

“皆様の声”のお知らせ (2022年11月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	会計機の画面で、選択する箇所が柔らかすぎて押ししても反応がなく、再度強く押したら凹んだままになってしまいました。機械を壊してしまったかと心配しました。	この度はご心配をおかけしてしまい申し訳ありません。クレジットカード決済端末機を点検し、問題がないことを確認しました。機械の不具合やご不明な点がございましたら、お気軽にお近くの職員にお声がけください。	医事情報部 課長 山口
2	設備・環境	文書センターをもっとスムーズにしてほしいです。文書の申込み、受取りに時間がかかりすぎます。受取りは中央受付窓口でもできるようにしていただけないでしょうか。	長い時間お待たせしてしまい申し訳ありません。お申込内容によって受付・受取方法が変更できないか検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございます。	
3	設備・環境	インフルエンザの予約をした際に、A館入口から入るよう言われたので10分以上入口扉の前で待っていました。しかし実際は受付場所が別のところにありました。変更になっているならA館入口の外から見えるように説明なり、貼りだすべきではないでしょうか。また、電話で問合せした時の対応も不親切で、不快な気分になりました。	今年度から中央受付の混雑改善とスムーズな受付が出来るようにインフルエンザ予防接種のみの患者さんにはA館入口付近（現在コロナの影響で閉鎖されています）の特設受付に来ていただくようにご案内していますが、分かりにくいご案内をしてしまったようです。申し訳ありませんでした。お問い合わせいただいた際に丁寧なご案内できるように接遇の改善に努めてまいります。また、受付場所の院内掲示なども検討してまいります。	
4	設備・環境	人間ドックバリウム検査時のスピーカーの音質を良くしてもらったのですが、こもって聞こえて聞き取ることができませんでした。	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。今回はご不便おかけし申し訳ありませんでした。透視撮影室の検査はマイクでの指示となり、声がこもりやすく聞き取りにくい状況かもしれません。聞き取りにくい場合はお声掛けください。担当スタッフが声のテストや音量調整を行わせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。	健診センター 課長 岡野
5	職員の言動・対応	B5検査室にて採血をした時のことです。「40分ほどお待ちください」と言われましたが、結果が出るまでに2時間もかかりました。採血をしている検査技師の方達は私語をしていて、真剣に仕事をしていないように見えました。患者は病人です。たるんでいないでしょうか。病院全体がそのように見受けられます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。部署内で接遇を再度周知徹底し、この様な事が無いように努めて参ります。	生理検査室 科長 栗島
6	職員の言動・対応	心臓エコー検査を受け、検査自体は問題なく終わったのですが、検査終了後に体を拭く際に自分で拭くからよいと断ったのにも関わらず、検査技師の方に無理矢理拭かれました。また、まだ着替えが終わっていないのに、画像を見るようしつこく言われました。常識に欠けると思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。部署内で情報共有をし、この様な事が無いように努めて参ります。	

7	設備・環境	売店のパンの値段が高すぎます。病院にかかったついでに買える値段ではなく、病院に高級パンは望んでいません。	お客様の貴重なご意見ありがとうございました。ご意見いただきました商品価格について、10月1日より全商品一律で値上げを実施させていただいております。ご利用していただくお客様には大変ご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ありませんでした。値上げに伴い商品のクオリティを上げ、お客様にご満足いただける店舗を目指します。今後ともテラスショップ&カフェをよろしくお願いいたします。	テラスショップ & カフェ 店長 池田
---	-------	--	---	------------------------

“感謝の声”のお知らせ (2022年11月分)

内容	
皮膚科に予約をせずに来院してしまったのですが、正面受付の女性職員の対応といい、皮膚科医師の説明といい、安心して受診ができました。ありがとうございました。	消化器内科にて、MRI検査と診察でお世話になりました。先生のお話は知識のない私たちにも分かりやすく、丁寧で優しい話し方で、高齢の母も安心して聞くことができました。また、スタッフの方達も事前に電話した際に、本当に親切な対応をしていただきました。心より感謝申し上げます。
トイレにアルコール消毒シートがあり、清潔でとても良いです。病院のお仕事はとても大変だと思いますが、皆様頑張ってください。	

※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。