

ご意見への回答（R5.10 月回収分）

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	診察の待ちの番号表示するが1件なので2件にさせていただくと心の準備が出来るので非常に良いと思います、是非実現させて下さい。	貴重なご意見をありがとうございます。 現在の機械では2件表示することが出来ない機能となっております。不安なお気持ちにならないよう、お声掛けや丁寧なご案内を徹底してまいります。
2	ATMがあればたすかります。 今回入院された理由は、仕事の作業が終わり、ゴミ集めですべてしまい、動けなくなり痛みが強くて仕事場から救急車で以前に膝で手術入院5年ほど通院していて、善衆会病院はこぼれ入院することになりました。	貴重なご意見をありがとうございます。 ATMの設置は過去に検討されたことがございますが、利用人数や防犯設備等様々な点から設置条件を満たせず実施に至りませんでした。何卒、ご理解とご協力をお願い致します。 また、お怪我が早期に快復されますよう、医療とケアを提供させて頂きたいと存じます。
3	11日午前中、3階より2階に移動して来て午後家族が面会に来た所、予約がないとの事で面会をことわれました。移動した日に面会予約は取れません。それがため洗濯物をあずかり大事な事もきけませんでした。当日2階に来て面会の手続きはできません。この件について考えて下さい。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。病棟師長に確認させて頂きましたところ、やり取りに行き違いがあり、直接謝罪とご説明をさせて頂いたとのことでした。面会に予約等は必要ございません。今後は不備等がなくスムーズに対応できますよう徹底してまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。
4	①食事の時間：薬の時間を5時間あける意味では朝食が遅いのではないかと？ ②股関節手術に関して：検査後手術に耐える治療を重ね手術に望んで頂きたい。暮らしや人生をかけた手術という決断が後悔という取り返しのつかない人生にならない様に願いたいものです。	貴重なご意見をありがとうございます。 朝食のお時間につきましては、様々なご意見がございますが、今後の参考にさせて頂きます。また、手術に対してご心配がおありだと存じます。少しでも安心して治療が受けられるよう、多職種で支援させて頂きます。
5	どの看護師さんその助手の人たちも丁寧な言葉使いで接し方もソフトでとてもリラックスした入院になりました。牧先生にも診察手術してもらえてとてもラッキーでした。ありがとうございました。	大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。 今後も、安心して入院生活を送って頂けるよう努めてまいります。

6

担当医や看護師さんの対応はすごく丁寧に説明してくれ、感じの良いスタッフさん達ばかりで初診から不安もなく通院ができました。ありがとうございました!!

ですが、総合受付のAさんの対応は最悪です!他のみなさんは気持ちの良い対応してくださるのに、Aさんは嫌そうな態度で(終始)わからないことを聞いた時も「あっちです!こっちではないです」と口調もきつくビックリしました。しかも嫌そうな顔で!! 総合受付は来院された方みなさんが受付や会計などで集まる場所で、数多くの方の対応するので疲れることもあるかと思いますが、患者は対応してくれるスタッフさんと1対1です。わからないことを聞けたりするのも総合受付だと思います。それなのにあの態度はないと思います。他のみなさんが良すぎるからAさんの態度が悪く見えるだけでしょうか。感じるだけでしょうか。対応をしたくないのであれば受付ではなく受付裏にいれば良いのではないのでしょうか。

こちらわからないこと、聞きたいことを聞く時に「こちらで良いですか」と問いかけ、場所が合っているか確認したのですから違うなら正しい場所を答えるだけではないのでしょうか。なぜ気分悪そうに答えられなければいけないのですか?他に問い合わせができる場所があるのであれば、わかるように案内を出してほしいです。(案内所みたいな)総合受付では聞いてはいけなかったのでしょうか?総合受付に行ってくださいと案内されたから行ったのに、Aさんには最悪な態度で対応されました。他の総合受付の方はみなさんふつうに対応してくださいました。色々な方に対応してくださいましたが、Aさん以外はみなさん良い方達です。担当医や看護師さん達には感謝しています。

大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。また、不安もなく通院して頂いたことを大変うれしく思います。

一方で、総合受付の職員の対応で不快な思いをさせてしまい大変申しわけございません。直ちに上司による注意指導を致しました。今回の御意見を真摯に受け止め、全ての職員が「感じの良いスタッフ」と感じて頂けるよう指導・教育を徹底してまいります。

貴重なご意見をありがとうございます。

7	患者様が多いのでおどろいた。	大変混雑している中来院され、大変なことがあるかと存じます。少しでもスムーズに受診して頂けますよう努めてまいります。
8	売店を利用 少し混雑していたにも2人レジの方がいても、おしゃべりばかりしていて終話までレジ対応もしない車いすの方だったり、狭いので、キビキビ対応して欲しい。その他のサービスはとても良いのに残念です。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。業者に伝えさせて頂き、患者さんに安心して気持ちよく利用して頂けるよう改善をお願い致しました。貴重なご意見をありがとうございます。
9	担当医師も患者のために良く見てくれます。入院7日目です。6F看護師（女子）採血の時、皆さん注射がうまいです。外来の採血の看護師さんも皆さんうまいですね。外来に通院しておりまして、やな思いを致しません。がんばってください。	大変励みになる温かいお言葉をありがとうございます。今後も患者さんに安心して受診や点滴、採血等を受けて頂けるよう努力してまいります。