

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

先日の出来事ですが、一人で出かけた主人が折からの強風にあおられ、転倒したのを見かけたこちらの看護師さんが、車の方向まで変えて自宅まで送って下さいました。脳梗塞の後遺症で、足の悪い主人にとってとても有り難く助かりました。見ず知らずの者にも、お心を掛けてくださり、ご親切に送り届けてくださり、本当に感謝しております。あのときには狼狽しまして、お礼もそこそこでお返ししたことをお詫びするとともに、この様な形ではございますが、ありがとうございました。	50代女性
二回ほど入院しましたが、看護師さん、その他のスタッフさん共に気持ちの良い対応をしていただき有難うございました。病気の辛さはありませんでしたが、気持ちよく入院生活が送れることができました。優しく親切に、そして「ありがとうございます」の一言。本当にお世話になり、有難うございました。	男性
眼科の看護師さんや、先生、いつも丁寧に優しくしてくださってありがとうございます。看護師さんの顔をみるといつも嬉しくなります。いつも明るく挨拶をしてくれて、ありがとう。これからもよろしくね。	10代女性
帰省中に具合が悪くなり入院することになりました。入院は初めてだったので不安でしたが、4階東病棟のナースの皆さん、とても親切にして下さって感謝の言葉しかありません。本当にありがとうございます。ここの病院の4階東病棟で入院できてよかったです。大変なお仕事だと思いますが、これからも頑張ってくださいね。	40代女性
夜、高血圧にて救急センターに伺い、当直の井川先生に大変お世話になりました。初めてのことで、私も家族も動転し、不安でいっぱいでしたが、井川先生の診察後の分かりやすいご説明と本人・家族の立場に立ってのお話の仕方ですごく感じ、あたたかい対応に心からお礼と、感謝を申し上げます。井川先生、当日はお世話になり、ありがとうございました。	60代女性
今、当病院は爆発的に人気が良い。看護師、事務職員、各科先生方の心からの接し方と、病人の気持ちに添って心をやさしく開いてくれるからでしょう。下関市の病院として、市民の一人として嬉しいです。有難う、継続してください。	80代男性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	院長からのご回答
①番の受付に座られていた女性は、作業中だったらしく、声を掛けると「ちょっと待って下さい」と面倒そうな表情でぶっきらぼうな対応でした。その後「お待たせしました」の一言もなく、冷たい対応にあきれました。お忙しいのは理解できますが、会計の所にいらした方のように親切な方もおられるので、改善すべき。ここの受付の方は愛想のない方が多いので、出来るだけ来たくない。	受付の対応について、ご案内に配慮が足りず、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。係員には、常々、言葉遣いは丁寧に、誰に対しても常に明るく、誠実な態度で対応するよう指導しておりますが、再度、徹底いたします。
医師、看護師、女性スタッフの方はとても挨拶をよくして頂きますが、男性事務職の方はどうして挨拶、笑顔がないのでしょうか。つめたい印象ですね。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、患者さまからのお言葉を貴重な教訓とさせていただき、接遇のあり方を再チェックいたします。また、継続して接遇研修を行い、皆さまにより快適に過ごしていただける環境づくりに励んでまいります
入院中はテレビしか楽しみがありませんが、テレビカードが高くて思うように見れません。ぜひ安く見れる様に考えてください。	ご不便をお掛けして、申し訳ございません。院内のテレビについては、テレビレンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできません。今後は、より条件のよい業者との契約などにより、皆様が利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
外来で待ち時間が長いのは仕方ないのですが、せめて今自分が何人目なのか分かるとありがたいです。別の病院では今自分が何番目なのか分かるようにしているところがあります。30分なのか、2時間なのかも分からず、いつもひたすら待っています。	長くお待たせして、申し訳ございませんでした。一人の医師で、予約患者さまの人数によっては20名以上の方が待っておられる場合もあります。早めに待ち時間をお知らせする、次回の予約を午後からにするなど、できる対応に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見をお聞かせいただき、ありがとうございました。
山銀のATMがなくなって不便です。先日来院したとき、寒いのに東駅まで歩きました。	ご不便をお掛けして、申し訳ございませんでした。山口銀行のキャッシュサービスコーナーにつきましては、お客様の利便性を考え、山口銀行側に継続の申し入れをしておりますが、山口銀行からお客様のご利用が少ないという理由で撤去されたものです。皆さまのご理解をお願いいたします。現在は、西中国信用金庫のキャッシュサービスコーナーとなっておりますが、山口銀行のキャッシュカードによるご出金については可能ですのでご利用ください。

<p>予約なのに2時間も待たされてストレスです。もう少し考えてください。</p>	<p>予約を入れて来られたのに、長くお待たせして、申し訳ございませんでした。診察のみの再診と、診察前検査がある場合などでは待ち時間が異なります。診察のみで、予約時間より2時間もお待たせしてしまったのであれば、その理由を説明すべきであったと思いますし、配慮も足りませんでした。看護師には、お待ちいただいている患者さまへの説明をするよう再度指導いたします。また、患者さまからも外来窓口で遠慮なくお問い合わせください。</p>
<p>皮膚科を受診に来たのですが、診察券を忘れ、受付時間14:30間近だったにも関わらず、受付の方が早急に対応してくださいました。しかし、受付の方からファイルを渡されなかったことを診察後に伝えると、会計6番窓口にいた方から「ファイルを渡し忘れたのでしょう」と言われ、誤りの一言もなかったです。自分が渡し忘れなかったのだから、そういう考えではだめだと思います。いつ来てもこちらの受付の方は愛想もなく、丁寧でないのが非常に残念。</p>	<p>受付の対応について、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ご案内に配慮が足りなかったものと反省いたします。おほめいただきました職員と同様に、その時々のお気持や状態に配慮したご案内を心がけるよう、今一度接遇について指導いたします。</p>