

# ご意見への回答

2022年11月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に  
お答えします。

(2-1)

## ご意見・ご提案

11/9 △△受付に行きました。その日は①\*\*  
②\*\*③\*\*④\*\*の順番で診療科の看護師が  
予約票に順番を記入してくれました。私は間違  
違って1番最初に③の\*\*を△△受付に手続き  
に行ってしまいました。番号札も渡されて、で  
もすぐにいつもと違うと思って「すみません①  
の\*\*が先なので順番ずつ行きます。」と伝え  
たら、無愛想な態度で\*\*の部屋予約とったで  
しょうって言われて気分悪いです。じゃ\*\*先  
に行ってたまたこちらに来たらいいでしょう  
って言われてムカつきました。次の日11/10  
また\*\*の為に来たら同じな態度。あれは  
ないですね。7年、毎年△△してますが  
こんな嫌な気持ちになったのは初めて  
です。あのような人が△△に居てるのは  
おかしいです。



## 回答

この度はご不快な思いをおかけし、誠に  
申し訳ございませんでした。懇切丁寧な  
ご案内ができるようスタッフ教育に  
取り組んで参ります。

患者に間違いのないように氏名確認をする  
なら、医療側の人達も名札を付けるのを  
徹底すべきではないでしょうか？特に  
間接部門の方は付けていなかったり、  
付けてる風にしてはいるけど名前は見  
えなかったり。仕事の出来る方は必  
ず名のり、名札を見せて安心させて  
くれます。今日もえっ？と思う処置  
の仕方の方は、そういう人に限って  
、名札を付けていませんでした。た  
くさん医療企業努力されている病院  
なのにとても残念な気持ちになりま  
す。検討・改善してみてくださいね。



この度はご不快な思いをおかけし、誠  
に申し訳ございませんでした。頂きま  
した内容を病院スタッフ全体に是正す  
るよう周知いたしました。今後も患  
者さまに満足していただけるホスピ  
タリティを提供できるようスタッフ教  
育に努めて参ります。

# 感謝のお言葉

2022年11月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。  
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに  
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。  
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(2-2)

落ち着いた話し方で患者に接して頂き、又、きめ細かいサービスで満足しております。これからも、ご活躍を期待しております。

入院患者としては不安しかない中、看護師の皆さまの優しさに癒されました。

Tさんの所作振る舞いに楽しく病院生活を送りました。ありがとうございました。

お年寄りに親切な言葉と助け。  
上の教育が良いんですね。

若いのに皆さん合格点です。これぞ教育と思う。

全て最高です。不安をとりのぞいてくれて感謝しかありません。色々と親身になって寄り添ってくれました。なので自信がついて退院出来そうです。給料あげてくださいね、沢山。

1年前にひざの骨切りでお世話になり、今回は抜釘で入院しました。みなさん、とても優しく親切で毎回ですが楽しい入院生活でした。ヒビリなので不安でしたが優しい主治医のM先生、看護師さん本当に感謝しています。私もお役に立てる仕事をやせて探そうと思いました。リハビリのY先生、リハビリ室は楽しい癒でした。顔が広いので沢山知り合いに松下最高と言いつらします。これからも大変だと思いますが頑張ってください！ありがとうございました。

婦人科病棟にて11/16～11/21まで入院、手術、術後の経過とお世話になりました。主治医のA先生をはじめ、婦人科病棟の看護師の皆様にはいつも丁寧に対応して頂きコロナ禍の中でも手術ができたこと感謝の気持ち一杯です。本当にありがとうございました。

患者に寄り添った看護、医療サービスのおかげで、入院生活はストレスなく過ごすことができました。一方で、重労働の一端を垣間見ました。退院できることに感謝いたしますとともに、更なるご活躍を祈念します。