

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年4月回収分 25通

ご 意 見	回 答
<p><b>1. 対応について</b></p>	
<p>放射線技師に、コロナほんまにマイナスやろな、て言われてムカついた。しらんがな。コロハラやん。次回CTあるし直接、訳をきいてみます</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。今回の発言は付き添ったスタッフに向けてのものでしたが、誤解を与えてしまうものでした。この件をうけて、患者さんへはもちろんのこと、スタッフ同士の接遇の見直しに努めてまいります（放射線室）</p>
<p>看護師さんはよく言うことを理解して下さいました。口をモグモグしながらおしゃべりされたのは？</p>	<p>この度は誤解を招くような行動により不快な思いをさせてしまって、大変申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように日頃の行動に十分注意いたします（当該病棟師長）</p>
<p>医師からの声かけが少なかった。お忙しいのかも…</p>	<p>お声かけが十分でないと感じられたことについてお詫びいたします。病状や治療などにつきまして医師にお尋ねになりたいことがありましたら、遠慮なくスタッフにお声かけ下さい（医務部）</p>
<p>介護の必要な父につきそい泌尿器外来に来ています。父は車イスで移動も介助が必要です。疲れやすくベッドに寝かせてもらい待ち時間を過ごすこともあります。看護師さん、医師その他の方々も親切にして下さいます。ただ、ある看護師はとても父を雑に扱われるように思い、心が苦しいです</p>	<p>看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今回のご意見をスタッフ間で共有し、患者さんへの対応と看護のあり方を振り返りました。今後このような事が無いように看護の質の向上に努めます。ご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p><b>2. 接遇について</b></p>	
<p>夜に診察に来た時の看護師さんにすごく嫌な顔をされた。不愛想で、かなり不快だった。仕事なのに、あんな嫌な顔、態度をとるのはどうかと思う。院長先生どうにかありませんか。病院は忙しいのはわかっているが</p>	<p>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でした。患者さんへの対応はもちろんですが、スタッフ間の接遇も見直し、全体の接遇向上に努めます（外来師長）</p>
<p><b>3. 食事について</b></p>	
<p>食事内容をもう少し改善いただけると入院中の楽しみができて嬉しいと思います。量は充分ですが、個人的にはもう少ししっかりとした味が好みです。ですが、毎食ご準備いただき本当にありがとうございました</p>	<p>ご意見のような味付けに必要な塩分につきましては、「日本人の食事摂取基準」より1日の量が定められております。その中でおいしく提供できるよう努力いたします（栄養管理室）</p>
<p>副菜について、もう少し工夫して材料を生かしてほしい。魚料理、鶏料理も美味しくなかった。あんかけ風にすれば？野菜の刻みも美味しくない。マヨネーズ和えとか味噌風味にすれば、味ははっきりするのではないのでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございました。材料、献立などバランスを見ながら反映させていただきたいと思っております（栄養管理室）</p>
<p><b>4. 案内・表示について</b></p>	
<p>2階の消化器の受付の件。『消化器センター』って何ですか？『消化器外科』受付ではないのでしょうか？一度見直して下さい</p>	<p>当院は消化器内科外来と外科外来を一本化し、診察室を集約して円滑な連携を取る目的で、“消化器センター”を開設いたしました。そのため、4番窓口を“消化器センター受付”としております。ご理解賜りますようお願いいたします（外来・消化器センター師長）</p>

<p>5. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>入院中、夜の音が気になり全く寝られませんでした。換気扇なのか、雨の音なのか風の音なのか…。仕方ないですが</p>	<p>この度不快な思いをされたことにつきまして申し訳ありません。換気扇のチェックなど可能な限り静かな療養環境を提供できるよう配慮してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>6. その他</p>	
<p>1階のファミリーマートのお弁当の品数が少なすぎる。診察の時間もかかり、結果も遅くなり、看護師からお昼食べてもらってからまた来てくださいと言われ、1階のファミリーマートに行きましたが、数が少なく大変困りました。先生方、スタッフも買っているようで、お昼時はどうやらパプテスト職員だけで7~8もお弁当を選んでいると、すぐにお弁当が無くなってしまいます。品数を増やすようお願いいたします</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニ弁当の品揃えについてのご意見をコンビニ運営会社と共有し、今後の改善につながるよう協議いたしました（総務課長）</li> <li>• 「みなさまの声」よりご意見を誠にありがとうございます。このたびは当店をご利用いただいたにもかかわらず、お客さまにご満足のいくお買い物をしていただけなかったことを大変申し訳なく思います。当店は病院内コンビニゆえに、品揃えの数、商品ボリューム等が通常店舗とは異なる展開となっているところですが、今回いただいたご意見を元に、お客さまのご期待に添えるよう品揃えの見直しを図ってゆく所存です（コンビニ店長）</li> </ul>
<p>受付を待っていた（並んで）が、横から、わからない事について問い合わせの人が話しかけ、受付の方①担当の方が対応された。それを見た②外来受付の方が順番を飛ばして「これどうするんだ？」と声をかけると、そのまま受付（外来）をされた。順番に並んでいるのに嫌な気分になった。受付の仕方などわかりやすくないか？</p>	<p>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でした。受付順につきましては、1階で受付をした時の時間が外来基本票に明記されておりますので、診察には基本的にその時間で順にお呼びしております。窓口での受付の仕方については検討させていただきます。ご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p>アメニティーの水が体に合わず、よく吐き気を催してしまった</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた件につきまして納入業者に報告いたしました。が、製品の変更は難しいとのことで、ご了承いただきますようお願いいたします。今後もアメニティーについてお気づきの点がございましたら、病棟スタッフにお申し付けください（購買課主任）</p>