見ていてあまり気分のよい感じには思えなかった。改善してほしい。

---

この度は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。

当人に対して個別注意を行うとともに、担当者全員に改めて適切な接遇を心掛けるよう指導しました。

貴重なご意見ありがとうございました。

次のようなご意見をいただきました。

---

精神科の受付を朝 8 : 30 にあけてほしい。この頃の方は 15 分くらい遅れて来るので、待っている人は迷惑している。

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

精神科外来の受付開始が遅れ、朝早くからお待ち頂いている皆様にご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

この度のご意見を真摯に受け止め、当外来では人員配置の調整等を行い、午前 8 時 30 分の受付開始を行えるよう努めてまいります。

次のようなご意見をいただきました。

---

診察待ちの血圧測定器の記録用紙が切れている件

8 時ごろにBブロック横の血圧計で測定したところ記録用紙が切れていた。その後他の方々も測定して困っていた。8：30 頃に来られた人も記録ができず、他の方が側に行かれ事情を説明。Cカウンターへは報告したとのこと。8：30 に廊下の柵を開けに担当者が来たが、血圧計のチェック入らず。この光景をB窓口そばで何度も見た。管理する方はどこにいるのか？

---

この度は、自動血圧計の用紙が切れており、ご利用の際にご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。当院1階Bブロックでは、用紙が無くなった段階でご利用者様からスタッフへお声掛けをいただき、その都度対応をしていましたが、事前の案内表示が不足していたため、皆様にご不自由をおかけしてしまいました。今後の対策としては、自動血圧計の付近に「用紙切れの際のご案内」を分かりやすく明示いたしました。また、スタッフによる用紙の定期的な巡回チェックも合わせて実施してまいります。

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。