

# 「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より5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。

<b>お礼のお手紙をいただきました。</b> (3B、脳神経外科) 短い入院生活でしたが、言うことを聞かないわがままな私に、嫌な顔せず接してくれて本当に嬉しかったです。	緊張していた私もとても安心できました。 (中央放射線科) CTの検査を受けましたが、技師の方の心温まる応接に緊張感もなく受診できました。	ておりますので、ご理解いただけますよう、よろしくお願いいたします。 (病院総務課)
(3B、泌尿器科) 初めてのことで不安なことばかりでしたが、先生方のわかりやすい説明と看護師の方の笑顔に助けられました。	(医事課) 計算センターが以前よりスピーディになり、待ち時間が少なくなりありがたいです。	<b>職員のエレベーターでのサービス、気配りの無さに驚かされる。モラルとサービス、気遣いを願います。</b>
(2C) 看護師の皆さん、ありがとうございました。おかげで元気いっぱいになりました。すぐに風邪を引かないように頑張ります。	(その他) 突然腹痛になり、日曜日にもかかわらず親切な対応してもらいました。おかげで無事に健康を取り戻しました。	不愉快な思いをさせてしまいまして、深くお詫びいたします。エレベーターの利用について、心無い所作を行っている職員が一部いることに対し、残念に思うとともに、患者さんに対して大変申し訳なく思います。当院では、接遇に関する研修等を行い、院内に委員会を設け、皆さまのご意見を真摯に受け止め、対応について全職員に対し文書等により通知しております。幹部職員による会議等を通じ、各所属職員にエレベーターのマナーをはじめ、患者さんに対する接遇の向上について、周知徹底を図って参りますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。 (病院経営課)
(2C) どの看護師さんも丁寧に子どもに優しく接してくれていたのが、母親として嬉しく思いました。	<b>既に終わったイベントなどの掲示物が貼ってあり、行きたいと思っても終わっているため、がっかりする。</b>	<b>循環器科の医師を増員し、より安心できる体制を確立してほしい。</b>
(5A) 看護師の皆さんは、言葉が優しく、どんなことにも親切にしてくれるので、入院生活が安心してできました。	大変申し訳ありませんでした。最新の掲示物が貼られているか定期的に確認していきます。(看護部)	平成23年にMDCTという高性能なCTを導入しました。人体を3次元的に計測でき、特に心臓においては精密で大量のデータから得られる情報により、正確な診断に役立っています。医師の確保以外にも様々な側面において安心・安全な医療の提供に努めておりますので、ご理解願います。 (病院総務課)
(5A) 皆一生懸命やってくれる良い病院だと感じました。先生は早く治るよう治療してくれ、看護師さん達にも温かい言葉をもらいました。皆さんありがとうございました。	<b>ある医師の言葉遣いがない。患者の意見や考えをもっと広い心で聞いてほしい。</b>	<b>診察終了後、中央会計に診察終了したので保険証等提出会計番号をもらった。自分の番号が表示されず、いつまでも待たされた。</b>
(5B) 夜間、家族が不安を抱えているとき明るく対話してくれ、患者のおじいちゃんにも優しい言葉を掛けてくれました。非常に救われた気持ちになりました。	診療を行う上で、患者さんとのコミュニケーションはとても重要です。言葉遣いに注意するよう指導いたしました。(診療部)	自分の番号が表示されないとは、計算自体が終了しても会計表示板上の表示処理を行っていない、または会計表示板上の番号表示の問題などが考えられます。会計表示板上の番号表示とは、患者さん側にディスプレイを設置し、患者さんの番号を表示して、スムーズな会計が行われることを意図します。患者さんが集中する場合はお待ちいただく時間が長くなる場合がございますが、その際は、こちらからお待ちいただく旨をお伝えさせていただいております。仕事の手順やシステムなども必要に応じて見直して参ります。(医事課)
(7A) 婦人科でしたが、7Aに入院させてもらいました。いつも優しく看護してもらえてすごく嬉しかったです。手術前も安心するよう背中をさすり続けてくれ、涙が出そうでした。	<b>病棟のトイレや床がとても汚い。治療どころではない。</b>	
(7A、循環器科) 看護師さんやお医者さんの皆さんに優しくよくしてもらい感謝しています。	毎日清掃しておりますが、多くの方が利用されるため、汚れてしまうことがあるかと思えます。定期的に見回っておりますが、お気付きの点がございましたら、お近くの職員にお声掛けください。その都度清掃いたします。(病院総務課)	
(7B) ある看護師さんは、私が食欲のないとき、会話から原因を探り、おかゆ、雑炊食を提案してくれました。おかげで食べられるようになりました。	シャワー室にもう少し大きくて高さのあるイスがほしい。妊婦には小さいイスはつらかった。	
(救急外来) 子どもが掛かりましたが、看護師さんがとても優しく接してくれまし	ご不便を掛けて申し訳ありませんでした。ご指摘のシャワー室のイスを大きいものと取り替えいたしました。(病院総務課)	
	<b>玄関先の旗だが、中央に富士市、右に国旗というのは考えにくい。中央が国旗ではない理由があるのか。</b>	
	国際的な慣例に従い、建物に向かって、左側から国旗、市旗の順で掲揚しております。(病院総務課)	
	<b>エスカレーターの音声案内がうるさい。毎日同じなので止めてほしい。</b>	
	音声案内は事故防止のため放送し	