

# ご意見箱（病院への手紙）について [令和4年9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

- 外来と病棟で違うことを言われると困ってしまうので、統一してほしい。
  - 外来と病棟においてそれぞれ異なった内容をお伝えしてしまっているとのこと、大変申し訳ありません。今後、職員間の連携を密にし、正しい情報をきちんとお伝えできるよう改善に努めてまいります。
- 病棟のスタッフに、きつい言葉で注意されたり気に障る言葉を言われたりした。
  - 療養中、不安な思いをされている中、職員の対応によりご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。  
今回いただいた内容につきましては、院内で情報共有を図り、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。
- 外来での受付け順が前後し2時間以上待たされた。前後するなら、きちんと案内してほしい。
  - 体調不良の中ご来院していただいているにも関わらず、長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ありません。  
今回、受付け順が前後してしまった原因の特定ができておりませんが、検査の状況などによりやむなく順番が前後することもありますので、ご理解をお願いします。  
また、各診療科の窓口にお問い合わせいただければ、診察までの状況等を確認いたしますので、お気軽にお問い合わせください。

## 02 お礼・感謝の言葉

- 短い入院生活でしたが、大変お世話になりました。病棟の看護師の皆さんには、常に適切な処置と言葉をいただき、本当に助かりました。
- スタッフの方に小さなことでもお願いしたら、快く引き受けてくれました。ありがとうございました。
- 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。

## 03 質問・要望

- 病院の敷地内にある歩道の点字ブロックのうち、いくつかがすり減っている。交換したほうが良い。
- ご連絡いただきましてありがとうございます。  
点字ブロックの状況につきましては、担当部署において確認し、交換等の対応を検討してまいります。