

分類	ご意見・ご要望(要約)	回答
1 移転関連	この場所での存続を希望。高齢者にはこの病院は命綱です。	このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 市立川西病院移転につきましては、現病院施設の老朽化・狭隘化により新病院への建て替えが必要な状況となっていることなどから、市として将来にわたり病院事業を展開していくため検討しているものです。 病院の立地についてですが、(仮称)「川西市立総合医療センター」構想において、市中心部の「キセラ川西医療ゾーン」に病床数400床を有する新病院を整備することとしています。また、現市立川西病院を多く利用している市北部地域などの住民の皆様の安心を確保する観点から、入院機能は有しませんが、診療科目を内科・整形外科・小児科・外科等とする「北部診療所」を、市北部に整備する計画としています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2 移転関連	奥の団地に住んでいるので移転されては困る。川西能勢口周辺にはたくさん病院があるではないか	市立川西病院につきましては、現病院施設の老朽化・狭隘化により新病院への建て替えが必要な状況となっていることなどから、川西市として将来にわたり病院事業を展開していくため移転を計画しているものです。 病院の立地についてですが、(仮称)「川西市立総合医療センター」構想において、市中心部の「キセラ川西医療ゾーン」に病床数400床を有する新病院を整備することとしています。また、現市立川西病院を多く利用している市北部地域などの住民の皆様の安心を確保する観点から、入院機能は有しませんが、診療科目を、内科・整形外科・小児科・外科等とする「北部診療所」を、現市立川西病院正面駐車場に整備する計画です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3 移転関連	存続を強く希望。駅前に移転されると交通手段がない。	市立川西病院につきましては、現病院施設の老朽化・狭隘化により新病院への建て替えが必要な状況となっていることなどから、川西市として将来にわたり病院事業を展開していくため移転を計画しているものです。 病院の立地についてですが、(仮称)「川西市立総合医療センター」構想において、市中心部の「キセラ川西医療ゾーン」に病床数400床を有する新病院を整備することとしています。また、現市立川西病院を多く利用している市北部地域などの住民の皆様の安心を確保する観点から、入院機能は有しませんが、診療科目を内科・整形外科・小児科・外科等とする「北部診療所」を、市北部に整備する計画としています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
4 接遇・説明不足等	入院中の申し送りが毎日なにか抜けている。	このたびはご指摘ありがとうございます。 大事なケアが行えていなかったこと、引き継ぎが出来ていなかったことについては、心からお詫びいたします。ケアの継続については、カルテにしっかり記載し、誰でも同じケアが出来るよう周知していきたいと思っております。ケアの方法や確認方法を再度検討し、より安全で安楽なケアが提供出来るよう努力していきます。
5 接遇・説明不足等	Dr、Ns、入退院支援センター、受付等同じ話を4回も受けた。改善してほしい。	今回は、貴重なご意見ありがとうございます。 入退院支援センターでは、貴重な時間を頂き、入院の説明をしておりますが、何度も同じ説明を行ったことに関して、大変申し訳ございませんでした。 今後とも、連携を強化し、患者様が安心して入院生活を送る事ができるよう支援して参ります。
6 接遇・説明不足等	血液検査が終わって結果説明まで何の連絡もなく1時間半待った。	全身の倦怠感を感じておられ、病気を心配して受診されている状況で、長時間、結果説明までお待ちいただいたことについて大変申し訳なかったと考えております。 結果説明に時間がかかった理由につきましては、当日外来担当者の診療は初診外来で、予約外受診の方がどれだけ来院されるか当日でなければわからなかったことと、午後に開始する検診業務も兼ねているため、外来の検査結果を説明できるまでお待ちいただく時間が長かかったことが考えられます。 ただし、ご指摘のように当日そのような状況になった場合は、お待たせする見込時間をお伝えすることや後日説明をすることを、選択いただけるように案内することなど、必要な配慮が欠けていたことは間違いありません。 誠に申し訳ありませんでした。 今後お待ちいただく患者様の視点に立って、必要な案内を行い十分な配慮ができるよう検討し、改善したいと考えております。 今後も限られた資源の中で努力して参りますので、信頼して受診していただけますよう、よろしくお願いいたします。

	分 類	ご意見・ご要望(要約)	回答
7	接遇・説明不足等	川西市保健センターの医師の指示で受診したが、紹介状がないので2160円払わされた。	平成28年5月1日より、初診の際に紹介状をお持ちでない患者様からは、初診料とは別に、“選定療養費”として2,160円を患者様にご負担頂いています。ご指摘頂いた内容を確認しましたが、紹介状がなければ、2,160円のご負担お願いしている次第です。誠に申し訳ありませんが、ご理解の程宜しくお願い申し上げます。
8	接遇・説明不足等	5/2受診後、病院前の薬局しか空いていない旨看護師にいわれたが、実際は他の薬局も空いていた。	今年のゴールデンウィークは10連休でしたが病院は4月30日と5月2日を通常業務としました。院外薬局さんも休日だったのですが、当院が通常業務をするにあたり、開いてくださいました。「病院前の薬局」は、病院前の3ヶ所所有の薬局全てとして、職員は捉えていましたが、患者様に説明不足でした。今後の対策としまして、間違った情報をお知らせしないように、職員全員で、認識を新たにして参りたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございますございました。
9	接遇・説明不足等	受付の方が冷たい態度、感じが悪かった。気分が悪い。	この度は何かとご心配な中、ご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。医療従事者としての在り方をもう一度指導し、今後このような事の無いよう徹底して参ります。貴重なご意見をありがとうございますございました。
10	接遇・説明不足等	お薬手帳を頂きたいのに探せばあるとの回答。	この度は、ご意見、ご要望を賜り誠にありがとうございます。私たち薬剤師は、薬剤を中心とした治療に取り組む患者様に対して、お薬手帳を基に医療スタッフとの連携を深め、サポートできるように取り組んでおります。今回のご意見、ご要望は、病院におけます医療サービスの向上への強い思いと理解しております。今後とも患者様が快適に治療を受け、ご期待に沿えるようスタッフ一同、医療サービスの向上に努めてまいりますので、ご了承いただきますようよろしくお願い申し上げます。
11	接遇・説明不足等	担当医師と看護師の対応が異なる。採血を強要された。長年内科へ通っているがいつも一時間ほど待たされる。	この度は検査の説明について、正確にお伝え出来ずにご不快な思いをおかけしました。診察が終了前に、次回の来院日や検査について、医師、診療補助者、看護師から説明をしておりますが、正確な情報がお伝えできていませんでした。大変申し訳ありませんでした。診察の待ち時間に関しましては、待ち時間短縮に向けて取り組んでおりますが、その日の初診患者さまの人数や、容態の悪い患者さまを優先することなどで、お時間がかかることもあります。ご了承ください。今後ともこの病院を選んでいただけるように、職員一同努力してまいります。
12	接遇・説明不足等	眼科受診時、Drに乱暴な言葉を使われた。	このたびは担当医より乱暴な言葉遣いの対応があったとのこと、誠に申し訳ありません。丁寧な説明と接遇は医療の基本ですので、改めて職員に指導してまいります。
13	接遇・説明不足等	日曜日に緊急に診察してもらったが対応が悪い。薬がいるか不要かを聞くのが先生だと思う。	この度は、体調のすぐれない中、緊急で診療に来られた際、専門外の医師に受診されたとの事。お薬の件など、不安なこともあったと思われます。お気遣いできず、誠に申し訳ありませんでした。救急での診察の際は、その日の最善の処置を施すことを心がけております。よって、1日分の薬もお出しして、後日専門の医師に受診されることをお勧めしております。その説明も不十分だったのかと思います。丁寧な説明と接遇を改めて、職員に指導してまいります。
14	接遇・説明不足等	採血で来院したが、採血のあと検査でその後・・・と周りに聞こえるように案内された。考えてほしい。	このたびは、大変不愉快なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。患者様への配慮が足らなかったと反省をいたしました。採血後にも看護師が、次の行き先をお伝えするようにはしておりますので、受付での確認は、最小限にして、声の大きさも周囲の状況を確認し、配慮したいと思います。地域住民の皆様が安心して受診して頂けるよう、今後とも力を注いでいきたいと思っておりますので、これからも忌憚のないご意見を頂けますようよろしくお願い申し上げます。

分 類	ご意見・ご要望(要約)	回答	
15	設備関連	<p>救急外来の待合室が暗く、テレビもついていないので退屈。 入院時に毎回情報を書くのが面倒です。今回病状以外の情報は前回の履歴を引きつぐシステムにしてほしい。 理想像: 元気がない人が元気になる病院(壁に子供の絵を書く等)</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。 来院された時間帯が夜間帯だったのでしょうか。当院では、17時以降は 夜間の照明を部分的に消灯するようにしています。また、案内の電光掲示板も消灯しており、暗かった原因ではないかと思われます。 テレビは、夜間はつけておりません。どうぞ、ご理解ください。 また、患者様の情報に関しましては、カルテには残っておりますが 確認のために、ご面倒でも書類に記入いただくように、ご協力をいただいております。既往歴については、過去歴を参考にしますが、連絡先や日常生活に関することは、前回の受診から長い期間が空くと、変わっていることがあるためです。 患者様にとっては、同じことを何度も記入することや、医師や看護師に何度も伝えることを負担に感じられるかもしれませんが、患者様の安全を守るために必要な事ですので、ご理解ご協力の程、よろしく願いいたします。 ご提案の壁に子供さんが絵を書くことについては、今後検討させていただきます。 ご指摘にある、元気がない人が元気になる病院を目指して、努力して参ります。</p>
16	設備関連	<p>入り口の消毒液の設置がなくなった。戻してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。 4月から、外来処置センターを移動しましたので、消毒液の位置を壁際に移動しておりました。 救急外来の入り口に戻しましたので、どうぞご利用ください。 院内の感染防止対策にご協力頂きまして、誠にありがとうございました。</p>
17	設備関連	<p>3F中段のシンクが毎晩8時頃よごれている</p>	<p>この度は、ご指摘頂きまして、ありがとうございます。 今後、このようなことがないように、気をつけて参ります。</p>
18	設備関連	<p>身体障害者駐車場がいつも満車でこまる。もっと広げてほしい。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 身障者用の第二駐車場の拡大については、スペースの問題や、公道から駐車場への動線レイアウトの変更など、即時の対応が困難な状況にあります。 身障者用駐車場は、必要な方が使えるように、一般の方に対しては、駐車場警備員から第二駐車場以外に駐車頂くよう積極的に声掛けする等の対応をとらせていただきます。 なにとぞご理解いただきますよう、よろしくお願い致します。</p>
19	設備関連	<p>生ゴミ置き場のドアの下が空いている。カラスが入る。</p>	<p>この度は、貴重なご連絡ありがとうございます。 ドア閉めの徹底等を周知するようにいたします。</p>
20	設備関連	<p>車椅子利用者の乗車場に屋根がない。雨の日はどうしたらいい。</p>	<p>当院の車椅子乗降場については、①正面入り口車両発着場(バスロータリー)②第一駐車場内緊急・時間外入り口をご利用いただいております。 どちらも、救急車両や消防車両の活動空地、既存の駐車場との兼ね合いなどから、屋根の設置が困難な状況です。 そのため、雨天時などにご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。 傘をさすなど人手が必要な場合は、病院職員にお気軽にお声掛けください。</p>
21	診療体制	<p>入院中夜間の看護師3名体制では無理な気がする。医療事故が起きても不思議ではない。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 安心して医療を受けていただけるよう支援しなければならないところ、不安な思いを抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。 4月から新人看護師を迎え、職員全員で教育、指導を行っています。 患者さんが安心して入院生活を送っていただける体制作りにも今後も努めて参ります。</p>
22	診療体制	<p>ホスピタルケアをお願いします。接遇マナー等。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 当院では、患者サービスの向上を目的としたアンケートを実施しております。 その内容から、今後改善することについては、適宜検討しています。 職員のマナー研修も定期的に行っております。 今後も、ご意見ご指摘がありましたら、よろしくお願い致します。</p>

分類	ご意見・ご要望(要約)	回答
23 診療体制	人間ドックの結果説明が予約制で木曜に2人ずつのみ。改善を希望します。	平素は、当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。 人間ドックは当日に結果説明を行い、希望される方は後日追加の結果説明をご予約いただいております。 ご指摘のとおり、結果説明につきましては、木曜日みの少人数予約となっております。 今後は、希望者の人数を確認しながら予約日、予約可能人数を増やしていけるよう、改善課題として取り組んでまいります。 この度は、ご面倒をおかけし誠に申し訳ございませんが、ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。 なお、今後とも市立川西病院をよろしくお願いいたします。
24 感謝等	定期的を受診しているが、毎回採血の技術がすばらしい。非常に負担少なく有り難い。	このたびは、お褒めのお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。 外来採血室では、採血行為が患者様への負担にならないように、日々努力をしております。 今後とも、努力して参りますので、よろしくお願いいたします。
25 感謝等	2人目の出産でお世話になりました。はげましていただき無事乗り切りました。看護師さんが遅くまで業務されてお体壊さないか心配になりました。	この度は、お褒めのお言葉をありがとうございます。温かい雰囲気の中、安心してお産していただける病棟を目指しています。 今回気持ちよく入院して頂いたことは、私達の喜びにもつながりますし、このようなご意見をいただけるとスタッフ一同「元気！」が出ます。 今後とも、出産されるお母様方に安心して分娩し、その後の入院生活も気持ち良く過ごしていただけるよう努力してまいります。 誠にありがとうございました。
26 感謝等	ガンで治療を受けていますが医師看護師のレスポンスの早さには他院と比較し素晴らしい。感謝している。	この度は、医師をはじめ看護師に対し良い評価をいただき、本当にありがとうございます。 職員一同、今後も患者様の信頼にお応えできるよう努力してまいります。
27 感謝等	父が緩和ケアでお世話になっている。良くしていただき感謝している。	このたびは、お褒めの言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 これからも、患者さま、ご家族さまに寄り添う看護が提供できますように、努力してまいります。

移転関連	接遇・説明不足等	設備関連	診療体制	感謝等
3件	11件	6件	3件	4件

このたびは、お褒めのお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。
外来採血室では、採血行為が患者様への負担にならないように、日々努力をしております。
今後とも、努力して参りますので、よろしくお願いいたします。