

“皆様の声”のお知らせ (2021年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	胃カメラの検査を希望したいのですが、毎年希望する時期には受けられない為、日々の受診人数を増やしていただきたいです。今年は2/10頃に申込のTELをしたが、年内はもう空きがなく、諦めるしかありませんでした。2/1から予約が始まるという事ですが、毎年チケットを取るような争奪戦と聞きます。何とかしていただきたいと思います。	<p>当健診センターをご利用いただきありがとうございます。今年度はご希望に添えず申し訳ございませんでした。胃部内視鏡検査をご希望する受診者様が年々増加しており、当施設でもお応えしたいと医師確保に努めておりますが、医師不足により非常に困難な状況です。引き続き医師確保に努めてまいります。</p> <p>次年度の予約ですが、予約開始日は多くのお客様からご連絡をいただき当スタッフも懸命に対応させていただいておりますが対応が追いつかない状況です。ご不便をおかけして申し訳ございません。今後、多くのお客様がスムーズにご予約できる仕組みを検討していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	健診センター 課長 岡野
2	職員の言動・対応	スタッフの対応が素晴らしく、スムーズで感動しました。ただ素晴らしかっただけに、対応が悪かった方が目立ちました。測定担当の職員を移動させた方がいいと思います。高圧的な態度です。対応も雑でした。1名対応が悪いただけで、全ての印象も悪くなってしまい、とても残念でした。	当健診センターへお褒めのお言葉をいただきましたが、1名のスタッフの対応により不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。これからの受診者様には同じような思いをさせないためにも、対応したスタッフへの再教育と受診者様に満足していただけるような施設を目指してスタッフ一同日々の業務に取り組んでまいります。	
3	設備・環境	トイレのフックを少し下の方にもつけてもらいたいです。背が低いので届きません。	<p>大変ご不便をおかけいたし申し訳ありませんでした。また、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>トイレのフックを少し下の方にもお付けいたしました。</p>	総務部 部長 藤咲
4	設備・環境	診察終了して会計へ。長蛇の列にぞっとしました。一方は長く、一方はだれも会計の前にいません。おかしいなとクレームを入れました。課が違ってても会計はできるでしょう。あのまま置いていたらレントゲン室の前まで行きそうでした。朝6:30頃来て、診察1分。10時過ぎでも会計終了せず、薬ももらえない。もっと状況判断してください。	この度は会計にて長時間お待たせして申し訳ありません。混雑する時間や混雑状況の変化にすばやく対応し、スムーズな会計ができるように取り組んでまいります。	医事情報部 課長 山口

“皆様の声”のお知らせ (2021年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の言動・対応	とある男性看護師について。入院者に対して、思いやりが感じられないです。少しいいやいな感じがします。多分私だけではないと思います。私たちは、病気のと き、子どもころから、母に看病されて育って来ました。その感覚もあり、男性看護師に対して疑問があります。以上、今回感じたことです。	この度は、「皆様の声」において、患者さんの想いをお伝え くださいましてありがとうございました。私どもの病院に信 頼をいただき、入院していただいたにもかかわらず、大変不 愉快な思いをさせてしまいました。「思いやりが感じられな い」「いやいやな感じがする」というお言葉に大変心が痛むと ともに、適切な看護実践が出来ていなかったという評価につ ながり、深く反省しております。 「男性看護師に対しての疑問」についてお答え致します。 近年、男性看護師の数は増えています。男性看護師ならではの 役割や場面は医療施設によって違いはありますが、活躍場 面は想像以上に多くあります。男性であるという理由で限定 されてしまう勤務領域や、患者さんやその家族が抱く男性看 護師に対する違和感が少なからずあることは否めませんが、 男性看護師が増えてこそ、初めて看護師が本当の意味で専門 職であると社会の人々からもみなされるようになると考えま す。今後も患者さん、ご家族から信頼の得られる看護を提供 していけるよう、指導・教育をさらに徹底していく所存でご ざいます。 この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがと うございました。	A4 階病棟 師長 下村
6	設備・環境	毎回の事ですが、予約時間に来院してから2時間位、 待つのが普通です。予約時間を短くくぎり、現実的な時 間設定ができないでしょうか。他病院では、予約時間内 の番号人数が表示される場所もあります。ちなみに 診療時間は10分くらいです。	この度は予約時間より大幅にお待たせ致しまして申し訳あ りませんでした。担当医師にはご意見を直接見せて、出来る限 り予約時間に診察が行えるように改善を促しました。出来る限 り早く診療待ち時間が改善できるように努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
7	職員の言動・対応	受付の対応が悪いです。	受付職員の対応について大変失礼いたしました。安心して 病院をご利用していただけるよう接遇の改善に努めてまいり ます。	

“皆様の声”のお知らせ (2021年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
8	職員の言動・対応	おしゃべりに夢中で番号札をとって20分以上待たされました。本日、携帯に電話が入り、忙しい中まいりましたが(事前の電話が21日にもあり、本日来院することも伝えてありました。)、2度の電話、おしゃべりで待たされる等、とても不快と感じ、この様な投書を致します。今後、まわりに気を配り、仕事をされて下さい。仕事中はおしゃべり厳禁です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。業務中の私語、言動について、厳しく注意・指導を行いました。職員一同、患者さんの立場に立った気配りができるように取り組んでまいります。	医事情報部 課長 山口
9	設備・環境	車イスで年配の方が機械に届かず困っていました。声をかけてお手伝いさせて頂きましたが、できる事であれば、スタッフの方の対応がほしいと思います。支払いシステムのわからない方も多々いらっしゃる様です。もっとわかりやすい寄り添った対応をお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんに寄り添った対応、目を配ることの重要性をしっかりと認識した対応を心がけていきます。	

“感謝の声”のお知らせ (2021年12月分)

内容	
初診のときから、先生もスタッフも対応が良く、安心しました。抜歯をしてもらいました。とてもスムーズに終わって、びっくりしました。短い期間でしたが、親切にしてください、ありがとうございます。自分も病院に勤めているので、見習いたいと思います。	外来の看護師さんの対応が素晴らしかったです。
病院はいろいろありますが、私は愛和さんが一番看護の質が良いと感じました。頑張ってください！どうか頑張りすぎずに頑張ってください！！	人間ドックで利用させてもらっています。問診の先生が今回は違っていたのですが、とても良かったです。職員に一言いったら対応して頂き、とても感謝しています。ありがとうございました。来年もまた来ます。

※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、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。