


| | |
|---------------------------|--|
| <p>ご意見内容①</p> | <p>食事（普通食）の魚料理が最悪です。冷凍が溶けていない状態で蒸している様です。白いかたまりの汁が物語っています。生臭くて食べられません。水臭いです。焼きも全く付いていない。味も全くないです。 煮物はまるで水煮？と言う感じです。 入院していると食事が楽しみなのですが。</p> |
| <p>回答 (27. 5. 21)</p> | <p>食事に対するご指摘、ありがとうございます。 焼き魚につきましては、白いかたまりの汁（ドリップ）が出ないように調理温度を調整し改善いたします。 生臭さの改善としては、魚の下準備の方法を変更します。 味付けに対するご指摘も、美味しく食べていただけるよう調味料の見直しを行っています。 これからもより美味しいお食事を提供できるよう取り組んでまいります。 (栄養科)</p> |
| <p>ご意見内容②</p> | <p>先日家族が、咳と痰が出るので診察に行きました。週末で一杯だったので、看護師さんにどれくらい時間がかかるかと聞いてみましたが返事がなかなか返ってこないの で帰ってきたとのこと。お忙しいとは思いますが待ち時間を知らせて貰えれば良かった と思っています。</p> |
| <p>回答 (27. 5. 28)</p> | <p>外来での待ち時間に対して、配慮のある対応が行き届かず、せっかく当院に診察に 来られましたのに受診に至らなかったこと、大変申し訳ございませんでした。 日頃より、外来の待ち時間に対しては、患者さんにご負担をかける場合も多々あり、 職員も心を痛めているところです。 患者さんの声に対して誠意をもって対応できますよう、今後も努力いたします。 ご意見ありがとうございました。 (看護部)</p> |
| <p>ご意見内容③</p> | <p>障がい者用駐車スペースに普通の人が多く駐めている。本当に困った人が駐められ ない。警備員がチェックし、障がい者が使用出来るよう指導すべき。</p> |
| <p>回答 (27. 6. 19)</p> | <p>障がい者用駐車スペースに限りがあることから、ご利用できなかった方々にご不便を お掛けし申し訳ありませんでした。 常時職員がチェックすることは人員的問題から難しく、利用者の方のモラルに委ねて いるのが実情です。 障がい者用駐車スペースの看板に利用者の皆さまに「おもいやり駐車」をお願いする 旨表示いたしました。 今後とも、適正駐車呼びかけに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い いたします。 (経営事業課)</p> |
| <p>ご意見内容④</p> | <p>看護師の検温の時間がまちまちで、他の病院に比べて看護師に緊張感が少ないよう な気がします。 トイレの中の手洗い場所に何日もほこりが溜まっている。また通路の窓の下の敷居も</p> |


| | |
|-----------------|--|
| | ほこりだらけ。 |
| 回答 (27.7.15) | <p>ご意見ありがとうございます。検温は1日2回から時間、分単位まで患者さんの状態に合わせて計画されております。そのため、お伺いする時間が違ってきます場合があります。もしかしたら、それが「まちまち」というような印象を与えてしまったのかもしれないかもしれません。もっと細やかに、患者さんに対して十分な説明や配慮が必要ではなかったかと思っております。これからも、安心して入院生活を送っていただけますよう、看護師の教育に取り組みたいと思います。</p> <p>また、トイレの手洗いなど未清掃箇所が生じないように清掃員に徹底いたしました。モップでは掃除しにくい窓の下などのほこりは、ハンディ掃除機を使用することといたしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部、経営事業課)</p> |
| ご意見内容⑤ | <p>夜に部屋でポータブルトイレを使用する時に床にマットでも敷いて滑り止めをしてほしい。床にそのままだと音がなくて目が覚めて眠れなくなる。</p> <p>夜中に看護師が汚物の処理をする時にもう少し静かに処理してほしい。</p> <p>また、部屋にある洗面の中をもう少しきれいに洗ってほしい。ぬめりがある。</p> |
| 回答 (27.7.15) | <p>夜中の騒音は睡眠を妨げ、患者さんにつらい思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。ポータブルトイレの敷き物は、転倒防止のため使用していませんが、音が出にくい工夫などが必要だと思っております。</p> <p>また、お掃除についても快適な環境をお届けできるよう努力したいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部、経営事業課)</p> |
| ご意見内容⑥ | 玄米や雑穀米が食べたい。 |
| 回答 (27.7.30) | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>入院患者さんの食事は、幅広い年代や状態の方に提供するため、カロリーや栄養バランスのほか、消化吸収に配慮した献立を基本としています。</p> <p>白ごはん以外については、アレルギーにも配慮しながら、行事食等の際に「変わりごはん」の一種として提供できるか検討してまいります。</p> <p style="text-align: right;">(栄養科)</p> |
| ご意見内容⑦ | 減塩食で焼き魚が2日に1回の頻度で提供されてくるのがつらかった。ひどい時は夕食に焼き魚、翌日昼食にも焼き魚という日があった。代替食を考えるのは大変かと思いますが、この頻度はあんまりだと思います。 |
| 回答 (27.7.30) | <p>食事に対するご意見・ご指摘ありがとうございます。</p> <p>ご指摘のとおり減塩食では揚げ物を提供している頻度が少なく、焼き魚やムニエルの献立が多くなっています。今後は、卵料理を増やすなど、目先の変った料理が提供できるよう献立を工夫致します。</p> <p style="text-align: right;">(栄養科)</p> |
| ご意見内容⑧ | トイレの掃除をお願いします。 |

| | |
|-----------------|--|
| | 壁が汚れていました。 |
| 回答 (27.9.2) | 不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 病院内の壁の清掃は年1回行うこととしていますが、日常清掃においても目立つ汚れは掃除するよう清掃員に指示いたしました。 また汚れていた場合は、お近くの職員に申し入れいただければすぐに清掃いたします。 (経営事業課) |
| ご意見内容⑨ | 外来での呼出が順番どおり呼ばれないのは何故か。 呼ばれてもよく聞こえない場合やトイレなどで居ない場合もあるので順番が見て分かるようになると、待つ方も気持ちが楽だと思う。 |
| 回答 (27.9.16) | 外来でのお呼び出しに対し、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 外来でのお呼び出しは、予約患者さんを優先してお呼び出ししておりますが、患者さんの病状や検査によっては、順番が前後することもございます。 そのため、順番を表示しても順番どおりにならないケースもあることから、順番の表示は行っておりません。待ち時間が長い場合やトイレなどで待ち合いから離れる場合は、各ブロック受付にお声を掛けていただきますと、おおよそそのお時間をお伝えいたしますので、遠慮なくお声かけください。 今後も待ち時間の短縮に向けては、努力してまいります。 ご意見ありがとうございました。 (医事・受付) |
| ご意見内容⑩ | 病室のベッド全部にカーテンをしてほしい。 |
| 回答 (27.9.18) | 精神科病棟では、病室にカーテンの代わりに家具を設置しています。病室の出入り口や同室者から患者さまのプライバシーが確保できますように、配慮された場所に家具やベッドを設置しています。また、病室出入り口に近いベッドにつきましては、カーテンが設置されているお部屋もございます。これらのことから、全室にカーテンを設置する予定はしておりませんが、何かお困りのことがございましたら、病棟看護師にご相談下さい。 (看護部) |
| ご意見内容⑪ | お風呂の時毎回、カミソリを使いたい。 |
| 回答 (27.9.18) | 精神科病棟では安全面から、患者さまのカミソリにつきましては、入院時にスタッフステーションで預らせていただいております。カミソリのご希望される時は、看護師にお声をお掛け下さい。担当の看護師がカミソリをお渡しいたします。 (看護部) |
| ご意見内容⑫ | 夜、就寝時、部屋のライトをつけたい（起きて本を読みたい） |
| 回答 (27.9.18) | 就寝時間は、21時に病室の消灯時間となっております。2病棟では、各患者さまのお部屋のライトにつきましても、21時の消灯にご協力をお願いしております。理由といたしましては、治療上、夜間の十分な睡眠時間をとることがとても大切なため |

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>す。多床室の患者さま、個室の患者さまにおかれましても、21時の消灯にご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(看護部)</p> |
| ご意見内容⑬ | <p>病院内が冷えすぎだと思います。</p> <p>病室の設定温度が23℃になっています。デイルームは室温20℃ぐらいに思われ、そこに薄い病衣だけを着た車いすの患者さんがいる。</p> |
| <p>回答</p> <p>(27.9.24)</p> | <p>配慮が足りず申し訳ありませんでした。</p> <p>病棟内での室温については、どなたでも温度を上下できるようになっており、特にルール化をしておりませんでした。このご意見をきっかけに話し合いをもち、デイルームや4人部屋などの共有スペースは、現在のところ25℃以下に温度を下げないというルールを決めました。</p> <p>毎朝、看護師が挨拶でお部屋をまわっていく際、その日の気候も考慮して室温を確認、調整させていただきます。室温に関してのご要望は、お気軽に、その都度お声をお掛け下さい。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部)</p> |
| ご意見内容⑭ | <p>車いすで受診しました。車いす用トイレに荷物を置く棚がある方が便利です。</p> |
| <p>回答</p> <p>(27.9.24)</p> | <p>車いす用トイレに荷物棚がなく、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>2階車いす用トイレの手洗い横に荷物用棚を設置いたしました。</p> <div data-bbox="927 1025 1240 1451" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: right;">(経営事業課)</p> |
| ご意見内容⑮ | <p>放射線前で、ベッドを2人の看護師が押しながら話していた内容が、同僚の悪口と看護評価の内容でした。それも大きな声で話し、ベッドで寝ている患者さんはそっちのけ。マナー・接遇がなっていないと思います。</p> |
| <p>回答</p> <p>(27.9.28)</p> | <p>看護師の態度に対するご指摘をいただきました。「患者さんそっちのけ」の業務中の態度は、大変許し難い行為です。看護師として信頼されるよう、看護部として基本に立ち返る必要があります。</p> <p>ご指摘いただきました内容に対しまして、看護職員全員に周知し看護業務にあたる基本的な姿勢について、個々の行動や言動について振り返る機会を持ちました。</p> <p>今後とも、看護師の接遇教育に努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |

| | |
|------------------|---|
| | (看護部) |
| ご意見内容⑯ | 売店横の軽食コーナーの洗面台が汚い。コバエが飛んでいた。 |
| 回答 (27.10.5) | <p>この度は、軽食コーナー内洗面台の汚れについて、大変不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後は洗面台掃除の徹底と、防虫剤の設置数を増やしてまいります。</p> <p>皆様に気持ち良く利用していただける空間づくりを心がけてまいりますので、またお気づきのことがございましたら、ご指摘くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>(売店)</p> |
| ご意見内容⑰ | (6病棟) ナースステーションの出入り口のドアを握っていた時に後から男性にグイッとドアを引かれハッとしました。急いでいたかもしれませんが、ドアに手を添えて前の人が出るのを待つくらいの配慮があるのが医療関係を仕事にしている人は一般の人より認識を強くもって行動してほしいです。 |
| 回答 (27.10.13) | <p>まず、この度は、当院の職員がとった行為で、ご不安、ご不快な思いをさせてしまい、大変、申し訳ありませんでした。</p> <p>今回、職員の取りました行動は、ご本人様にケガをさせてしまう可能性があった危険な行為でもあったことから、職員本人への指導はもとより、他の職員に対しても周知したところであります。</p> <p>今後も、職員への指導教育を行い、二度とこのようなことが起こらないよう、努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p> <p>(看護部長)</p> |
| ご意見内容⑱ | 外来待合室から診察者番号が見える表示装置を設置してほしい。 |
| 回答 (27.10.16) | <p>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した。</p> <p>さて、受付番号の表示についてですが、患者さんのお呼び出しは予約患者さんを優先してお呼びしておりますが、病状や検査によって順番が前後することもございます。そのため、順番を表示しても順番どおりにならないケースもあることから、受付番号の表示を行っておりません。</p> <p>番号を聞き洩らした場合や待ち時間が長い場合は、各ブロック受付に遠慮なくお声かけください。</p> <p>(経営事業課)</p> |
| ご意見内容⑲ | 予約があって予約なしの状況を改善してほしい。また、看護師の姿が見えないのは聞くこともできず、待っている者にとってはつらいものです。たまに歩いている看護師さんは態度が悪い。Bブロック受付の方はいつも感じが悪い。接遇教育を。 |
| 回答 (27.11.2) | <p>このたびは、診察の待ち時間、看護師の態度、受付の対応に対し、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>接遇に関しましては、院内での接遇研修などを通じて、職員の接遇の向上を図ってまいります。</p> <p>待ち時間につきましては、急患などが入ることもあり、お待たせすることもございま</p> |


| | |
|--------------------------|---|
| | <p>すが、待ち時間の短縮に向けて努力はしてまいります。待ち時間が長い場合には各ブロックの受付にお声をかけていただきますと、おおよそのお時間をお伝えいたしますので、遠慮なくお声かけください。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(経営事業課)</p> |
| ご意見内容 20 | <p>障害者用の駐車場が少ない。屋根がなくともよいので増やしてほしい。</p> |
| <p>回答 (27.11.10)</p> | <p>障害者用の駐車場が少なくご不便をお掛けいたしました。</p> <p>屋根付き障害者用駐車場の南側に4台分の障害者用駐車スペースを増設いたしました。</p> <div style="text-align: right;">  </div> <p style="text-align: right;">(経営事業課)</p> |
| ご意見内容 21 | <p>リハビリの方が、患者さんがいるにもかかわらず患者さんから見えるところで昼食をとるのはいかがでしょうか。</p> |
| <p>回答 (27.11.17)</p> | <p>11月9日よりリハビリテーションスタッフ室で食事をせず、休憩室やレストランなどを利用することといたしました。しかし、業務上やむなくスタッフ室で食事をする必要がある場合はカーテンで仕切り、待合や訓練室からは完全に見えないように配慮いたします。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(リハビリテーション科)</p> |
| ご意見内容 22 | <p>給食のお茶がいつもぬるい。</p> |
| <p>回答 (27.12.21)</p> | <p>食事の時に配膳するお茶は、「やけど防止対策」として60℃のぬるめのお茶に調整して各病棟にお配りしております。配茶時間のずれにより、お手元に届くまでに時間がかかることもあり、ぬるくなっている場合があると思われまます。</p> <p>熱めのお茶をご所望される場合は、各病棟(3病棟～6病棟)デイルームに備えております給茶機をご利用いただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(栄養科)</p> |
| ご意見内容 23 | <p>揚げ物が固いです。もう少し軟らかくしてください。</p> |
| <p>回答 (28.1.13)</p> | <p>揚げ物はカラリと仕上がるように配慮して調理していますので、比較的固い仕上がりになっている場合がありますが、料理に応じて食べやすい大きさにカットするなどの工夫をするとともに、揚げ過ぎて固くならないように注意していきたく思います。</p> <p>なお、常に揚げ物が固く食べづらいと感じられる場合には、食種変更などの対応も検討させていただきますので、その旨を病棟スタッフにお申し出ください。</p> <p style="text-align: right;">(栄養科)</p> |
| ご意見内容 24 | <p>車いすを使っています。コーヒーを飲みます。軽食コーナーに来ますが、車いすが入れる</p> |

| | |
|-----------------|--|
| | 場所があれば良いと思います。 |
| 回答 (28.1.19) | <p>軽食コーナーに車いすの方の利用スペースを設置いたしましたので、ご利用ください。 貴重なご意見をありがとうございました。 (経営事業課)</p>  |
| ご意見内容 25 | 病院内に何故両替機が無いのか？テレビカードも自動販売機も千円札しか使えないので非常に困ります。 |
| 回答 (28.2.3) | <p>県立病院における現金は細心の注意をもって取り扱わなければなりません。病院の建物内への設置であっても、無人で設置する両替機の中に高額のお金が入っていることは防犯上適切ではないため設置をしておりません。 自動販売機等をご利用になる場合に千円札が必要な場合は、1階売店にて両替をいたします。ただし、釣銭の状況によってはやむなくお断りする場合がございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (経営事業課、売店)</p> |
| ご意見内容 26 | 診察室入口に電光順番表を早急に設置してはどうか。 |
| 回答 (28.2.8) | <p>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した。 さて、受付番号の表示についてですが、患者さんの呼び出しは予約患者さんを優先してお呼びしておりますが、病状や検査によっては順番が前後することもございます。そのため、順番を表示しても誤解を招く恐れもあることから、受付番号の表示を行っておりません。 待ち時間が長い場合やトイレなどで待ち合いから離れる場合は、各ブロックの受付にお声をかけていただきますと、おおよそのお時間をお伝えいたしますので、遠慮なくお声かけください。 待ち時間の短縮に向けては、医師の増員などにより今後も努力してまいります。 何卒、趣旨をご理解賜りますようお願いいたします。 (経営事業課)</p> |
| ご意見内容 27 | <p>正面玄関においてあるマスクに使用後のマスクが入っていた。マスク設置の下にゴミ箱をおいてはどうか。 また、病院に出入りする業者にマスク着用を義務付けてはどうか。</p> |

| | |
|-------------------|---|
| 回答 (28. 2. 19) | <p>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した。</p> <p>正面玄関のマスク設置場所に、マスク着用後はお持ち帰りいただくようお願いするポスターを掲示いたしました。</p> <p>また、病院に出入りする業者へは、マスク着用依頼の文書を作成し、関連部署より配布し依頼するようにいたしました。</p> <p style="text-align: right;">(感染管理室)</p> |
| ご意見内容 28 | <p>母は高齢のため、耳が遠くなり聞こえにくくなっています。かかりつけの先生はドアを開けて名前を呼んでくれるため不自由はありませんが、会計時に困っています。旧安芸病院には番号表示があって分かりやすかった。何か良い方法はないですか。</p> |
| 回答 (28. 2. 23) | <p>会計のお呼び出しの際に聞き取りにくいとの事でご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>できるだけお声が届くように気をつけてまいります。十分でないこともあろうかと思えます。そこで、診察が終わって連絡票をお出しいただく際に、受け取る者に一言聞こえづらい旨をお申し出いただきますと、お近くまで伺ってお声をかけさせていただくなどの対応をいたしますので、お気軽にお申し出ください。</p> <p style="text-align: right;">(医事・受付)</p> |
| ご意見内容 29 | <p>テレビを見る時イヤホンをつけることを徹底してほしかった。</p> |
| 回答 (28. 2. 23) | <p>テレビを見る時のイヤホン装着については、「入院のご案内」パンフレットに記載し、入院時のオリエンテーションでもご説明しご協力いただいております。</p> <p>それでも装着していただけない方に対しては、ご理解していただけるようにその都度説明しています。</p> <p>今後はよりご協力していただけるよう説明を徹底してまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(病棟)</p> |
| ご意見内容 30 | <p>入院の手引きに書いてあるのに、携帯電話をマナーモードにせず使用している方や、テレビをイヤホンを使わずに見ている方がいるが、看護師がそれを見ても注意していない。音は小さくても気になるので消灯時刻以降は勘弁していただきたい。</p> |
| 回答 (28. 3. 9) | <p>入院療養中にこのような不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありませんでした。</p> <p>このご意見をいただいてから、このような状況を見かけた際には、必ず、患者さまに声をかけ、理解していただけるようにと看護師間で話し合いを持ちました。</p> <p>今後はこのようなことがないよう気を付けてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(病棟)</p> |
| ご意見内容 31 | <p>トイレに入ろうとしたら、まだ入ってはいかんというような顔をして、すぐに入れなかった。もう少し愛想良く入らせてください。</p> |
| 回答 (28. 3. 18) | <p>当院の清掃員の態度でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただきました内容につきましては、清掃員全員に周知しマナーの改善を指示</p> |

| | |
|-----------------|--|
| | <p>いたしました。また、清掃会社に対し従業員教育の徹底を図るよう指導し、接遇・マナーの向上に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(経営事業課)</p> |
| ご意見内容 32 | <p>・軽食コーナーは皆で使うスペースなので周りの人の事も考えてほしいです。病院へ来るのは具合が悪いからくるのです。病院の職員がお昼を食べに来たようですが、他の人もいるのにもかかわらず、大きな声で喋ったり笑ったり。ちょっとダメだと思います</p> <p>・ドリンクを飲み、軽食コーナーに一息つきに来ましたが、職員か家族か大声で話し、笑い、落ち着きませんでした。病院内とは思えない様子でした。</p> |
| 回答 (28.3.18) | <p>この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>公共の場で周りの方々への配慮を欠いた今回の行動は、社会人としてあるまじきものです。深くお詫びいたします。今後は、職員教育の徹底を図り、接遇・マナーの向上に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(院長)</p> |
| ご意見内容 33 | <p>病院なのにシーツ交換の時とかうるさい。病人なので静かに仕事してください。病室のトイレの戸の音や水の流れる音もうるさい。</p> |
| 回答 (28.3.22) | <p>入院療養中にもかかわらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>このご意見をいただいた後、職員の声のトーンや物音を極力抑えるよう話し合いを行い周知するようにいたしました。今後はこのようなことがないよう努めてまいります。</p> <p>当院のトイレは環境への配慮から節水型トイレを採用しております。節水型トイレは少ない水で汚物を流すことから勢いが必要となり、通常のトイレより音が大きくなっているものと考えられます。トイレの改修には費用の問題があり今すぐに対応することが難しく、今後の検討課題とさせていただきたいと思っております。誠に申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">(病棟、経営事業課)</p> |
| ご意見内容 34 | <p>眼科の待ち時間が長すぎて具合が悪くなります。5歳の息子の診察は5分もかからなかったのに待ち時間は約3時間でした。予約の人から先にとというのは分かりますが、医師を増やす等どうにか対応していただけないでしょうか。色んな科があり便利なのに待ち時間で来るのが嫌になります。</p> |
| 回答 (28.3.22) | <p>このたびは外来で長時間お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>外来でのお呼び出しは、予約患者さんを優先してお呼びしており、また、その時の患者さんの容態、検査等によって診察に時間を要す場合がございます。</p> <p>そのため、予約のない患者さんには長時間お待たせすることもございますが、待ち時間が長い場合やトイレなどで待ち合いから離れる場合は、各ブロックの受付にお声をかけていただきますと、おおよそのお時間をお伝えいたしますので、遠慮なくお声かけください。</p> <p>今後も待ち時間の短縮に向けては努力してまいります。ご理解賜りますようお願いいたします。</p> |

| | |
|------------------------------|--|
| | <p>いたします。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（経営事業課）</p> |
| ご意見内容 35 | <p>救急入口東側の駐車場がいつもいっぱいです。職員の方がとめているのではないかと。職員用の駐車場があるのであればきちんと決められたところにとめるようにしてもらいたい。</p> |
| <p>回答</p> <p>(28. 3. 23)</p> | <p>駐車場が満杯でご迷惑をお掛けいたしました。</p> <p>職員及び委託業者には、患者さん用駐車場を使用しないよう再度周知いたしました。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（経営事業課）</p> |
| ご意見内容 36 | <p>見舞いの為来院しました。インフルエンザが流行していることもあり3病棟に入った際、職員さんが急に私たちの前へ来られ「マスクをして下さい。入口にあります。」と言われました。もう少し言い方があると思います。接遇マナーでいうと0点です。マスクを着用しておらず、申し訳ないという気持ちもなくなる程の対応の悪さ。貴院ではどのような教育をされているのでしょうか？</p> |
| <p>回答</p> <p>(28. 3. 29)</p> | <p>この度は職員の方の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>職員に対しては聞き取り、面接を行い反省のもと今後、言葉遣いや態度に注意し相手に不快な思いをさせない対応を心掛けることを周知いたしました。</p> <p>今後職員の方の接遇研修、指導を強化していきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（病棟）</p> |
| ご意見内容 37 | <p>病院で待つのはある程度覚悟のうえだが、1時間ぐらい待って問うと「予約の方が・・・」。あとどのくらい待たなければいけないのか目途をきくと「あと25分ぐらい」。冷たい言い方。もっと言い方があるだろうにと思った。</p> |
| <p>回答</p> <p>(28. 4. 8)</p> | <p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は患者さんの立場に立った接遇、言葉使いを心がけるよう努めてまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（経営事業課、看護部）</p> |
| ご意見内容 38 | <p>玄関横のバス・タクシー乗り場に数ヶ所タバコの吸い殻が目立ちます。全敷地禁煙の張り紙があると皆さん気持ちよく過ごせると思います。</p> |
| <p>回答</p> <p>(28. 4. 8)</p> | <p>敷地内の通路やバスの停留所付近に看板の設置や、院内の各所へポスターの掲示を行い敷地内禁煙の周知をしています。また、入院案内に敷地内禁煙の旨を記載し入院患者さんへのご理解をいただくよう努めていますが、ご指摘のようにまだ十分徹底されていない現状があります。敷地内で喫煙されている方を見かけた際には、声をかけご理解いただけるよう努めてまいります。</p> |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| | <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> |  |
| <p>ご意見内容 39</p> | <p>食事が軟食で食べやすくして頂いています。形がなく何を食べているのか分からないので配膳時に説明をして頂ければもっと美味しく食べられると思います。</p> | <p>(経営事業課)</p> |
| <p>回答 (28. 4. 15)</p> | <p>ご意見ありがとうございます。 当院では、食物アレルギー対応の患者さん、ゼリー菜・ペースト菜・流動食の患者さんに限り料理名を記載した用紙をお膳に添えています。 それ以外の食種の患者さんにつきましては、提供料理が個人により異なるため対応しておりません。 ご希望がございましたら、1週間の予定献立表を配布させていただきますので、病院スタッフにお声かけください。</p> | <p>(栄養科)</p> |