

# 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、徹底いたしました。不備の点が多々あるかと存じますが、今後ともご指導の程よろしくお願い申し上げます。

ご意見内容	回答内容
入院受付後、病棟のお迎えで名前を呼ぶことは困ります。個人情報保護の観点からも番号で呼び出ししていただきたい。ましてや大勢がシーンとしている中で生年月日を言われます。改善をお願いします。	お呼び出しの際の配慮が行き届いておらず、不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者さん誤認防止対策のため生年月日の確認を徹底しております。 しかしながら個人情報に関する配慮も必要なため、入院手続きの受付番号でお呼び出しした後、氏名・生年月日で本人確認するよう運用を改めました。
生活保護を受給しています。支払いがないので、他院のようにすぐ予約票と薬を渡してもらいたい。	お待たせして申し訳ありません。 当院では、会計入力をしないとお薬の番号が出ないシステムになっていますので、順番に入力させていただいております。 ご理解の程、よろしくお願い致します。

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(2023年4月～9月)

# ご来院皆さまの声（賛辞コメント）

当院医師、看護師及び事務職員等にお褒めの言葉を頂き、感謝申し上げます。頂きましたお褒めの言葉に甘んじることなく、「礼儀・接遇・マナー」の向上に一層励んで参る所存です。よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

対象	記載内容
皮膚科	〇〇先生に通院しています。画面に注視することなく目を見て話をしてくれ、話を聞いてもくれます。処置や他科依頼もフットワーク軽く提案して下さいます。受付の方もいつも感じがよく、安心して受診することができます。
内科外来	看護師の〇〇さんが、当方の事情をくみとってくださって、ご親切にできばきとご対応くださいました。助かりました。たいへんにありがとうございました。
栄養科	入院中のご飯がとってもおいしかったです。いつもありがとうございます。
8A病棟	歩行訓練中、ポータブル心電図機械を手に持って歩いたら「重いでしょう」と声をかけられ袋に機械を入れ、首にかけてくれました。目配り気配りのある介護士〇〇さんに心から感謝しております。心が晴れました。
9A病棟	子どもの無茶ぶりにも笑顔で対応してくれて、どの看護師さんも優しくかったです。おかげで、不安もなく過ごせています。子どもの扱いにも慣れていて、任せられます。説明も分かりやすく、何の為に聞いているのかを言うしてくれるので、何でも伝えやすいです。
ロータリー	係の〇〇さん いつもていねいで親切に対応してくださり、ありがとうございます。毎回、車イスを用意して下さい 中の待合室に運んでくださってとても助かっています。

4C 病棟	<p>病棟の皆様 大変お世話になりました。身の周りのお世話をさせて頂いて、いつも丁寧に嫌な顔一つせず対応して下さい安心して入院できました。本当にありがとうございました。朝も昼も夜も、大変だと思いますが、身体には気をつけてこれからも頑張ってください。</p>
放射線治療室	<p>友人の送り迎えをしています。放射線を受けている友人が必ず言う言葉が、“先生、看護師の方々が素晴らしい教育を受けている”と言われます。癌患者に対しての心くばり、言葉使い、選び、良く会話をして下さっていること、本当に素晴らしいとのことでございます。生きさせて頂いています。教育されていらっしゃる方々には頭が下がります。くれぐれも皆々様ご自愛下さいませ。</p>

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(2023年4月～9月)