

# 「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より1月に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

**お礼のお手紙をいただきました。**  
(施設用度担当)  
駐車場がいっぱいでしたが、車いす使用と分かると、係員の方が親切に空いている場所を探してくれました。ありがとうございました。

〈4A〉  
看護師の皆様、親切に優しく接していただきまして感謝申し上げます。皆様にお礼申し上げて帰れませんが、本当にありがとうございました。

〈2C〉  
この度の母の入院に際し、大変お世話になりました。立ち直る気配が見え嬉しく思います。リハビリに励み、一日も早く平穏な日々を過ごさせてやりたいと思います。

**予約で形成外科に行ったのに、約90分待っています。**

外来受診日によりましては、新患の方が多かったり、また、診察室で救急患者様の処置を行なうこともあり、お待たせすることがあります。他の医師も回診や処置が終わり次第、外来診療を手伝うようにしておりますが、今後、予約枠の数の変更などを検討してまいります。

[形成外科部長]

**形成外科の待合で看護師に名前を呼ばれましたが、小さい声なので分かりませんでした。**

外来での患者様の呼び出しは、周囲の音で聞こえにくいことがあります。今後、患者様によく聞こえる呼び出しを指導してまいります。

[看護部]

**4A病棟に男子トイレを作ってください。男性が来てトイレに行きたい時は、下まで行かなければなりません。**

4A病棟は婦人科、産婦人科の病棟で女性患者様のみ入院病棟となっております。そのため、男子トイレは設置しておりません。男子トイレにつきましては、4階エレベータホールのトイレか、1階・2階トイレの使用をお願いしております。ご理解のうえ、ご協力をお願いいたします。

[看護部]

**点滴用スタンドのキャスターは、音が出ないようにしてほしい。**

不快な音が出ないように、対応してまいります。 [施設用度担当]

**最近、会計で計算間違いが多く、前回受診の際の料金を支払わされたりする。確認する間、待たされるのも急いでいる時は迷惑です。**

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。受付・計算スタッフ全体の問題と受け止め、ミーティングや勉強会を行い、間違いをなくすよう努めてまいります。また、間違いが起きた時は、患者様にご納得いただける説明と対応を心がけたいと思います。

[医事課]

**会計後に支払が足りないとの連絡が、自宅と勤務先にかかってきた。また、謝罪の言葉もない電話で、怒り心頭です。**

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。個人情報の取扱いにつきましては、緊急性を要する場合、やむ得ずご連絡しなければならぬ場合を除き、留守番電話へのふきこみと勤務先への連絡は行なわず、ご本人にご連絡するよういたします。

[医事課]