

## 利用者の声

食事がすごくまずい。そのうえ味が濃い。

出産の時は産後一食目にのりたまご飯が出て  
涙が出ました。

子の入院では、1才児の食事の塩辛さ、何故か  
アイスが出たことに驚きました。

普通の食事でもいいので、もう少し食べる人のこと  
を考えたものを出してください。

入院中の楽しみは食事くらいしかないのに、あれ  
ではいくらこちらの病院を信頼し希望したくとも次  
を考えてしまいます…。

2012年 11月 30日 記入  
2012年 12月 3日 回収

## 病院からのお答え

この度はお食事の件で不快な思いをさせてしまい  
大変申し訳ございませんでした。

お食事につきましては、複数人で味付け確認、試  
食を行っております。しかしながら、このような御意  
見をいただく結果となってしまい反省いたします。

今回いただきました御意見を真摯に受け止め、献  
立の見直しやスタッフ教育に努め、皆様にご満足  
いただける心のこもったお食事提供をしていきたい  
と思います。

## 利用者の声

義母が入院中にあったことです。

眠前の血糖測定にてとても高い数値が出たようで  
その際、担当の看護師さんが「ナースセンターで話  
したところ、他のナースが何か食べたんじゃないの？  
と言った。僕は思いませんが。」  
と話したそう。

とても真面目に入院生活を送っていただけに、その  
言葉にとってもショックを受けたようです。

患者さんに対しての言動にもう少し気を配って  
いただきたいと家族として思いました。

2012年 12月 11日 記入  
2012年 12月 17日 回収

## 病院からのお答え

看護師として患者様の気持ちを考えず、思いやりに  
欠けた未熟な発言、対応であったこととお詫び申し  
あげます。

患者様と看護師が信頼関係を持って過ごせるよう  
現場教育に努めてまいります。

# 利用者の声

症状→採血

結果はどうか不安を抱えて再来に来たら

「なんでもないですね」。

元々の主訴についても説明なし、3回聞き直し

ましたが説明なし。

大きな病院に来ている意味、基幹病院として

プロとしての意味、ぞんざいなあつかいを

受けた気分です。

2012年 12月 日 記入  
2012年 12月 17日 回収

# 病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

患者様の立場になって考えれば、もっと丁寧な

説明が必要であったと考えます。

このようなご意見をいただいたことを真摯に

受け止め、今後の改善に努めて参ります。

# 利用者の声

会計にかかる時間が多すぎる。

# 病院からのお答え

お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。

会計窓口は通常3名体制としておりますが、休憩時等は人数が減ってしまいます。席を外す際は混雑状況、応援の必要性を判断し利用される皆様をお待たせしないよう対応したいと思います。

2012年 12月 21日 記入  
2012年 12月 25日 回収

## 利用者の声

感謝のアンケートを書かせていただきます。

私は糖尿病歴15年、癌になって14年のかかりつけの患者であり、現在入院治療中です。A5病棟の看護師様には手厚い看護を受けています。その中でも、昼休みなどでスタッフが足りない時は看護課長さんはナースコールを押すと飛んできてくれて、排便後の処理など快くしてくれます。

2012年 12月 22日 記入  
2012年 12月 25日 回収

## 病院からのお答え

感謝のお言葉をいただきありがとうございます。

いただきましたお言葉を励みに、今後もよりよい看護を提供できるよう努めて参ります。

# 利用者の声

私は現在入院治療中の患者であります。  
スタッフの看護師様及び、ヘルパー差には大変  
お世話になります。課長様の御指導、御教育の  
良さで排泄後の処理、清拭などをどの看護師様  
ヘルパー様も嫌な顔ひとつも見せずケアしてく  
れます。私は頭の下がる思いです。

2012年 12月 22日 記入  
2012年 12月 28日 回収

# 病院からのお答え

貴重なお言葉をいただきありがとうございます。  
スタッフ全員に伝えさせていただくと共に、この  
お言葉を励みにこれからも御利用いただく全ての  
皆様が、安心して過ごせるよう資質の向上に努め  
て参ります。

## 利用者の声

職員の方も先生もとてもよくしてくれます。ありがとうございます。

ただ残念な事が床が汚れている事です。経年によるものなのか黒ずんで汚く感じます。

せっかくの良い病院なのに床の汚さがイメージを悪くしてしまっているように思えます。

2012年 12月 28日 記入  
2013年 1月 4日 回収

## 病院からのお答え

貴重な御意見をいただきありがとうございます。

院内の床(カーペット)は建築時より使用しており、日々の清掃、定期クリーニングでは落ちない経年による汚れが目立っております。

今後、カーペットの張替えを検討し環境整備に努めたいと思います。

# 利用者の声

①売店に何も無い。汚い。ねずみが出そう。古い物を置いてある。

②売店が汚い。高い。挨拶がない。品物にホコリが被っている。品物が古い。百円ショップのほうが良い品物がある。

③見舞いに来て一緒に食事をしようとしても売店に食べる物がいつも無い。汚い。食堂がない。売店を綺麗に改装(リフォーム)。  
店員も若い女子にする。

④見舞いに来ても売店に何も無い。不潔。他の売店を見習った方が良い。

⑤他の病院の売店を見てきたほうが良いのでは？  
子供に買いたくても汚く見えるので買いたくない。

⑥この売店いつもご飯がない、菓子も種類少ない。汚い。無愛想。

⑦売店の店員が釣銭を投げるように渡す。  
もう二度と行かない！

⑧売店が不潔。

⑨買い物しにくい。汚い。品物が高すぎる。

# 売店管理会社からの答え

この度はご不快な思いをさせてしまい心からお詫び申し上げます。

商品の在庫に関しましては、今後は欠品に注意しバランスよく手配するようにいたします。

清掃につきましては、店内及び商品の清潔さを以前にも増して保つよう心掛けます。

また、消費期限、賞味期限は毎日チェックしていますが今後も注意いたします。

接客も常に明るい挨拶を心掛け、忙しいときでも疎かにならぬよう注意し、釣銭は丁寧に渡すようにいたします。その上で他店の良い点は学び入れ参考とするようにいたします。

様々な点でご指摘がありました内容につきましては真摯に受け止め、改善に努力いたします。

スペースの問題もあり、至らぬ点は多々あるかと存じますが、今後ともご利用の程よろしく願い申し上げます。