

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和3年10月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	受付の女性の方が、タメ口で対応されています。「～言われた?」「もう少しでするから」などの言葉より丁寧語や尊敬語を使って欲しいです。どうぞよろしくお願い致します。	この度は、ご来院頂いた患者様に不快な思いを抱かせてしまい誠に申し訳ございませんでした。以後、同様のことが発生しないよう早急にスタッフ指導を行うとともに研修を実施いたします。	医療サービス推進課	意見要望
2	いつもお世話になり感謝しています。ここは高齢者が多い病院で、付き添いが必要な人も多いです。付き添いに対して受付の人の言い回しが恐いです。怖い顔をしています。事務の人は皆さん偉い人なんでしょうか。優しくありません。	ご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。何より丁寧な説明も無く、言葉遣いも不適切であり猛省いたしております。今後このようなことの無いよう、ご意見をスタッフ間で共有させていただき、再発防止を徹底して参ります。	医療サービス推進課	意見要望
3	駐輪場を何とかして下さい。8:30に来てもいっぱい止める場所がありません。病院に用事の無い方が多数止めています。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐輪場は時間帯により利用者が集中し、ご迷惑をおかけしてしまう場合もございます。駐輪場は患者様専用であることがわかる掲示に改めるなど利用の適正化を促進して参ります。	総務	意見要望
4	味付けが濃い。みそ汁は特に。	ご意見ありがとうございます。病院の食事では、食事の種類によって食塩の使用量が決められており、使用量の範囲内で料理ごとに味付けを調整してお出ししています。しかし、味付けの濃さは個人ごとのお好みもあるので、年に4回、入院患者様より食事についての感想を伺い、その結果を参考にしております。また、出し汁を添えるなどの個人ごとに対応できる工夫もありますので、病棟のスタッフや担当栄養士へお声掛けいただけますように、お願いいたします。	栄養科	意見要望
5	造影CT検査の予約券に早く来なければいけないことが記載されていなかった。また、後日エコー検査の前に食事をしてしまったためにその日は検査を受けられなかった。細かい同意書の方には書いてあったが、不親切ではないでしょうか。検査の為に事前にPCR検査を受けなくては行けないので、台風の日にわざわざ来たのに結局心エコーを受けられなかったです。義母も高齢で大変なのでよろしく願います。	ご意見をいただきありがとうございます。検査説明に不足があり申し訳ございませんでした。同意書類は検査を受ける際に必要なことが記載されておりますので、ご帰宅後に良くお読みいただくようお願い致します。今後もより一層丁寧な説明をまいります。また、当院では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入院及び内視鏡・気管支鏡・経食道心エコー等の検査をする患者様には事前のPCR検査をお願いしております。来院の機会が増えてご不便をおかけいたしますが、ご理解いただけますようお願い致します。	循環器内科	意見要望
6	高齢で食事が食べられなくなってきたというだけで医師から「老衰でしょ、うちは急性期の病院なので診れません、施設ならちゃんと話し合っておきなさいよ」ととても冷たく言われました。その後他の病院で対応していただけましたが、高齢で食べられない=老衰でいいのでしょうか。	ご意見をいただきありがとうございます。この度は、対応した医師の態度によりご不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。関係部署に周知のうえ、再発防止を徹底して参ります。	救急外来	意見要望
7	物忘れ外来のご担当者の方にいつも御親切に対応していただいております。今後も是非お世話になりたいと思います。また、物忘れ外来の松井先生も前回と同様にやさしく親身に対応して下さいました。ありがとうございました。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	精神科	感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要  
 投書件数 7件  
 (内訳) 意見・要望 6件  
 感謝 1件