

ご意見箱（病院への手紙）について [令和4年7月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- ごはんのおかずが悪い。これでは体力がつかない。みんな心の中では同じように思っているはず。
- 食事の味が薄い。体重が減ってしまった。
 - 食事に関するご意見、ご指摘をいただきありがとうございます。
入院中の食事については、管理栄養士によりカロリーや塩分などの各種数値を個別に管理しながら提供しています。
いただいたご意見をもとに、適宜、調理スタッフとも情報共有を図りながら改善につなげてまいりますので、ご理解をお願いします。
- お風呂の床が汚れている。椅子が壊れている。
- お風呂の窓から丸見えのような感じがする。
 - 浴室の汚れにつきまして、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。経年劣化による汚れもありますが、浴室の状況を確認し、清掃業者とも確認の上対応しておりますので、ご理解をお願いします。
椅子の破損状況についても担当係において確認し、対応しております。
浴室の窓につきましては、担当職員により目隠しフィルムを貼付し対応していることを確認しておりますので、ご理解をお願いします。
- 職員の対応が悪い。口調が悪い。
 - この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。
職員の対応・接遇につきましては、定期的に研修会を開催するほか、適宜指導を行うなど改善に努めておりますが、当院を利用される方の気持ちに寄り添った対応ができず大変申し訳なく思っております。
いただいたご意見、ご指摘につきましては、院内で情報共有を行い、改めて職員に対する指導・教育を徹底してまいりますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 入院中、大変お世話になりました。初めての入院で不安でしたが、親切で丁寧な対応のおかげで安心して入院生活を送ることができました。
 - スタッフの皆様のやさしさ、親切な対応に頭が下がる思いです。また、朝・昼・夜の食事は味付けもよく、大変美味しくいただきました。入院はもういいですが、この食事はまた食べたいです。
 - 産婦人科に入院させてもらいましたが、先生、看護師さんとも優しい方で、何不自由なく入院生活を送ることができました。
- このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。至らない点もありますが、これからも安心して当院を利用していただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。
- また、食事に対する感想もお寄せいただき、ありがとうございます。
- 限られた経費とスタッフの中で、入院中の皆様の健康に貢献できるよう、今後とも創意工夫を凝らした食事を提供してまいりますので、引き続きよろしく申し上げます。

03 質問・要望

- 朝、7時半前に受付を待っている際、順番を守らない人がいる。
銀行のように番号札などを用意してほしい。
- 受付の順番に関してのご意見、ありがとうございます。
- 受付の順序については警備員による目視等により監督しておりますが、いただいた内容を踏まえ、管理方法を検討してまいります。
- 自動再来受付機での受付後に2番窓口で保険証確認となっているようですが、面倒なので、受付後の動線を同軸に変更してほしい。
「月が変わったら必ず2番窓口で保険証を提出してください」とアナウンスされたが、毎月受診しているわけでもなく、数か月に一度の受診なので、毎回覚えていられない。
- 受付の流れについてのご指摘、ありがとうございます。
- 自動再来受付機については、正面ロビーの配置状況や電源の確保等の観点から、現在の場所に設置しています。現状の場所からの移動は難しいため、ご理解をお願いします。
- 保険証の確認は、適正な保険請求のために実施しているものですので、ご面倒ではありますが、ご協力をお願いします。

○ 内科を受診したが、電光掲示板に番号が表示され「青表示でお待ちください」と表示された後、40分待った。

すぐに診察室に呼ばれると思い、トイレにも行けず困ったので、もう少し時間を考えて表示してほしい。

> 案内表示の関係でご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。

案内表示板につきましては、診察の状況を見ながら、看護師等スタッフの操作により番号表示をさせています。

今回、長時間お待たせしてしまった原因が、前の診察に長時間を要したことによるものか、操作の手違い等によるものなのかの判断がつかず、原因が特定できておりませんが、長時間にわたり不安な思いをさせないように、改善策を検討してまいりたいと思いますので、ご理解をお願いします。