

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ひ申し上げます。

ご意見内容	回答内容
車椅子用のトイレの場所がわかりづらく非常に困りました。エレベーター等も含めて、案内表示をわかりやすくしていただくようお願いいたします。	ご不便をおかけいたしました。1階、2階に車椅子用トイレ及びエレベーターの表示板を追加いたしました。
手術の家族待ち合い室のWi-Fi電波が悪い。改善してもらえると有難いです。	お声をありがとうございます。Wi-Fiの電波状況を確認いたしました。特に問題なく利用できました。一時的な遮へい物や端末の不調も考えられますので、端末の再起動を試して頂くか、より多くの方が必要時にご利用いただけるよう1回20分とさせて頂いておりますので、お時間が経ちましたら、再度ログインして接続してください(1日最大300分利用可能)。
手が不自由のため、手を差し出すと自動で消毒できる器具を一台備えつけてほしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。正面玄関・時間外玄関・2階エスカレーター口付近に、非接触型ディスペンサーを設置いたします。
面会が終り、帰る時玄関が閉まっていた。時間外玄関は遠いので、受付の時に一言言ってくればよかった。	ご不便をおかけいたしました。面会案内時に正面玄関閉鎖時刻をお知らせし、閉鎖時間10分前に院内放送でお知らせすることと致します。
正面玄関から入ってきた時、面会受付の表示が見えない。玄関から見える場所に表示してほしい。	ご指摘ありがとうございます。入口から表示が見えにくい状況でしたので、正面玄関柱に案内を表示いたしました。

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
整形外科 5B病棟	手術をしていただいた〇〇先生が、お忙しいのに朝に夕に部屋へ来て声かけをしてくださった事、大変安心しました。心強かったし心配事も少なかったです。また、手術の夜 一番気がかりな時間でした。自由に体は動かさないし不安が多くありました。しかし5Bの男性看護師さん、きめ細かな声かけで不安だと思っていた時間がだんだんと安心感に変わっていきました。感謝の気持ちを伝えたいと思います。スタッフの皆さんには私のぐちも聞いていただきました。その時には不安もとれ安心した入院生活を送れました。
皮膚科 4C病棟 栄養科	皮膚科の〇〇先生の最初のコメント「完治します」を聞いただけで安心しました、とても心強かったです。看護師の方は皆さん明るく、ご親切で、入院滞在時の心細さをカバーして頂けました。入院中の食事は、メニューも味付けも素敵で滞在が苦にならない大きな要因でした。是非とも、食事を作って下さっている調理場の皆様に、素晴らしいレベルだと言う事をお伝え下さい。食事は、病院滞在中の大きな部分を占めて居ると思います。
内視鏡検査室	胃カメラの看護師〇〇さん とてもやさしく笑顔もすてきで、背中をずっとさすって声をかけてくれてありがとうございました。何度も胃カメラをやって頂いてますが、今日が一番楽でした。本当にありがとうございました。
病院	面会の際に場所が分からず迷ってしまったので、声をかけたスタッフさんが心よく「少し遠いですがご案内します」と言って案内していただきました。くわしく丁寧に応対していただきとても感謝しております。忙しい中ありがとうございました。

循環器内科	〇〇先生に受診しました。ひとことで表すと、鑑となる診察を受けました。症状をきちんと聞いてくれ、検査を提案していただき、結果問題なしでしたが、あしらう対応もなく、説明も分かりやすく、質問にも答えていただきました。顔もしっかり目も合わせて対話でき、笑顔もみられました。もし診断がつく状態になったら、〇〇先生にみていただきたいと思いました。
血液内科 8A病棟 5A病棟 栄養科	入退院を繰り返し 延べ 150 日の入院生活を送りました。当初、社会復帰はできないかもしれないと覚悟もしていましたが、先生方の治療方針にお任せし、ほぼ完全な形で復帰できる事となりました。本当に絶望の中から救って頂きありがとうございました。また、病棟のスタッフの皆様には本当にお世話になりました。大変な中、ナースコールにも嫌な顔を一つせず、明るく、はつらつと接してくださる姿には元気をもらいました。合間に少し話をするだけで、こちらも明るい気持ちになる事ができました。栄養科のみなさんの季節毎の特別メニューもとてもよかったです！150 日入院したのでほとんどの特別メニューをおいしく頂きました。本当にありがとうございました。
救急外来	もう時間が終了したとのことで、電話を救急外来の方へまわしてもらったとき、男性の看護師さんが出てくださいました。そのときの対応が、本当に心身になってお話を聞いてくださいました。話し易い対応で、こちらが気を遣わなくてもいいようにしてくださったので、本当に助かりました。ありがとうございました。

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(2023 年 10 月～2024 年 3 月)