

# 「ご来院皆さまの声」に対する回答

当院宛に貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。下記に挙げたご意見以外にも多々ご指摘があり、それぞれについて当該職員、管掌部署において周知の上、徹底致しました。

また、ご意見の中で、皆さまより賛辞のコメントも頂いております。ご意見をもとに、今後もより一層励んで参る所存ですので、よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

## ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
受付の〇〇という人は、言葉遣い、態度が悪すぎます。忙しいからそういう態度になるのかもしれませんが、病院に来てとても不快感を与えます。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。当該者には個別指導を行いました。さらに接遇態度を定期的にチェックして参ります。また、全体のことと捉え周知の上、接遇の改善に努めます。
3AICUに初めて来た時、呼び出しの場所や面会記録の紙を書くことなどがわかりにくい。	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。呼び出しインターホンの表示を大きくし、面会記録のご案内を掲示させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。
授乳室がわかりにくい。何回目かでやっとわかった。案内をわかりやすくしてほしい。	配慮が足りず大変申し訳ございません。お困りの際は、総合案内もしくはお近くの職員へお声掛け下さい。ご案内させていただきます。

その他 3件

## 賛辞コメント

対象	記載内容
産婦人科	急遽入院ということになり、夜遅くにお騒がせ致しました。先生、看護師には大変お世話になり、つわりで辛い日々をたくさん癒やしていただき、誠に感謝しております。すごく大変なお仕事でびっくりしましたが、体調に気をつけて頑張ってください。
放射線科	多少の不安を抱えながらの治療スタートでしたが、先生をはじめスタッフの方々の親切な対応により不安もなくなり、1ヶ月以上の治療も何の苦も無く受けることができました。本当に放射線科の皆さまに心より感謝致します。本当にありがとうございました。
眼科	〇〇先生へ。素敵な先生になれることを期待しております。〇〇先生、母の白内障手術、お世話になりました。変わった目で大変だったことと思います。病室に顔を何回も出していただき、〇〇先生の優しさをととても感じました。よく話を聞いて下さいました。
5C病棟 栄養科	今回は人生初の入院生活にて、大変お世話になりました。まず、最初気付いたことは、看護師の皆さま若い人たちが多く笑顔と患者たちに接する態度の素晴らしさには、書かずにはられませんでした。食事も家では三度の支度をし、食するのも大変なところ、全て手付けずで毎回おいしくいただきました。

その他 2件

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(平成30年11月)