利 用 者 の 声

スタッフさんの言い方が強く、説明がわかりにくかったです。

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ございません。患者さんが気持ち良く感じる接遇を心掛けるようスタッフに周知します。

2023 年 8 月 8 日 記入
2023 年 8 月 15 日 回収

利 用 者 の 声

会計の時に、クレジットカード以外のネット決済
を充実してほしい。（QRコード決済や交通系ID等）

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。
2023年4月より会計時の支払い手段として
非接触電子マネー(楽天Edyや交通系IDなど)
及び、QRコード決済(PayPayなど)を導入して
おります。支払い方法についてご不明な点が
ございましたら、窓口会計にてご案内いたします。

2023	年	8	月	24 日 記入
2023	年	8	月	29 日 回収

利 用 者 の 声

会計時、早口で金額が聞き取れません。
確認すると「ここに表示されてます」と態度悪く
言われた。

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
しまい申し訳ございません。気持ちよく会計を
行っていただけるよう、ハッキリと間違いなく
伝わる話し方、また丁寧な対応を心掛けるよう
努力してまいります。

2023	年	8 月	29 日	記入
2023	年	8 月	29 日	回収

利 用 者 の 声

透析患者さんの送迎車に一般の方も乗れるようにしてほしいです。

また、運転手の言葉遣いが悪かったです。

改善してほしいです。

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。

透析送迎車の利用は、透析患者さん専用となっておりますので、それ以外の患者さんのご利用はできません。当院と沼津駅を往復して運行しております、病院送迎車をご利用いただきますようお願い致します。

また、言葉遣いにつきましては、不快な思いをさせてしまいまして申し訳ございませんでした。

全運転手に対し接遇面の再徹底を図って参ります。

2023 年	9 月 3 日 記入
2023 年	9 月 5 日 回収

利 用 者 の 声

売店に雑誌を置いてほしいです。新聞はあるが
雑誌がないとさみしいです。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。
患者さんからの、雑誌販売のご希望について
売店運営会社に伝え、検討してもらうよう依頼
しました。ご意見を参考に、より良い病院づくり
に努めてまいります。

2023	年	9	月	6 日 記入
2023	年	9	月	12 日 回収

利 用 者 の 声

入院している者ですが、従業員の私語（職務とは関係ない会話）が病室の中まで響いていて非常に不快です。
私は初めて入院を経験したため、他の病院との比較はできませんが、「病院は静かに」という常識がまるで感じられない状態でした。
コロナ対応もあり、今までとは違う状況で立ち回らなければいけない従業員の方に、この様なことを直接言うのは申し訳ないと思い、投函させていただきました。

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご意見頂きありがとうございます。スタッフ皆で共有し、声の大きさだけでなく会話の内容・私語には十分に留意し、接遇の改善に努めさせていただきます。

2023	年	9	月	7 日 記入
2023	年	9	月	12 日 回収

利 用 者 の 声

7時前に来て外で待っています。

待ち方を入口に明記して頂けると助かります。

病院からのお答え

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

施錠時間のご案内につきましては、正面玄関自動扉の右側に貼っておりますので、ご確認いただければと思います。

施錠時間帯）全日 20:00～翌7:00

開錠時間）毎朝7:00

2023	年	9	月	11	日 記入
2023	年	9	月	12	日 回収

利 用 者 の 声

入院中の者です。昨晩隣の患者さんのベッドの明かりが付けっぱなしで、消して下さいと伝えましたが、消してもらえずナースステーションに行き頼みました。看護師から伝えてもらいましたが，隣で寝ている私は目が覚め、それから寝れませんでした。迷惑です。

病院からのお答え

この度は私達の対応不足により，不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご指摘をスタッフ全員で共有し、患者さんへの配慮について改善して参ります。

2023 年 8 月 10 日 記入
2023 年 8 月 15 日 回収

利 用 者 の 声

入院した者です。

看護師の皆様、先生には大変お世話になりました。

とても親切にしていただき、ありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。

スタッフ皆の励みになります。

これからも安心して入院生活を送っていただける

よう努めて参ります。

2023	年	8	月	17	日 記入
2023	年	8	月	22	日 回収