苦情対策トピックス

第８号（2014 年 10 月発行）
川崎医科大学附属病院
サービス向上委員会

サービス向上委員会では、「声の箱」に寄せられた患者さんからの苦情・要望に対し、調査し、改善策の検討を行い、患者サービス改善に向けて取り組んでいます。
今回は、「声の箱」から抜粋して、お届けします。
今後とも当委員会に対するご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

職員などの接遇に関する患者さんの声

これは患者さんの声そのままです。事実確認はしていませんが、不愉快に思われたことは事実と思います。参考にしていただきたく、情報提供させていただきます。

1 先生はパソコンに向かい・・・・・。私の挨拶にも無言、顔を一瞬でもみて挨拶してパソコンへ向いて欲しいのです。

2 診察開始時間は9時からなのにその時間に始まらないのはおかしい。先生に厳しく言える人がいないのだろうか。

3 職員同士の私語が多すぎる。廊下で大声での私語が病室内にも聞こえてくる。患者がいることを分かっていますか？

4 スマートフォンを使いながら歩いている職員とぶつかりそうになった。「ここは病院である。しっかりとわきまえて、行動をしていただきたい。

5 教授回診の時、医師・学生が廊下で待つ姿、廊下の壁にもたれかけ只々終えるのを待っている様です。

6 医師の服装の乱れ、女性医師も同じで白衣のボタンはかけて欲しい。

7 主治医も看護師も臓器提供や献体の事を尋ねると全く知らなくて驚いた。簡単な説明だけは話せる事が必要ではないか。
⇒献体（くすのき会）は医科大学庶務課が担当、臓器提供については、サイボウズ等にマニュアルを掲載。

「声の箱」に投函されたご意見・回答&対応

これは患者さんの声そのままです。参考にしていただきたく、情報提供させていただきます。

1.	声の箱	予約センターの電話が繋がりにくい。
	回答&対応	電話回線を 1 回線増設し対応いたしました。
2.	声の箱	眼科で 9:30～10:30 の予約だったが、検査に呼ばれたのが 11:30、診察終了が 12:20 だった。なぜここまで待ち時間が長いのか。
	回答&対応	最近の患者数の増加と検査項目、検査機器の増加に伴い、検査自体にも時間がかかっています。患者さんが待ち時間を把握できるよう、待ち時間がどのくらいかかるかの目安を待合室に掲示するようにした。
3.	声の箱	12 階東病棟の授乳室の照明が明るすぎる。病室のような間接照明とか、暖色、目に優しい色、明るさに変えて欲しい。
	回答&対応	やさしい、やわらかい蛍光灯に交換した。
4.	声の箱	物を握る力が弱いので、採尿室のコップを置く扉の取っ手をつまむタイプから握るタイプのものに変えて欲しい。
	回答&対応	高さ 2cm・長さ 10cmのコ状の握るタイプのものに変更しました。
5.	声の箱	障害者駐車スペースについて、健常者と思われる人が駐車しているのが見受けられるが、以前のように職員の方の誘導のもとで駐車できるようにして欲しい。
	回答&対応	利用が多い時間帯は障害者用スペースを増やして運用するように改善した。

「感謝の声」

感謝の声も寄せられています。参考までに情報提供させていただきます。

1 いつもあわてず笑顔で対応してくださる先生、先生のお顔を見るとホッとします。安心、信頼できる医師がおられると患者・家族共々、安心して過ごすことができます。いつもありがとうございます。

2 病棟の看護師さん、笑顔・ゆっくり優しい声・暖かさがあり丁寧に接してくれる。

3 川大病院で 3 回命を助けて頂きました。少しでも恩返しをしたいと思い、医学の研究と教育の為に臓器提供と献体を考えています。

4 病院玄関で警備課職員の方が毎回車のドアの開け閉めをしてくださる。とても良いタイミングで、本当にありがたい。とても助かります。

5 研修医の先生、初診接見では熱心に患者の話に膝を合わせて聞いてくださり、先生不明な点は私共家族の前で医学書を持参され勉強、分かり易く説明してくださり、とてもアットホーム的雰囲気で心配していた気持ちが落ち着きました。