# 利用者の声

窓口案内の方に高圧的な物言いで対応され
不快でした。

# 病院からのお答え

この度はスタッフの対応で不快な思いをさせて
しまい申し訳ありませんでした。
スタッフ一同すべての患者さんに心のこもった
対応ができるよう努力してまいります。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 1 | 月 | 30 | 日 | 記入 |
| 2023 | 年 | 1 | 月 | 30 | 日 | 回収 |

# 利用者の声

各科の受付時にお薬手帳は会計時まで不要と
返却されるが、会計時に出し忘れることが多く
お薬渡し口で渡すと、再度会計のやり直しになり
時間がかかるため手帳は最初から入れたままに
してほしい。もしくはお会計時にお薬手帳が
あるか聞いてもらえると助かります。

# 病院からのお答え

ご意見いただきありがとうございます。
お薬手帳を受付時にクリアファイルに入れると
検査等で手帳の出し入れが発生し、紛失する
リスクがあるため、会計の提出トレイにファイルと
手帳を提出いただいております。
提出トレイに目立つ掲示をするなど対策を検討
しておりますので、何卒、ご容赦のほど宜しく
お願いします。

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2023 年 | 2 月 | 6 日 | 記入 |
| 2023 年 | 3 月 | 1 日 | 回収 |

# 利用者の声

一人で来院し、階段を降りようとしていた高齢の女性に、病院のスタッフさんが「階段は危ないですよ、ご案内します。」と一緒にエレベーターで地下まで送ってあげていました。近くで見ている私も温かい気持ちになりました。

# 病院からのお答え

心温まるお言葉をいただき、ありがとうございます。当院をご利用される方に安全で快適な環境を提供できるよう日々努めております。お困りの際はお気兼ねなくスタッフまでお声かけください。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 7 | 日 | 記入 |
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 13 | 日 | 回収 |

# 利用者の声

午前中の受診後、病院のバスを利用し駅まで
行きたいが、11:35が午前の最終バス。
次の便は13:00まで待たなくてはならない。
薬待ちにより11:35のバスに間に合いません。
11:35～13:00の間に1，2本送迎を増やすことは
できないでしょうか。

# 病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。
現在、診療時間に合わせて1日16本（午前9本、
午後7本）の時間設定で運行しております。
時間別の乗車人数を確認し調整できる場合は、
増便を含めて検討していきたいと思います。

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2023 年 | 2 月 | 9 日 | 記入 |
| 2023 年 | 2 月 | 13 日 | 回収 |

# 利用者の声

駐車場に空きスペースがあるのに満車の
アナウンス。どうなっているのでしょうか。

# 病院からのお答え

この度は、駐車場案内においてご迷惑をお掛けし
申し訳ございませんでした。当院では発熱外来
を行っている関係で、第1駐車場に専用駐車場を
設けて運用しております。受診者数によっては
一般の車室を確保する場合もございますので
ご了承ください。尚、各駐車場に案内係員を配置
し、リアルタイムで空き状況を確認した上でご案内
いたしますので、ご理解いただきますようお願い
いたします。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 13 | 日 記入 |
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 20 | 日 回収 |

# 利用者の声

手指の不自由な患者が看護師に介助を求める場に居合わせたが、看護師の対応、言葉遣いがひどいと感じた。

# 病院からのお答え

この度は、スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
スタッフ全体で周知し、患者さんが安心して、受診して頂ける様、スタッフ全員で努力してまいります。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 27 | 日 記入 |
| 2023 | 年 | 2 | 月 | 27 | 日 回収 |

# 利用者の声

担当していただいた科のスタッフ、先生方の対応がとても素晴らしくて感謝と感激の気持ちでいっぱいです。別の科のスタッフも対応を見習って患者に対しても他のスタッフに対しても行動、言動に気を付けた方が良いと思いました。

# 病院からのお答え

お褒めのお言葉ありがとうございます。また、別の科で行動や言動に不快にさせてしまい申し訳ありませんでした。
スタッフ一同全体で周知して、今後患者さんの気持ちに寄り添った対応をしていけるよう努力していきます。

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2023 年 | 3 月 | 6 日 | 記入 |
| 2023 年 | 3 月 | 6 日 | 回収 |

# 利用者の声

本日急な不調で外来を受診しましたが、
先生をはじめスタッフの方々にとても気遣って
頂けて安心しました。
聖隷沼津病院の皆様、本日もご苦労さまです。
いつもありがとうございます。

# 病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。
今後もスタッフ一同、患者様に安心して受診して
頂ける様努力してまいります。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 3 | 月 | 7 | 日 | 記入 |
| 2023 | 年 | 3 | 月 | 13 | 日 | 回収 |

# 利用者の声

入院時、スタッフのいつもの笑顔と優しさに
ホッとしてしまいます。
懸命に働いているスタッフの皆さん、今回も
ありがとう。皆さんの働きには頭が下がります。

# 病院からのお答え

いつも感謝のお言葉と気にかけていただき、
ありがとうございます。私共もお言葉に励まされて
おります。安心して入院、治療を受けられるよう
努めてまいります。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 年 | 3 | 月 | 14 | 日 記入 |
| 2023 | 年 | 3 | 月 | 20 | 日 回収 |