

## 利用者の声

予約時間を大幅に過ぎるのならば  
予約を入れることをやめた方が良いと思います。

## 病院からのお答え

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。  
予約制度に関しては、当日では時間がかかる  
患者さんごとに合わせた資料や器材を  
あらかじめ準備することにより、当日の診察を  
スムーズに行う目的があります。  
しかしながら、当日の診察状況によっては  
大幅に予約時間を超過する診療科もあるため、  
そのような診療科(担当医)については、予約時間  
の枠(人数)の見直しを検討させていただきます。

# 利用者の声

外来受付にて予約の仕方について

質問したところ、鼻で笑われました。

(ロングヘアで後で結んでいました

胸に名札がありませんでした)

この方の列には二度と並びません。

2014年 8月 15日 記入

2014年 8月 18日 回収

# 病院からのお答え

この度はご不快な思いをお掛けして

大変申し訳ございませんでした。

対応した者だけではなく、受付スタッフには

改めて「自分の言動や態度」を見直すように

指導させていただきます。

また、名札につきましても必ず着用させ、

見やすい位置になるよう毎日スタッフ同士で

チェック致します。

## 利用者の声

ヒフ科の受付さんが、とても感じわるくて

診察せずかえりました。

セイレイは対応が良いと思ってきましたが

ガッカリです。

病院に来て感じわるいと悲しくなります。

2014 年 月 日 記入  
2014 年 8 月 18 日 回収

## 病院からのお答え

この度はご不快な思いをお掛けして

大変申し訳ございませんでした。

業務が不慣れなこともあり、多忙や不安さから

態度にも出てしまったと、担当者も反省して

おります。

「セイレイは対応が良い」と思っていたいた時の

ように、接遇マナーの向上に努めて参ります。

## 利用者の声

小児科は子供・小さい子にはシール下さい

みんなおなじようにおねがいします

うちのこもらってないよ

2014 年 月 日 記入

2014 年 8 月 18 日 回収

## 病院からの答え

シール配布に関しましては、小児科を受診した

すべてのお子さんに対して配布しているのでは

なく、処置や、点滴を行ったお子さんを対象に

配布しております。

ご理解の程よろしく申し上げます。

## 利用者の声

病棟の食事ですが、アンケートや糖尿病食のパンフレットにある適温適冷で提供するとありますが、御飯はそこそこ温かいが、食菜は全く冷えている。食菜だけでも保温器を使用するとかの工夫が必要では？

栄養指導師や幹部の方も患者と同じ条件で食事したことはあるのですか、現アンケートよりも現場での実体験をしたら？

食パンも、デイルームにトースターを置くなどして美味しさを工夫したらどうですか

普通はトーストで食べるでしょう！

2014年 8月 18日 記入  
2014年 8月 25日 回収

## 病院からの答え

この度はご不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。

配膳方法や順番などを見直し、更なる適温適冷での提供に努めて参ります。

また、提供させていただいている食事につきましては、管理者にて検食を行い、よりよい食事提供のためのチェックを行っております。

デイルームにトースターの配備につきましては、火災や火傷などの危険性が高いため配備することができません。

ご理解の程よろしく申し上げます。

ご意見ありがとうございました。

## 利用者の声

病棟食ですが、配膳方法に工夫を要す

順番の遅い病室では当然のことながら

全て冷えて来る。出来たては温かいかも

しれないが、出来てから数十分もたてば

当然冷めるでしょう。

患者の身になって改善してもらいたい。

各病室にオーブンレンジを置いていただきたい、

もしくは希望者に配置してほしい。

食事は大変美味なので残念です。

---

---

---

---

---

---

---

---

2014年 8月 19日 記入  
2014年 8月 25日 回収

## 病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

8月18日にいただきましたご意見同様、

患者さんの立場となり、美味しくいただいて

いただけるよう、適温適冷での提供に努めて

参ります。

また、オーブンレンジにつきましても、トースター

同様、火災や火傷の危険性の高さから、配備する

ことが出来ません。

今後もアンケートやご意見を参考に、出来る限り

ご要望に沿った形で、ご満足いただける食事の

提供を心掛けて参ります。

---

---

---

---

---

---

---

---

## 利用者の声

予約をして来ても待ち時間が長すぎる

予約表に書かれた時間の意味がない

予約時間当たりの人数を減らせば

良いのでは、その分日が変わってしまうのは

しょうがないと思う

予約無しで来る方もいるので難しいとは

思いますが

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2014年 8月 25日 記入  
2014年 9月 1日 回収

## 病院からのお答え

ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございません

でした。

現在も予約枠の人数制限は設けておりますが、

予約時間から大幅にお待たせすることが多い

診療科(担当医)などは、予約時間の枠(人数)

の見直しを検討させていただきます。

ご意見ありがとうございました。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 利用者の声

婦人科の先生

---

いつもとても感じが良いです

---

今後も通いたいと思います、、、

---

ありがとうございました。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2014年 8月 29日 記入  
2014年 9月 1日 回収

# 病院からの答え

お褒めのお言葉ありがとうございます。

---

今後も安心・安全な診療の提供を心掛けて

---

参ります。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---