



ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

ご意見・ご要望	ご回答
<p>毎度態度が変わらない。支払窓口の態度が悪い。どうして、ありがとうございました、おだいじにと言えないか。</p>	<p>この度は、スタッフの対応において大変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。支払い窓口スタッフには、ご指摘内容を伝え、改めて指導を行いました。患者さまのご意見を真摯に受け止め、窓口スタッフの対応が改善されたと思っただけのよう今後も継続して教育してまいります。</p>
<p>受付や電話でIDや名前まできかれるのに、予約キャンセル、変更も電話でしか出来ず、対応がわるいし、古い</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。患者さまの利便性を考えると、Webサイト等から予約変更ができるのが望ましいと存じますが、患者さまによってはお薬の残りの状況やお身体の状態を直接確認させていただく必要があるため、当院では外来受付窓口または電話でのみ予約変更を承っております。ご不便をおかけしており大変恐縮ですが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>8月にペースメーカーの交換を済ませたばかりです。弥栄病院の主治医より電車や座席に座る際は両側の方の携帯電話の使用（通話だけでなく）は控えてもらうようにしてもらって下さいと、指導を受けています。今日もですが、待合室で診察の順番を待っている時、通話や特に使用される方が多いです。今日は両側の方が30分以上使用されていました。個人的にお願いしにくいので「携帯電話の使用は待合場所では使用を控えるように！」してもらえないでしょうか。お願いします。</p>	<p>この度はご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。総務省の「各種電波利用機器の電波が植込み型医療機器等へ及ぼす影響を防止するための指針（平成30年7月）」によりますと、携帯電話とペースメーカーの離隔距離は15cm程度以下でなければ影響はないことから、当院では待合室での携帯電話の使用は制限しておりませんが、室内が混雑して15cm程度の離隔距離が確保できないおそれがある場合は、お近くの職員までご相談ください。ただ、通話に関しては周囲の方のご迷惑にもなりますので、職員が見かけた際には、所定の位置での通話を促してまいります。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>通院で朝7:58に第2駐車場へ車を停めました。ゲートのすぐ前の10数台が止められるエリアです。既に半分以上駐車していました。向かいに高級外車が入ってきて駐車しました。車を降りた女性は職員通用口から館内へ入って行きました。高級外車で通勤している医師ではないかと推察しました。周りを見ると数台の高級外車が停まっています。高給取りの医師が通勤で使っているのではないかと思います。Timesの駐車場なので誰が停めてもいいのですが、1日停めておいても料金が気にならない方が朝早いので優先的に停めているのは、以前満車でゲートから入れなく、かなりまたされたこともありましたが、患者サイドの意見としては、患者ファーストにしてほしいという思いがあります。以前手術でお世話になった先生は隣の民間駐車場に停めているようでした。社内ルールはどうなっているか知りませんが違和感があり記入しました。</p>	<p>当院の駐車スペースが少なく、患者さまやご家族の皆様にはいつもご不便をおかけしております。大変申し訳ございません。</p> <p>当院の職員は医師であっても基本的に公共交通機関を利用しておりますが、緊急の呼び出しや特別な事情により、車での通勤と敷地内駐車場の使用を認めている場合がございます。</p> <p>また、外来診療や手術応援等、遠方から外部の専門医を招聘している場合もあり、車でなければ移動が難しい医師もおります。</p> <p>当院に十分な広さの敷地がなく、皆様にご迷惑をおかけしておりますが、何卒内情をお汲み取りいただき、ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>どうぞよろしく願い申し上げます。</p>
<p>○コーヒーの自動販売機の画像が見られないのが残念です。</p> <p>○食堂が(2020年)4月4日からずっと閉まっていますが早い再開を望みます。</p> <p>よろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見をありがとうございます。</p> <p>当院1階に設置しております自動販売機につきましては、これまでコーヒーを淹れる工程が映し出されていましたが、現在はモニターが故障している状況でございます。</p> <p>注文から完成までの待ち時間に抽出工程が生中継されると、ご購入された皆様に楽しんでいただけることから、メーカーに今回お寄せいただいたご意見をお伝えしたうえで、当院からもモニターの修理を強くお願いしましたが、すでにモニターの生産は終了しており、残念ながら修理はどうしても不可能とのご回答を頂きました。</p> <p>折角ご意見をお寄せいただいたのにも関わらず、ご期待に沿えず誠に申し訳ございません。</p> <p>私どもとしましても非常に残念ではございますが、何卒事情をご賢察のうえ、ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>また、外来食堂につきましては、利用減及び人員不足の影響で再開を見合わせております。</p> <p>ご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>地下鉄守口駅の送迎バスの停車をぜひ復活して下さい。近いと思われるかもしれませんが、高齢、病身にとっては大変です。途中3、4回休んでなんとか通っています。復活よろしく願います。</p>	<p>地下鉄守口駅の停留所の廃止により、皆さまには多大なご不便とご迷惑をおかけしており、大変心苦しく思っております。 この停留所の廃止以降、皆さまから非常に多くのご要望をお寄せいただいております、改めて現地を視察のうえ検討いたしました。やはり安全面や運行ダイヤの過密さによる到着時刻の遅延の問題から、地下鉄守口駅付近の停留は難しいという判断に至りました。ご要望にお応えできず大変恐縮ですが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>食介をして頂いているので言い難いが食事が冷たく食欲が失せてしまい食べれていない。 看護師さんが食事があまり食べれていませんと仰ったが、本人は食べさせてもらっているので言えないとぐちを言っています。1時間以上放っておかれるのは困ります。</p>	<p>この度は、お食事について十分な配慮が図れず、大変申し訳ありませんでした。 食事の配膳につきましては、これまですべての患者さまに配膳してから、介助が必要な患者さまの準備に入っていたため、お待ちいただく時間が発生しておりました。 今後は、できるだけ温かいまま患者さまにご提供できるよう、配膳方法を見直してまいります。 また、皆様からの貴重なご意見を改善に活かせるよう、スタッフ教育にも努めてまいります。</p>
<p>オムツを持参しており、看護師さんにもその事を伝えたにもかかわらず、何故病院のオムツを使用しているのでしょうか。費用の面を考えて持参しておりますので何卒よろしく願い致します。</p>	<p>この度は、費用面を考えてオムツをご持参いただいたのにも関わらず、対応に不手際があり、大変申し訳ございませんでした。 本来、オムツはご自宅からご持参いただくか、病院でご用意させていただくかをお選びいただけますので、今後、同じことを繰り返さないよう、スタッフへの指導を徹底して参ります。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>①会計は機械でやるべき 時間がかかりすぎ ②受診ファイルを持っての処理すごく時間がかかる ろう下までの列であった</p>	<p>この度は待ち時間の長さで皆様にご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。</p> <p>①お会計につきまして 当院では患者さまへの「ホスピタリティ」を最重視しており、前病院長からの方針により、これまで自動精算機は設置せずに患者さまからは対面でお金を直接いただいております。今後は患者さまの利便性も考え、自動精算機の導入も検討してまいりたいと存じます。</p> <p>②受診票窓口での対応につきまして 受診票窓口では、保険証の確認や、当日の診察・検査等が全て完了されているか、処方箋の不備はないか等の最終確認を行っているため、時間を要しております。 さらに、時間帯によっては診察等を終えられた患者さまが重なるため、どうしても行列となってしまう状況です。 今後少しでも待ち時間が緩和できるように運用を見直してまいりたいと存じますが、上記の事情により大幅な時間短縮は現状では難しい旨をご理解いただけますと幸いです。</p>

2024

10

貴重なご意見をありがとうございます。
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。





感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、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。

宛先	メッセージ
乳腺外科 山口 部長	山口部長は誰からも信頼されていて、特に山口部長の患者さん達は個性的でクセの強い人ばかりなのに、山口部長は一人ずつに親切に対応されています。本当に素晴らしい医師です。その言葉に限ります。山口部長がお辞めになられたら私はどんな重い病気になろうともこの病院に通院するのをやめます。
整形外科 山本 先生	きょうときのう、しんさつをみてくれてありがとう。せんせいがやさしくしてくれて、そのおかげであしもおなほしてくれてありがとう♡。
受付	一週間のうち半分程こちらの病院には御世話に成って居ります。ナースをはじめ皆々様親切で心くばり気くばり満点で、何年も通わせて頂いておりますが、最高の病院です。他の病院との比較はいわずとも、通院30年以上なるがNo. 1 です。
小児科 スタッフの皆様	10月のはじめに診察を受けさせていただきました。マイコプラズマで処方していただくお薬のことで、先生はじめスタッフの皆様が親身になって飲み方を教えてくださったことがとても心強く、助かったのでお礼をお伝えたく、お手紙を書かせていただきました。ゼリーやチョコソースなどいろいろ案を出していただいたり、アシスタントのスタッフの方もご自分のお子さんが飲んだ時の話をしてくださったり・・・結局は先生が“最強”とすすめてくださったチョコレートソースを帰宅後すぐに買いに走り、「ハーシーズチョコシロップ」にまぜて薬を飲ませたら、“チョコバナナの味がする！！”と笑顔になり、毎回食後のデザートのように服用できました。皆さんのあたたかいサポートのおかげで無事回復し、一週間後の運動会にも元気に参加することができました。遅くなりましたが、心よりお礼申し上げます。（上の子の妊娠の時から松下病院の皆様にはたいへんお世話になっております）たくさんの感謝と共に





感謝のお言葉(続き)

宛先	メッセージ
受付 緩和ケアチーム	付度かこまった時お世話になっています。一番うれしいと言うか、玄関入るなり元気で明るい言、やさしいおだやかな言葉で、エッ今日なににきたのか？痛みもつらみも一気に消えうせ、丁寧な案内でお医者さんの元へ案内してくれます。一人一人が医療にたずさわっていると言う考えが松下と言う大きなチーム力、地域から愛される松下であると思います。さすが。小さなこまり事も見のがさず、緩和ケアチームが連絡網をしっかりと守り、一人一人の役割を自覚されておられる。み近な病院がこんなすばらしく、これからも飛躍を期待します。
受付 その他	いつもありがとうございます。若い頃手術をして以来、ずっと松下記念病院のお世話に成っております。まづ一番は入口の受付のお嬢様方の親切なこと。いつも笑顔で細かいところに目が届く優しいほほえみ世界一です。〇〇賞なんて差し上げたいくらいです。ナースもてきぱきすばらしいし、こちらの病院はどこよりもステキです。安心がみなぎっています。院長先生、ドクター、職員の皆様いつもありがとうございます。

2024

10

温かいメッセージをありがとうございます。
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。

