

“皆様の声”のお知らせ（平成31年2月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	電話対応した職員の態度が悪く、診察をあきらめました。	大変申し訳ありませんでした。 電話対応については、病院の代表として対応しているという意識が欠けていました。今後、病院全体で接遇強化に努めてまいります。	医事課長 吉川
2	設備・環境	手荷物を一時的に置けるロッカーを設置してほしい。	現在はロッカーの設置については考えておりません。病院は診察に来院される場所です。必要なものだけを持って受診されますようご協力をお願いいたします。	
3	設備・環境	車椅子を入口付近においてほしい。受付に申し出ると持ってきてもらえるとのことですが、受付に誰もいない時があります。	正面玄関付近の車椅子配置につきましては、スペースの問題もあり、直ちに対応は難しいと思われまます。大変ご不便をおかけしますが、ご利用の際はお近くの職員にお声かけ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。	
4	ショップ& カフェ	売店の店員の方が鼻をすすりながらお弁当を出していました。買う気がうせました。	この度は、ご意見いただきましてありがとうございます。 売店販売のお弁当を陳列するスタッフが鼻をすすりながら並べていたという事でご指摘頂きました件でご返答いたします。 ご指摘の陳列スタッフの行動は食品販売において許される事ではなく、今後体調不良者も含めて気をつけていきたいと思ひます。 お客様のご要望にお応えできますよう心掛けてまいります。よろしくをお願いいたします。	テラスショップ& カフェ 店長 池田
5	職員の 対応・言動	人間ドックでの心電図検査の際、乱暴な扱いを受けました。いきなり冷たい器具を乱暴に張り付けたり、はずす時も雑な扱いで残念です。	今回はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後より一層接遇に努めてまいりたいと思ひます。	生理検査科長 栗島
6	職員の 対応・言動	看護師の態度が横柄で、感じが悪いです。	この度は、大変不愉快な思いをさせてしまいまして、心よりお詫び申し上げます。申し訳ありませんでした。今回の内容に関しましては、一個人の問題ではなく、病棟スタッフ全体のこととして捉え、スタッフ全員で共有いたしました。 対人サービスである看護には温かい笑顔や気持ちのよい挨拶は必須であり、礼儀正しい態度として、丁寧な言葉遣いが求められていることも、スタッフ全員で再確認させていただきました。今後は患者さんから信頼の得られる看護を提供していけるよう、指導・教育を徹底してまいります。この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。	A館5階病棟 看護師長 花岡

“皆様の声”のお知らせ（平成31年2月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	ホームページを確認して、耳鼻科がやっているとおったので来院したら、休診だった。正しい情報をのせてほしい。	申し訳ございませんでした。しっかりとホームページの更新を行っていきます。	総務部次長 松本
8	設備・環境	館内放送の音楽の音が、大きすぎる。ゆっくり寝れません。	快適な療養環境となるよう、設備担当者と音量調整を行っていきます。	
9	設備・環境	便座用アルコールシートを設置してほしい。	同様のご意見多数頂いております。今年度、設置を検討いたします。	

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。