

【令和6年度】「声の泉（ご意見箱）」ご意見および回答（対応）

当院では、投書箱を設置し、患者さんやご家族からのご意見を「声の泉（ご意見箱）」にお寄せいただき、患者サービス向上委員会を中心にサービス向上へ取り組んでいます。お聞かせいただいた主なご意見と回答(対応) につきまして、下記の通りに掲載いたします。

更新：令和7年3月

回答月	ご意見	当院の回答または対応
3月	<p>午前中の受付は2人の職員がいますが、会計の時の支払いは職員が1人でやっています。少しハードではないか。また、待っている人が多すぎます。これについてCSはどうなっているのですか？少し考えてみたらどうですか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 当院では、通常、午前中2人、午後1人で会計業務をおこなっております。午後の業務も状況によっては2人で対応するなど、臨機応変な対応を心掛けておりますが、他業務との兼ね合いで1人で対応せざるを得ない場合がございます。待ち時間短縮については当院の課題でもありますので、いただいたご意見を参考に、混雑時の対応を見直し、より良いサービスの提供に努めて参ります。どうぞご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
3月	<p>食事が不味い、検食を職員さん達に食べてもらったら、不味いのわかるよ、特に栄養士さんも、味みたら、食えない。豚に食べさせる位。残飯多く出てるし、病気も治らんでしょうよ。昔からまずいから期待してないけど、院長も考えるべきよ。入院患者は、家の人に食べ物持ってきて、食べてますよ。本当に考えてください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 給食委託会社スタッフも含め、栄養科全員で考えるきっかけを頂いたと思っております。当院では、安全で治療に役立つ食事提供のため、365日、医師または栄養士で毎食検食を行っております。味付け・盛り付け・彩り・量・温度・季節感など多角的に意見を記入し、次の食事に反映するよう給食委託会社と日々協議をしております。食材の価格高騰が止まらない中、患者さんに喜んでいただける食事提供に難しさを感じながらも、上手に工夫をし喜んでいただける食事提供が実践出来ている日もあると感じています。しかしながら、今回のご意見は、食事が患者さんの入院生活の中で楽しみの1つであるが故のものであると思います。改めて、日々の食事提供についての見直し、食事も治療の一環である事の再認識を行い、一食一食に心を込め、調理技術の向上や変化のある献立作成に努め精進して参ります。ご意見ありがとうございました。</p>

【令和6年度】「声の泉（ご意見箱）」ご意見および回答（対応）

当院では、投書箱を設置し、患者さんやご家族からのご意見を「声の泉（ご意見箱）」にお寄せいただき、患者サービス向上委員会を中心にサービス向上へ取り組んでいます。お聞かせいただいた主なご意見と回答(対応) につきまして、下記の通りに掲載いたします。

更新：令和7年3月

回答月	ご意見	当院の回答または対応
3月	受付の対応（あいさつなし）、電話の対応（傾聴、話し方）があまりよくない。	日頃より、あいさつ・話し方などの接遇研修を行っておりますが、今回のご意見を深く受け止め、改めてスタッフへ指導致しました。頂いたご意見は、受付・電話交換スタッフと共有し、より一層、接遇の意識向上に努めます。貴重なご意見ありがとうございました。
3月	不安でしかたなく涙した私に寄り添ってくれた看護師さんがいました。本当にありがたかったです。感謝しています。	感謝のお言葉、とても嬉しく思います。また、今後の励みにもなります。ありがとうございます。皆さんが満足していただける看護が提供できるよう、今後も、努力していきます。
3月	診察予約時間を厳守してもらいたい。	ご指摘いただきました診療予約時間の厳守につきまして、当院では、患者さんの待ち時間を短縮し、効率的かつスムーズな診療を提供できるよう心がけております。しかしながら、診療内容によっては予期せぬ処置が必要となる場合や、救急患者さんへの対応などにより、予約時間通りに進行できない場合がございます。患者さんにとって大切なお時間を無駄にしないように、医師・スタッフ一同、効率的かつ丁寧な診療を心がけておりますのでご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
3月	身内の面会に来た時に、態度が非常に悪い看護師がいた。入院している者に向かって暴言をはいていた。面会に来た私たちにも「おたくの患者は手がかかる」等言ってきた。現場の状況が大変なもの分かるが、もう少し寄り添った応対をして欲しい。今後のサービス向上の為に。	貴重なご意見ありがとうございます。 患者さん一人一人の立場に立ち、丁寧な対応を心がけるよう指導して参りましたが、今回のご意見を受け、病棟看護師全員で日頃の接遇や対応に関して振り返りを行いました。今後は現場での接遇教育を強化し患者さんや家族に寄り添いながらの看護が提供できるよう、努めて参ります。

【令和6年度】「声の泉（ご意見箱）」ご意見および回答（対応）

当院では、投書箱を設置し、患者さんやご家族からのご意見を「声の泉（ご意見箱）」にお寄せいただき、患者サービス向上委員会を中心にサービス向上へ取り組んでいます。お聞かせいただいた主なご意見と回答(対応)につきまして、下記の通りに掲載いたします。

更新：令和7年3月

回答月	ご意見	当院の回答または対応
3月	父が入院していました。面会に行く度にやさしく看護師さんが父をみてくれていました。おかげで安心してあずける事ができました。ありがとうございました。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。 患者さんの視点に寄り添い入院生活が少しでも快適に過ごせるよう配慮していきたいと思えます。今後も市民病院に入院して良かったと思っただけよう努力していきたいと思えます。