

“皆様の声”のお知らせ (2019年9月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	障害者用駐車場に、今日は9割健常者・高齢者が停めています。マークもないし、あっても車イスマークのみです。(100%ドライバーは健常者です)	車椅子マークの駐車スペースの利用方法について院内放送を流し、患者さんへ案内しております。また、このスペースは障害認定を受けた方のみでなく、病気やケガで一時的に車の乗り降りに支障をきたす方にもご利用いただいております。ご理解の程よろしくお願いいたします。	総務部次長 松本
2	設備・環境	いつもお世話になっております。車寄せのタイルにデコボコがあり転びそうになりました。できましたら直していただくと、他の人も転ばずに済むと思ひまして、ご連絡致した次第です。	以前にも同様の意見があり現在、玄関周りの簡易改修を検討しております。いましばらくお待ち下さい。	
3	設備・環境	病棟に古新聞でもよいから置いてほしい。	新聞・雑誌等は、どうしても不特定多数の方による読み回しになってしまい、衛生上好ましくないという理由から、設置しておりません。ご理解の程よろしくお願い致します。	
4	職員の言動・対応	外来診察中に先生が抜けるのはやめてほしい。その先生しか対応できないなら、外来診察から外して違う先生を外来診察にいらしてほしい。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院医師は入院患者も受け持っているため、緊急の場合は外来診察を中断して緊急処置をすることがあります。また、現状では外来のみを担当する医師を確保することが困難です。申し訳ありませんがご了承ください。	医事課長 山口
5	設備・環境	会計の番号表示が3ケタならんでいて、とても見づらい。番号に枠をつけるなどして見やすくしてほしい。薬局は見やすい。	メーカーに確認しましたが、番号に枠をつけることはできません。申し訳ありませんがご了承ください。	
6	職員の言動・対応	人身事故で救急車で来院をしましたが、レントゲン後なかなか診察が始まりません。どうして救急なのに待たされるのでしょうか。軽傷だからですか？救急の意味を教えてください。パソコンサイドで回答欄はないですか？あとで確認したいです。	この度は救急車で搬送されたにもかかわらず長時間お待たせ致しまして申し訳ありませんでした。当時の状況を確認したところ、同じ時間帯に合計3台の救急車の受入をしており、医師の判断により重症の患者を優先に診察したためでした。申し訳ありませんがご理解ください。尚、回答については後日当院ホームページより閲覧可能となりますのでご確認ください。	
7	設備・環境	診察前に採血などの検査があるのを知らされていなかったもので、A館の奥まで行きブロック受付をしたら、検査があると言われB館まで戻りました。本人にとって歩行がつらいため、いったりきたりはとても大変です。前回のときや受付時にわかるとありがたいです。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。次回の診察前に採血検査がある場合は外来及びブロック受付でご案内することになっております。今後このようなことがないように徹底して参ります。	

“皆様の声”のお知らせ（2019年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
8	職員の言動・対応	去る20日朝に新聞購入の為、自販機に料金を投入しましたが、新聞が出てきませんでした。担当の方は新聞販売店に連絡するとの事でしたが未だに連絡はありません。金額の大小ではありません。誠意の問題と思います。やさしく親切な看護師さんに支えられ無事退院となりましたが、この一点が残念です。	この度、売店スタッフの対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。売店従業員がお客様へご返金にお伺いさせていただくはずが、お客様が売店へお受け取りに来ていただけると勘違いし、ご返金せずに大変なご迷惑をおかけしてしまいました。お客様へお返しすべき料金は翌日の21日より売店に保管しております。ご連絡をとる事ができず、お心当たりのお客様、大変恐縮ではございますが、お電話か売店へお声かけいただけましたらすぐにご対応させていただきます。このような対応が二度と無いように注意し、お客様にご満足いただけますよう心がけてまいります。	テラスショップ&カフェ 次長 長内
9	その他	スポーツリラックスにて、女性用ロッカーの28、29、30番の場所は、みんなが使いたい場所です。なので体が不自由な人は別として、同じ人ばかりに使わせず、みんな平等にすべき。スタッフで話し合うべきではないでしょうか。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。スタッフ間で再度周知徹底し、このようなことが無いよう努めて参ります。	スポーツリラックス 主任 上坂
10	職員の言動・対応	職員が歩きスマホをしていて、車イスでぶつかりそうになりました。	この度は、危険な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員間に周知し、このようなことが無いよう努めて参ります。	総務部次長 松本

“感謝の声”のお知らせ（2019年9月分）

No	対象	内容
1	職員の言動・対応	意識がなく、大変な状況で入院いたしました。短い間に元気で退院することが出来ました。診て頂きました先生には本当に感謝しております。本当に有難うございました。又看護師の方々の明るい笑顔と丁寧で礼儀正しい姿には、学ぶものがありました。皆様、大変お世話になりました。有難うございました。
2	職員の言動・対応	1年前に大腿骨骨折し手術し、社会復帰に不安を覚えていました。そこに看護師の方が「大丈夫よ大丈夫よ！」と励ましてくれたことで、職場に帰ることが出来、医師以上にこの言葉に涙を流して「勇気を出して前へ進もう」と思いました。歩行訓練を頑張って健常者同様となり感謝しています。

※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、掲載を控えさせていただきますが、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。