

“皆様の声”のお知らせ (2023年9月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	障害者用駐車場の数が少なすぎて、本来使用したい人が停めることができません。警備員の配置なども考えていただけないでしょうか。	身障者用駐車場を本来必要としている方が利用できるよう、定期的に館内放送等にて促しておりますが、さらなる対応策を検討いたします。 ご意見ありがとうございました。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	車で来院した時に、看板が木に隠れていて見づらかったです。病院の場所がすぐ分かるよう、看板を増やす、見やすいようにするなどしてください。	看板を確認しましたところ、ご指摘の通り、木に隠れて見づらい状況でした。 地権者との合意の上、対応させていただきます。 ご意見ありがとうございました。	
3	設備・環境	薬をもらうのに袋があると嬉しいです。袋を忘れてしまい、書類などたくさんの荷物があり手に持てなかったため袋をいただきたいと申し入れましたが断られました。有料でも構いませんので用意していただきたいです。	ご意見ありがとうございました。当院薬局では環境問題配慮から、他の患者さんからのご指摘もあり、医薬品交付の際に入れるビニール袋は渡しておりません。又、金銭のやり取りもいたしておりませんので、ご自身で袋等を用意するよう何卒ご理解をいただきたくよろしくお願い申し上げます。	薬剤センター センター長 中野
4	設備・管理	健診用の検査着ですが、もう少し大きいサイズを用意してほしいです。	当健診センターのご利用ありがとうございます。この度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。検査着は数種類のサイズをご用意しておりますので、スタッフへお申し付けください。 大変貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野
5	設備・管理	毎年健診を利用しています。職員の方は気持ち良く挨拶してくれて気分よく健診を受けられているのですが、スリッパが古びていて、サイズも大中小あるもののサイズの表示がとても分かりにくいです。履き間違えが多発しているのか、Sサイズのスリッパは上部が広がっていて傷んでいます。表示や置き場所を分かりやすくしてください。	当健診センターのご利用ありがとうございます。この度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。ご指摘のようなスリッパは処分し、新しいものへ交換させていただきます。また、スリッパの配列やサイズ表記を変更させていただきました。 大変貴重なご意見ありがとうございました。	
6	設備・管理	人間ドックの胃カメラの予約がすぐにいっぱいになってしまいます。受付開始初日に電話しても予約を取れませんでした。予約の取り方を見直せないでしょうか。例えば、バリウムで有所見の人を優先する、前年に胃カメラを受けてない人を優先する、抽選にするなどです。所見欄で胃カメラを勧められても受けられない状況です。	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。予約開始日にご連絡いただいたにも関わらずご希望に添えず大変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方が非常に多く、当施設でも内視鏡医師の確保に取り組んでおりますが確保が困難な状況です。次年度へ向けて引き続き医師の確保と予約方法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す。	

7	設備・環境	人間ドックで胃部X線検査を受けましたが、少し早口で聞き取りづらいアナウンスでした。	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ございませんでした。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。お客様へ指示が伝わるよう担当スタッフが話す速度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した。	健診センター 課長 岡野
8	設備・環境	廊下の壁に院内アナウンスの音が反響して聞き取ることができませんでした。もう少しゆっくり、言葉を短く話してはどうでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。聞き取りやすいご案内ができるように、ゆっくりはっきり簡潔に放送するように努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
9	設備・環境	Wi-Fi がまったく繋がりませんでした。	この度はご不便をおかけして申し訳ありません。Wi-Fi 環境について、数日間、数人で各待合エリアを検証しましたが、A/B/C 館および健診センターいずれも正常に接続される状況でございます。当院のフリーWi-Fi は無料で提供しているものであり、接続件数が無限でないため、混雑時などは繋がりにくい場合があるかもしれません。Wi-Fi に接続できない場合の対処として、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fi 接続がオンになっていないか確認する</li> <li>・パスワードが誤っていないか確認し再入力する</li> <li>・接続情報を削除し再接続する</li> </ul> 上記をお試しいただき、なお接続できない場合はお近くの職員までお声掛けください。	
10	職員の言動・対応	忙しいのはどこの病院も一緒ですが、ここの受付は対応がひどいと思います。院外処方をお願いしたところ30分以上待たされたので問い合わせると「人員不足で忙しい」と言われ一言もお詫びの言葉がありませんでした。別の職員はお年寄りの患者さんに「もう少しお待ちください、順番ですから！」と強い口調で言っていました。病院なのですからお年寄りには優しくしてください。また、マイナンバー保険証を使っても「保険証は？」と聞かれ、システム的なことが原因なのではないでしょうか。	この度は事務職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。過去にも接遇に対するご意見をいただき、その都度指導してまいりましたが、接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。患者さんに寄り添った対応ができるように今後も接遇の改善に取り組んでまいります。マイナンバーカード利用時の対応については改善できるように検討してまいります。	
11	設備・管理	シーツは週1回取り替えてほしいです。呼び出した時はすぐに来てほしいです。	この度は私共の対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。本来、週に1回シーツ交換ができるように交換日を設けております。状況に応じて日程を変更する場合もございますが、1週間以上シーツが交換されていない事にお気づきの場合はお手数ですが、看護師までお申し出ください。また、ナースコールの対応についてですが、お待たせしてしまい申し訳ありません。できるだけ速やかに対応できるよう心がけておりますが、やむを得ずお待たせしてしまう状況が	看護部 部長 林

			生じる事もございます。そういった際は、状況とお待ちいただくおおよその時間をお伝えできるよう心がけて参りたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。	
12	職員の言動・対応	診察、注射等で来院しました。次回入院のため説明を受けましたが、とある看護師の方の言動が大変不快でした。患者、家族に対する言葉遣いや態度ではないので指導をお願いします。	看護師の言葉遣いや態度で不快な思いを与えてしまい大変申し訳ありません。看護部は「すべては患者さんのために」をモットーによりよい看護の提供を目指し、日々努力しております。もう一度、看護師ひとりひとりが患者さんに寄り添える気持ちをもって対応できるよう指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました。	看護部 部長 林
13	設備・環境	<p>①スポーツリラックスに通っている者です。スタジオスケジュールが変更になり、人気だった先生のプログラムがなくなってしまい大変残念に思っています。残念に思っているのは私だけではないと思うので、是非会員の希望を最優先したプログラムを組んでいただけるようお願いします。</p> <p>②スポーツリラックスのスタジオプログラムの変更について、10月からのスケジュールが「太極拳」ばかりで驚きました。ここはスポーツジムなのにこれでは太極拳教室のようです。コロナが明けてやっと元のプログラムに戻りつつあると喜んでいたら、何の説明もなく会員の希望を無視したスケジュール変更で怒りを感じます。10月からの様子を見て、検討をよろしくお願いします。</p> <p>③スポーツリラックスのスタジオプログラムの件です。10月から新メニューがスタートするのですが、事前に予告や大幅変更の連絡が全くありませんでした。以前はアンケート等を行い会員の意見も取り入れてくれたと思います。今回はほぼ「太極拳」という内容でカーディオ系がほとんどなくなり、健康増進の目標がなくなりそうです。また、筋トレやストレッチに関して有料のパーソナルトレーナーに頼るだけでなく、スタッフの方々の指導も必要だと思います。会員の实態や声をもっと大切にしてほしいと思います。</p>	<p>①いつもスポーツリラックスをご利用いただき誠にありがとうございます。今回はご希望のスタジオスケジュールに沿えず大変申し訳ありません。スタジオスケジュール構成につきましては参加状況やインストラクターの都合等を考慮して半年ごとに更新を行っておりますのでご理解の程お願い申し上げます。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>②いつもスポーツリラックスをご利用いただき誠にありがとうございます。今回の太極拳導入につきましては、施設会員様の体力レベルや現在の参加状況を鑑みての構成となっております。ご希望のスタジオスケジュールに沿えず大変申し訳ありません。スタジオスケジュールの構成につきましては半年ごとに更新を行い、会員様のご要望等に沿える形を模索してまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>③いつもスポーツリラックスをご利用いただき誠にありがとうございます。ご希望に沿えたスタジオスケジュールをご提供できず申し訳ありません。スタジオスケジュールの構成につきましては半年ごとに更新を行い、会員様のご要望等に沿える形を模索してまいります。また、有料のパーソナルトレーニングは会員様と担当インストラクターとの個別指導を設けることで会員様のより良い健康増進を目的として導入させていただきました。スタッフによる指導も充実させ、会員様の満足のいく施設づくりを心掛けてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>	スポ-リラックス 副主任 菊地

## “感謝の声”のお知らせ（2023年9月分）

内容	
看護師の方や他のスタッフの方も、皆さん優しく声をかけてくださって安心して入院できました。お食事も薄味でも美味しく食べられるように工夫されていて満足です。調理方法も参考にさせていただきます。	レストランの接客の女性の方、声が大きくハキハキしていて気持ちが良いです。大変美味しく食事をすることができました。これからも頑張ってください。
糖尿病・代謝内科を受診しました。親切にしてくださりありがとうございました。	

※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。