



トイレ使用後に流す水量が多すぎるように思います。多少調節出来るのではないのでしょうか。



ご指摘ありがとうございます。一度各トイレの水量をチェックし調整しました。今後も様子を見て調節させていただきます。



玄関前ベンチは喫煙している人がおり、そこは喫煙場所として指定された場所なのか。車椅子コーナーのベンチでも喫煙をしている人の姿を時々見かける。1 人の喫煙臭が広範囲に広がり、玄関に入る前から嫌な気分となる。受診への不安があるのにその前の不快感をなくすべく、喫煙者への指導をお願いします。



ご迷惑をお掛け致しまして大変申し訳ございません。当院では敷地内（病院外の駐車場も含む）全面禁煙となっております。掲示物での敷地内喫煙禁止のポスターを再度張り出し、喫煙者を発見した際には注意を厳重にしていまいります。



病気で入院し、気分的に落ち込んでいる患者に対しあまりにもひどい対応の看護師さんが居てびっくりしました。患者側にすれば不安だらけの中、聞きたいことも聞けないような態度、口調もきつく、「聞きたいことにだけ教えてください」みたいな対応はひどすぎると思います。親切な看護師さんがいる中でその人の対応で病院の評判が落ちてしまうのが残念です。もう一度基本に戻り、患者の目線で考えていただけるようお願いしたいと思います。



ご指摘ありがとうございます。この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。日頃より対応につきましては十分に配慮しておりましたが、ご指摘のように基本に戻り、言葉遣い・態度についてさらなる心配りがなされるように再度指導を行っていきます。



胸が苦しくて来ている時に受付に申し出たにも関わらず、順番通りだったので救急車で来ればよかったです。



たいへん辛く不安な思いでお待ち頂くという状況になってしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者様のご様子を配慮した対応をするよう周知し、今後今回のような状況にならないようにしていきます。



高齢の親がお世話になっております。自分でできることが少なく、様々なことをしていただいておりますが、スタッフの方に笑顔や声掛けが少なく、事務的な接し方で少し冷たい感じがする方がおられます。不安で弱っている患者に対してもう少し温かみがほしいです。例えば食事の時に食事が運ばれても取れない位置にある箸をとってもらえず、すぐに食べられないことがありました。患者の立場に立って接していただきたいです。お願いします。



この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。人命を預かる職業のため、仕事熱心になるあまり真剣な表情や言葉を発することがあります。また職員同士での会話において、時には感情的になることがあるようですが配慮が足りないと反省し、患者さんに不快感をいだかせることのないよう指導致しました。また療養生活上の心配りについても、ご不

快・ご不便のないように改めて指導してまいります。



待合地で患者を呼び出す時に個人名で呼ばれますが、他の病院ではすべての場所での呼び出しは受付番号で呼ばれ、個人名を伏せております。各所に個人情報保護の観点から受付番号で案内しておりますと表示をし、理解を求めておられる。貴院でも地域内の住民が多い中、親密感ではなく個人保護のために受付番号での案内も一考されてはどうでしょうか。



ご指摘ありがとうございます。受付番号での呼び出しにつきましては、前向きに検討させて頂きたいと思います。

## 平成 28 年 9 月のご意見・回答



看護師の制服を色分けしていますが、わかりにくいです。何で同じ看護師なのに色分けをしているのでしょうか。



ご意見ありがとうございます。看護部では役職者とスタッフが分かるようにユニフォームの色分けをしております。病棟詰め所横等に各職種のユニフォーム色分けのイラストを掲示しておりますので、お声を掛けて頂く際の参考にして頂ければと思います。



詰め所で声を掛けても誰も対応せず。仕事が忙しいとは思いますが面会人の声掛けにはすぐに応じた方がいいと思う。



日頃より、親切丁寧な対応を心掛けるように周知を図っておりますが、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。お寄せ頂きましたご意見につきましては、職員一人一人がしっかりと受け止め、相手の立場にたった思いやりのある接遇を心掛けるよう、更なる接遇の改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。



食器を下げに来られるのが早いです。30 分以内に取りに来られるため、ゆっくり食事ができません。



ご意見ありがとうございます。時間を考慮して下膳を行っていますが、ゆっくり召し上がっていただけるよう環境づくりに努めてまいります。



看護師さんが部屋に入られる時は挨拶をして作業等はきちんとして頂いておりますが、一步廊下に出ると若い看護師仲間で私語がよく病室まで届きます。一般に廊下では大きな声が目立ちます。もう少し小さい声で仕事が出来ないでしょうか。病人は絶食中で神経が立っております。



ご意見ありがとうございます。ご指摘頂きました内容は真摯に受け止め、スタッフ間の会話はもとより患者様とお話させて頂く際にも、声の大きさや言葉遣いについて注意喚起するとともに、今後も一層接遇の改善に努めてまいります。



ご意見

検査室、レントゲン等に靴べらをおいてほしい。



回答

ご指摘ありがとうございます。ご要望頂いた部屋に靴べらを設置させて頂きました。もしご入用の際お近くに見当たらない場合には、職員まで申し出て頂ますように宜しくお願い致します。



ご意見

身長、体重を測る所に手荷物を置く台がほしい。



回答

ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。カゴもしくは台を各所に設置させて頂きました。



ご意見

夜間診察は予約できず、当日予約機の前に並んで取るのであれば 16 時前には誰か職員の方が来て誘導していただかないと、この前はお年寄りの人が早くから並んでおられたのに器械での順番のとり方が分からず、どんどん後に。可哀想なので順番を取ってあげた。今日は待っていた順番も器械の前でめちゃくちゃになり後に並んだ人の方が早い順番で取れていておかしいと思いました。職員の方がしっかり誘導と対応をしてほしいです。



回答

この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。担当者は受付時間前に配置するように配慮しておりますが、不在であったと考えられます。今後は受付業務から外れる場合は他の職員が交代で対応するように指導いたしました。また、ご不明な点をご遠慮なさらずに病院スタッフへお気軽にご相談ください。