

# 皆様からのご意見にお答えします。(令和3年11月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	総合案内の女性めっちゃ態度悪い。	来院された患者様への対応につきましては、適切な言葉遣い、姿勢・態度を日頃から指導してはありますが、当該職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者様の体調を考慮し、不快感を与えない接客教育を今後とも継続し再発防止に努めてまいります。	看護部	意見要望
2	17時近くに「文書」の窓口に来ました。職員の皆様も一日の終わり近くになりお疲れの事と思いますが、「仏頂面」での対応はないと思うのですが。	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。ご指摘をもとに対象部署には指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬようスタッフへの接客指導と改善に努めます。	医療サービス推進課	意見要望
3-1	病棟内のトイレのごみ箱があふれていました。清潔感に欠けています。皆さんが気持ち良く入れるトイレを心がけて下さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 当センターでは、ごみ箱の回収をはじめ清掃業務を定期的実施しております。順番に対応しておりますので時間差が生じてしまう場合がございますが、ご理解のほど何卒よろしくお願い致します。なお、お気付きの点などございましたらお近くのスタッフまでお声がけください。	総務課	意見要望
3-2	食事は毎回バランスよい食事でありがたいのですが、1つ難点を言わせてもらえば、みそ汁がぬる過ぎる！それと、同じ部屋なのに配膳される時間が最初の人と最後の人では長い時で7.8分の時間差がありました。何故なのですか？	ご意見をいただきありがとうございます。栄養科では、温冷配膳車を使用し、料理を温かい温度で保てるように管理しております。今後も温かい状態で患者さまに届くように、調理後速やかな作業を心掛け、温度管理を注意して行っております。	栄養科 看護部	意見要望
3-3	夜間の看護師さん達の見回りの時、靴の音がすごく気になりました。	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。救急対応等により物音が大きくなることもございますが、特に夜間におきましては、お休みの患者様に配慮した対応を行うよう接客改善を行っております。	看護部	意見要望
4	脊柱管狭窄症、ヘルニア、膝の痛みで近くの整形外科にかかっている。膝が良ならないので紹介状をもってセンターの整形外科の先生にかかりました。しかし、よく話も聞いてもらえず「別に悪くない」と言い膝をしっかりと見てもらえなかった。後日他の病院でMRIをとったら半月板損傷だった。こちらにかかった時にきちんと診察してもらえればと気分が悪い。若い先生たちは特に年寄りの話をしっかり聞いてくれない。もっと思いやりをもって接して欲しい。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者さんの訴えを真摯に伺い、適切な診療を行うことは当然と思っております。担当医に事情を確認し、上長から指導を行いました。すべての患者さんに対して完璧な診療を行うのは困難と思っておりますが、忙しい中でも可能な限り丁寧な診療を心がけて参ります。	整形外科	意見要望
5	何度来ても医師・看護師・事務員どれも全員が高飛車な態度で毎回不快です。建物は立派でも中で働く人間の意識の低さを感じます。患者の前で職員同士私語とか思えない話を堂々と大きな声で長々としゃべっていたり、患者に対して挨拶をしない。それどころか患者とトイレやロビーで出くわしても自分が優先だと言わんばかりの横柄な態度で先日はぶつかられそうになり、怖かったです。全員ではないですが、健康長寿医療センターは医師も看護師も事務員も態度が悪いという印象しかありません。患者は病気で通院しているのです。どんなに偉いのか知りませんが、いたわりの気持ちをもって接して欲しいです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者様へのご挨拶や職員間での私語を慎むなど、接客・マナー研修等を実施しておりますが、より一層の接客改善とサービス向上のため、ご指摘に対する院内への周知徹底と指導を行って参ります。 患者様の体調を配慮し、安心してご受診をいただけるよう一層の改善に努めます。	医療サービス推進課	意見要望
6	患者が言わないと体重計も血圧計の電源が入っていない状態です。8時40分過ぎ患者が大変少ない状態で職務怠慢だと思います。	この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。 各外来の体重計と血圧計につきましては、8時30分の窓口受付の開始に合わせて電源を入れるよう管理運用を改めました。今後もご不便のないようサービス向上に努めて参ります。	看護部 医療サービス推進課	意見要望



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 6件  
 (内訳) 意見・要望 6件  
 感謝 0件