



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>タイムズの駐車場で、以前は空車・満車の電光掲示板があったが、システムが変更になってから、それがなくなり不便になった。</p> | <p>この度は、駐車場のご利用に際し、ご不便をおかけして誠に申し訳ございません。</p> <p>今回、駐車場のシステムをカメラ式へ切り替えた背景には、患者さまからの駐車券紛失に関するお問い合わせの増加や、多くの方がフラップ板に足をかけて乗降される状況が見受けられたことがございます。これらの課題を踏まえ、より安全でバリアフリーな駐車環境を提供するため、駐車券の発券を伴わないカメラ式システムへの変更を実施いたしました。このシステム切替に伴い、従来のように駐車台数を機械的にカウントすることができなくなり、満空表示の掲示ができなくなっております。</p> <p>今後、カメラ式駐車場のシステムが改良され、場内の満空状況を表示できる機能が導入可能となった際には、順次対応を進めてまいります。</p> <p>何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> |
| <p>レンタルの服のにおいが気になりました。1度においがくさく、スタッフに変えて頂きました。</p> | <p>この度、当院にてご利用いただいたレンタル寝衣に関しまして、においが気になるとのご指摘をいただきました。ご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>該当の寝衣につきましては、別の寝衣への交換にご協力いただき、誠にありがとうございました。</p> <p>なお、当院で提供しておりますレンタル寝衣は、外部の専門施設にて、衛生基準を満たした洗濯・乾燥処理を行っており、清潔で安全なリネンの提供に努めております。今後はより一層の品質管理を徹底し、少しでも快適な入院生活をお送りいただけるよう努めてまいります。</p> <p>引き続き、ご意見・ご要望がございましたら、遠慮なくお申し付けください。</p> |
| <p>省エネとは存じますが、院内が暑過ぎます。全員マスク着用で病気だから来ているのに、待合室で居ると汗が目に入ります。パナソニックのエアコンが効かないイメージになります。あと2度位下げることはいできないものでしょうか。</p> | <p>この度は、待合室にて暑い思いをおかけして申し訳ございません。</p> <p>空調の温度管理につきまして、患者さまに快適にお過ごしいただけるよう配慮して設定しておりますが、空調機の老朽化や昨今の温暖化の影響により、院内の室温が高くなる状況が生じております。</p> <p>ご指摘いただきました待合室の暑さにつきましては、空調機の増設も含めて改善策を検討させていただきます。</p> |





ご意見への回答(続き)

| ご意見・ご要望 | ご回答 |
|---|--|
| <p>病院職員でお客さん用の駐輪場に自転車を停めている方がいます。改善して下さい。</p> | <p>従業員は従業員用駐輪場を利用することを定めておりますが、運用が徹底できておらず、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>頂いたご意見を受け、以下の対応を実施し、改善状況の確認を進めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none">・従業員通用口及び院内掲示板にて、駐輪ルールの順守を呼びかけるポスターを掲示いたしました。・院内全体会議においても、職員への周知・注意喚起を行いました。・通勤時間帯に駐輪場の巡視を行い、ルール順守の徹底を図ってまいります。 <p>今後も、より良い環境づくりに努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p> |
| <p>3F東病棟の介助の方 看護師さんとお話しをさせて頂きながら本人の荷物を手渡しているのに、こちらに何にもなくアイコンタクトを看護師さんの方へし、うばわれました。看護師さんはフォローして下さっていたのですが、介助の方の態度がひどいと思いました。それ以前にも話し方、態度が高圧的な方でした。</p> | <p>この度は、当院職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の件につきまして、当該職員に確認したところ、看護師とご家族の方が会話中であつたため、会話の妨げにならないようにアイコンタクトにて荷物をお預かりしたとのことでした。しかしながら、その際の声掛けが不十分であつたこと、また態度や話し方が高圧的に感じられたことのご指摘については、真摯に受け止めております。</p> <p>医療現場においては、患者さま・ご家族さまとの信頼関係が何よりも大切であり、職員一人ひとりが丁寧で思いやりのある対応を心がけるべきであると考えております。</p> <p>今回のご意見を受け、看護補助者を含む職員全体に対し、改めて接遇の重要性について指導を行い、今後同様のことが起こらぬよう努めてまいります。</p> |
| <p>採血担当の方がすごく咳をしていました。ぜんそく等持病であれば申し訳ありませんが、とても気になりました。まわりの方も不安がっておられました。配慮して頂きたいです。</p> | <p>職員の咳により、ご不安な思いをおかけしてしまい、申し訳ございません。</p> <p>担当していた職員につきましては、冷房の影響で咳が出ることがあるようですが、咳が続く状況での配置に関して、十分な配慮が行き届いておりませんでした。</p> <p>今後は、患者さまにご不安を与えることのないよう、職員の健康管理や体調に応じた適切な配置に努めてまいります。</p> |





ご意見への回答(続き)

| ご意見・ご要望 | ご回答 |
|--|--|
| <p>中2階ロビー階段からの手すり45cm位は短いではありませんか？登りは大丈夫です。下りは小がらな方、杖を利用の方には寸法足りません。大の男の健康体の方専用でしょうか？オットトト・・・多分あると思います。まさか「気をつける」なんておっしゃいませんよね。杖も手すりも安全が目的であってほしいです。</p> | <p>ご意見をいただき、ありがとうございました。 ご指摘いただきました現場にて、患者さまの階段昇降の様子を確認いたしました。 検討の結果、階段の構造上、手すりの延長が可能な範囲が限られており、また昇降位置によっては延長した手すりがかえって障害物になってしまう可能性があることが判明いたしました。そのため、現時点では手すりの延長については保留とさせていただくこととなりました。 ご期待に沿えず誠に申し訳ございません。</p> |
| <p>ケイタイの電池切れ！ 充電器あったので喜んだのもつかのま Cタイプ充電不可 非常に残念です</p> | <p>ご不便をおかけし、申し訳ございません。 今回のご意見を寄せられた後、速やかに充電スポットの状況を確認しましたが、2本のケーブルともに断線等の異常はなく、Type-Cコネクタも正常に使用できる状態であることを確認しております。 今回充電できなかった他の原因としては、Type-Cコネクタを中央のケーブルに被せずに使用されたことが考えられます。Type-Cコネクタを使用するには、中央のケーブルにしっかりと被せて接続していただく必要がございます。 ケーブルの使い方がわかりにくく大変申し訳ありませんが、充電スポットに掲示している「ケーブルの使い方のご注意」を十分ご確認のうえご使用いただけますと幸いです。</p> |
| <p>7/15こちらの病院に受診しました。最後お金を払いに行った時に、奥の方から大きな笑い声が聞こえてきました。いかがなものでしょうか 奥にいて仕事をしている人がどんな仕事をしているか知りませんが、病院で働いている自覚をもう少し持つべきではないでしょうか。またカウンターに座っている方が、マスクを外して顔を触っている人がいました。午後からなので、待合室にはそんなに人がいませんでしたが、やはり病院で働いているという自覚がたりないのではないのでしょうか。</p> | <p>この度は、当院職員の言動によりご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 病気や怪我で不安を抱えながら来院される患者さまにとって、院内での環境は安心できるものであるべきと考えております。そのため、職員には常に周囲への配慮を十分に意識した言動を求めており、今回のご指摘を受け、笑い声や大きな声での会話を慎むよう改めて指導いたしました。 また、マスクの着用については、当該職員が顔のかゆみにより一時的にマスクを外して顔を触っていたとのことでしたが、今後同様の状況が生じた場合には、人目のない場所へ移動するように指導いたしました。 今後も、病院で働く一員としての自覚を持ち、患者さまに安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p> |





ご意見への回答(続き)

| ご意見・ご要望 | ご回答 |
|---|--|
| <p>トイレの消毒液（便座クリーナー）の位置を変えてほしいです。2Fのリウマチ科横のトイレを使用する事が多いのですが、便座クリーナーの上に荷物用のフックがあるため、荷物を掛けるとクリーナーが使いにくいです。できれば、別々の所にしてほしいです。</p> | <p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた通り、従来の配置では荷物をフックに掛けた際に便座クリーナーが使いづらく、ご不便をおかけしておりました。患者さまのご意見を受け、便座クリーナーと荷物用フックの位置をそれぞれ別の場所に変更いたしました。今後も、皆さまが快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p> |
| <p>大変快適に過ごさせて頂き心より感謝しております。スポーツドリンクの販売機の販売をおねがいできたらとても助かります。</p> | <p>この度はご意見をいただき、誠にありがとうございました。入院中の患者さまの中には、カロリーや水分などの摂取に制限がある方も多くいらっしゃるため、現在は病棟での飲料販売を「お茶」と「水」に限定させていただいております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> |
| <p>以前、家族が入院した時にお見舞いに行ったのですが、3階ナースステーション?で「お見舞いに来ました」と小豆色のユニフォームを着た方に声をかけたところ、「そこ。面会のルール。」とじゃまくさそうに言われました。ルールを見ても引っかかる事もなく、なぜその様な言われ方をしなければいけないのかと感じました。忙しいかもしれませんが、もう少し言い方や家族への対応の仕方に注意してもらいたいです。他のスタッフの方は優しく接して下さったのに残念です。</p> | <p>この度は当院職員の対応により大変ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。「忙しさゆえに対応が疎かになるのは仕方がない」といった考えは、患者さまやご家族さまに寄り添うべき医療従事者として決して許されるものではなく、今回のような対応は大変失礼にあたるものと深く反省しております。このようなことが今後繰り返されることのないよう、職員一人ひとりがいかなる状況においても落ち着いた丁寧な対応を行わせていただくことが大切と考え、管理者・スタッフ双方の教育に努めてまいります。</p> |
| <p>父親が診察ありましたので初めてついていきました。〇〇科の▲先生の態度が悪すぎてびっくりしました。私が質問しても1回も目も合わさず、父親は耳が遠いので聞きかえしてもかなりめんどくさそうにあらわれました。怒りがおさまりません。あんな態度の悪い医者にはじめてみました。改めた方がいいと思います。</p> | <p>この度は、当院医師の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。耳の不自由なご家族さまへの配慮が欠けていた点を含め、医師の態度についてのご指摘を重く受け止めております。今後は、医師への指導を強化し、患者さま・ご家族さまとの丁寧なコミュニケーションに努めてまいります。また、スタッフ全体で接遇の意識を高め、より良い医療サービスの提供に取り組んでまいります。</p> |

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 |
|-----------------|---|
| 総合案内受付 | いつも明るい笑顔で出迎えて下さるお嬢様方ありがとうございます。周りは病人と高齢者ばかりで一日中大変だと思います。AIだらけの世の中に笑顔の声、病院に来てホッとしています。暗い顔とグチだけの中、希望が2人して入口にいてはります。AIさんが気づかひやくばりに笑顔そえてホッとさせてくれますか？ 松下病院明るく美しくのびやかで世界一の病院です。私は松下病院患者の古参レギュラーである事にほこりを持っています。 |
| 4東病棟 看護師の皆様へ | 写真ありがとうございました。私の我儘お願いにもかかわらず、皆さんが心よくフレームに収まっていたいただき感謝しかありません。あとはフォルダに保存して元気をもらいたい時に見返してます。と、言ってもフォルダに移動するのは娘ですが…。 こちらの病院にお世話になって6ヶ月。とはいえ、初めの4ヶ月ほどは意識がなく、皆さんには大変失礼なことをしたと思います。それがこんな晴れやかな気分でいれるのは、皆さんの笑顔の賜物だと思っています。もっとリハビリ頑張って歩ける姿見せにきます。大変長い間お世話になり、本当にありがとうございました。 |

2025

7

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。

