ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ室 診療部 看護部	（妻より）院内散歩をしてもらい嬉しそうに話してくれた 丁寧な説明や接してくれ感謝

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
55	7/10		7/6	入院中		

現在入院中の夫を持つ家族です。
先生（医師）初め、看護師、理学療法士、たくさんのスタッフの皆様には、本人、
家族の私達にも丁寧に説明して頂いたり、接して頂き、感謝でいっぱいです。
いつも心に心配の文字を抱え、病院に行くのですが、スタッフの皆様（看護師）
の寄り添うような言葉かけや、対応にほっとします。ある日に、こんなエピソード
がありました。いつもベッドに横たわる事の多い夫に、リハビリを兼ね、車イスに
乗り、園内を散歩した事を嬉しそうに話してくれました。どんなにか嬉しかったの
だと思います。本当にありがとうございます。リハビリの方は（__）さんでした。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
7/14	リハビリテーション室　技師長	

この度はあたたかいお言葉をいただきお礼申し上げます。
今後も患者様に寄り添ったリハビリテーションを心がけていきます。

誠にありがとうございました。

総務課	看護師の顔写真一覧が欲しい

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
56	7/10		7/7	入院中		

看護師さんの顔と名前が一致するような、写真一覧表を病棟に掲示できないものでしょうか？
昨今、個人情報とかで大変とは思いますが、ここでは患者にとってはとても大切なことです。連日担当者が変わるので名札を見て自分で記憶しておくのは80近い年寄にはなかなか大変ですし、あの時、この話（相談）をしたのはどの看護師さんだったかなあ～といつも迷うので・・・・

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
8/6	総務課長	

この度は貴重な御意見ありがとうございました。

御意見にございますように、昨今個人情報の取扱いが問題となっております。当院では、病棟スタッフの写真一覧表を病棟へ掲示することは、控えさせていただいております。

今後も患者さんに安心して療養していただけるよう、スタッフ一丸となって治療をサポートしてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

看護部 管理課	ベッドの寝心地がわるい

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
62	7/17		7/17	外来受診		

先日入院させていただいたのですが、もっと具合の悪い患者さんのため1つだけ要望させていただきます。ベッドが、マットレスの問題だと思いますが、少し寝てみるととても身体が痛くなり、次の日の検査にはとても寝不足の状態で、具合の悪さを感じながら臨まなければならなかったです。万全の状態で臨むために入院させてもらったのですが、うまくいきませんでした。他は何も不満なく、それだけです。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
7/22	管理課　用度係長 看護部　皮膚・排泄ケア認定看護師	

この度は、マットレスに関してご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当院は、褥瘡予防対策として全ベッドに体圧分散寝具を使用しており、毎年状態を点検し経年劣化したものは入れ替えを行い対応しております。

横たわった時に柔らかすぎたり、寝心地がお体に合わない場合は、マットレスの変更もできますのでスタッフにご相談ください。

管理課	アメニティーの病衣とタオルのセットを分けてほしい

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
66	7/24		7/24	外来受診		

…アメニティーの方々…

病衣とタオルのセットをわけてもらいたい
点滴をしていれば病衣でないとやりにくいと思う
ところがタオルもセットになっているので切りはなせず
病衣だけかりたいのに強制的にタオルもけいやくしなければならない。
これはどうなのか。病衣だけかりたい。多くの患者はそう思っている。
患者の立場になり考えてほしい。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
7/29	管理課　用度係長	

当院では、入院生活に必要な物品・病衣等を日額料金でご利用いただけるサービスとして、4月よりアメニティセットを導入しました。患者さんやご家族の入院準備や入院中における負担軽減を図ることを目的としております。

現状、病衣のみのプラン・タオルのみのプランはご用意できませんので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

ニチイ学館	文書受付丁寧です。声が聞こえにくいのでマイクを使ってほしい

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
78	8/7		8/7	外来受診		

文書受付のニチイさんから丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
文書の受付番号の呼びだしの声が聞こえにくく、マイク等を使用していただけると助かります。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
8/12	ニチイ学館　フロントマネージャー	

このたびは、文書受付スタッフへの温かいお言葉とあわせ、呼び出しの声の聞き取りづらさについてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
受付の対応についてお褒めいただき、スタッフ一同、大変励みになっております。一方で、呼び出しの声が聞こえにくかったとのことで、ご不便をおかけしましたことをお詫びいたします。いただいたご意見を受け、マイク使用の検討を進めてまいります。
これからも患者さんの気持ちに寄り添った対応ができるよう、接遇の向上、および、環境づくりに努めてまいります。

看護部	院内助産を希望したが、「家族でお産」を受け入れてほしい

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
79	8/14		8/1	外来受診		

妊娠しており、産婦人科外来に通院しています。
院内助産を希望しており、上の姉兄（こどもたち）も一緒に出産に立会いしてほしいと考えていますが、立会は夫や実母のみという病院からの返答でした。
コロナ禍があけ、マスク着用や面会についても緩和が進む中、「家族でお産する」ということを病院で受け入れてもらえないでしょうか？
家族で出産に立ち会うということが選択できる施設は、庄内地方、山形県内のお産可能は施設に問い合わせましたがどこも対応不可でした。
どうかご検討の程、心からよろしくお願い致します。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
8/20	____病棟　看護師長	

院内助産をご希望とのことで、立ち会いの問い合わせをいただきました。
3/1より、夫、実母の立ち会い分娩を再開しましたが、県内の施設をお調べになったように、当院も、お子様の立ち会いには対応しておりません。どうぞご了承ください。
この度は、希望に添えず申し訳ありません。貴重なご意見ありがとうございました。職員一同、妊婦さんの気持ちに寄り添い、安全に、安心して本人の望むお産が出来るよう、取り組んでまいります。

看護部	予約CTで早く来院し、点滴ルートをつけたまま1時間待ちは辛かった

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
87	8/22		8/15	外来受診		

本日、外科受診で、8:15来院→採血→9:15CTと予約で来院しました。採血は順調に終了して、8:30すぎにCT室に来て、造影剤の注射準備しましたが、検査が9:45開始となり、1時間以上、注射をつけたまま待つ形になりました。予約より早い場合、時間に合わせて来て下さいと声をかけられた患者さんもいましたが、待ち時間が長く、つらかったです。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
8/28	看護師長	

この度はご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。
検査室での待ち時間が長くならないよう、放射線技師と看護師が協力し対応をしておりますが、緊急の検査が必要な場合は、優先的に検査を行わせていただく場合もあります。

また8月から、予約まで1時間以上時間がある場合には、予約時間に来て頂くように受付でご案内をさせて頂き、検査室での待ち時間の短縮に取り組んでいるところでした。

今回のご意見を真摯に受け止め今後も対応して参ります。緊急の検査での待ち時間に関しましては、患者様のご理解とご協力をお願い致します。

管理課	カフェモカをひっくり返したとき、心配してくれて優しさに感動。新しい飲み物を用意してくれた。

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
93	8/28		8/28	外来受診		

御礼
カフェコーナーを利用させていただいた時、カフェモカをひっくり返して御迷惑をおかけしてすみませんでした。
その際スタッフの方々が嫌な顔ひとつせず、私の心配をしてくださってその優しさに感動しました。
コーヒーをぶちまけて、そうじも大変だったのに、新しい飲み物まで用意して頂き、申し訳ありませんでした。
日本海に来た時は利用させて頂いてますが、パンも美味しいですが、スタッフの方々が本当にすばらしいと思いました。ありがとうございました。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
8/29	株式会社　光洋フードサービス事業部 責任者	

カフェコア（パン屋）です。いつもご利用いただきありがとうございます。

この度は、お褒めの言葉を頂戴し、スタッフも大変励みになります。今後もお客様に満足していただける接客を心掛け精進してまいります。

清掃	掃除が丁寧、必ず一声かけてくれ気持ちよく過ごせた

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
101	9/11		9/3	外来受診		

____病棟に入院中の患者の家族です。
自分の意志を通す、とてもとてもわがままな夫に対して、優しく接してくれて、本当にありがたいです。
この半年の間に入院を2回した者です。
病室を清掃する方々、ろう下を清掃する方々、トイレ等、ていねいにされている様子をありがたく感じます。病室のゴミ箱も、ひとつゴミが入っていても空にして戻されます。そして、必ず一声かけて終わっているようです。いつも、気持ちよく過ごさせて頂き、ありがとうございます。“縁の下の力持ち”なお仕事だと、思います。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
9/16	日本美装（株） 清掃統括責任者	

この度は、お褒めとお気遣いの言葉をいただき、まことにありがとうございました。
頂戴した内容につきましては、担当者及び従業員全員に伝えさせていただきました。
今後も研修会で清掃業務・接遇マナー等を課題に取り上げ、患者様が快適におすごし頂ける環境つくりを努めてまいります。

看護部	生花から元気をもらった

病院へのご意見・ご要望

管理No.	回収日	回収場所	投函日	来院目的	性別	年齢
109	9/18		9/12	入院中		

手術で入院して8日目、リハビリも順調で下の階まで歩いて行きました。2Fに鶴間池やブナ林などの写真を見て気分高揚、そして廊下の壁のへこんだ所に大きな花瓶に「マリーゴールドと白いカラー」「石化エニシダとケイトウと名前が出てこなかったが白いつぼみが沢山の花」が。造花の所もあるけどここは生の花をしかも丈が高く一本一本すっくと伸びて生命の力強さを感じ元気をもらいました。残りの入院何日かもがんばろうと思いました。

対応記入欄

記入日	記入者	氏名
9/22	看護部長	

このたびは、心温まるお言葉を頂き誠にありがとうございます。
院内に飾っております写真や生け花から、生命の力強さを感じ、元気を感じていただけたとのこと、大変うれしく、私たちも心が温まりました。
看護部で日々心を込めて活けております花々が、このような励みとなったことは、私たちにとっても大きな喜びであり、今後の励みとなります。
今後も、安心してお過ごしいただける環境づくりに努めて参ります。