

## ご意見

### 【患者さんより】

- 会計受付の列が時間帯により長くなるので、ポールをもう少し長く仕切った方が良いのではないのでしょうか。今はほぼ1列に縦に並んでいる状態なので仕切りの意味があまりないように思います。

### 【回答】

医務課

- 貴重なご意見いただきありがとうございます。混雑時にどのような対応ができるか参考にさせていただきます。

## ご意見

### 【患者さんより】

・5番受付の方が何を言っているのか早口でわからなかった。薬をもらうのが初めてだったので。

### 【回答】

医務課

・この度はご案内の際に困惑させてしまい誠に申し訳ございません。患者さんの立場に寄り添ったご案内ができるよう努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・肝胆膵外科にお世話になっています。外来待ち時間はありますが、診察に対しては、主治医と意思疎通が取れてよく訴えを聞き入れていただいています。ほぼ満足しています。このようなアンケートを実施して下さい感謝しています。

### 【回答】

肝胆膵外科

・御回答ありがとうございます。御指摘いただいた待ち時間について少しでも改善できるよう考えたいと思います。

## ご意見

### 【患者さんより】

・救急で口腔外科でお世話になりました。〇〇市では断られてしまい初めてでしたが、受け入れていただき本当にありがとうございました。

### 【回答】

歯科口腔外科

・患者様のお役に立てて幸甚に存じます。お言葉を励みに今後も真摯に診察に取り組んで参ります。この度はあたたかいお言葉をいただきありがとうございました。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・トイレが古く、ドアが重く開けにくい。段差もあり床がガタガタして使いにくい。バリアフリーのきれいなトイレを増やしてほしい

### 【回答】

施設課

- ・ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。トイレに対するご意見ですが、全体的な外来改修計画がございます。ご意見参考にさせていただきます。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・受付の態度が悪い。丁寧な言葉使いをしてほしい。

### 【回答】

ニチイ学館

- ・受付の態度が悪いのは、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。患者さんのお気持ちに寄り添い、丁寧な対応をするように指導して参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

## ご意見

### 【患者さんより】

・初めて受診した時、診察終了から会計の流れがわからずとまどいました。どこで待てばいいのかなど説明がなかった。

### 【回答】

ニチイ学館

・診察終了から会計の流れのご説明不足で申し訳ございません。

今後は外来の受付や会計⑥での受付の仕方等、もっと親身にお伝えするように周知致します。初めていらした方のお気持ちにもっと寄り添うように指導して参ります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・自身や家族に何かあったときの最後の頼みの医療機関と思っています。入院や手術のとき〇〇内科〇〇先生や〇〇外科の〇〇先生、看護師の方々の対応がらとても素晴らしく安心して治療に向かえました。これからもよろしくお願いします。

### 【回答】

消化器・肝臓内科、肝胆膵外科

・皆様が安心して治療に臨めるよう、今後も努めていきたいと存じます。ありがとうございました。（消化器・肝臓内科）

御回答頂きありがとうございます。また励みになるお言葉も頂きました。今後も患者さん、御家族の気持ちに寄り添えるよう精進したいと思います。（肝胆膵外科）

## ご意見

### 【患者さんより】

・以前から通院しているので、以前よりは、診察や採血に時間がかからなくなりましたが、まだ採血と会計はもう少し早くなって欲しいと思います。

### 【回答】

中央検査部

・申し訳ございません。お待たせしてしまったことを心苦しく思います。以前よりも待ち時間が短くなっていることを評価いただき、ありがとうございます。

朝の時間帯については、どうしても30分ほどお待たせしていることを心苦しく思っております。今後もさらなる努力を重ね、待ち時間の短縮に努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・食堂はいつ一般開放しますか？

### 【回答】

診療サービス委員会

- ・3月4日より、カモダ珈琲が一般向け営業を開始致しました。  
コーヒーや軽食などが楽しめますので、待ち時間等にご利用頂ければと思います。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・スマホ等で待ち時間や番号（どれくらい進んでいるか）見れたら嬉しいです。

### 【回答】

診療サービス委員会

- ・当院では、「ライフマークコンシェルジュ」という診察待ちの状況が確認できるスマートフォンアプリを導入しています。ご利用いただきますと幸いです。

## ご意見

### 【患者さんより】

・食事の味付けが古めかしくて苦手です。

酷い時は煮物などの匂いを嗅ぐだけでえずいてしまいます。

### 【回答】

栄養部

・患者様が満足していただける食事ではなく大変申し訳ございません。

栄養基準と食味バランスの良い献立、食種に適した調理方法を追求し、美味しい食事の提供に努めて参ります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・食事が期待していた以上においしい。食事の内容が「やや満足」としたが、かなり満足している。（40年くらい飲んでいない）微妙な味付けが少しあったので「やや満足」とした。牛乳は飲まなかった。

### 【回答】

栄養部

・お褒めの言葉をいただき有難うございます。

味付け（献立）は患者様の意見等を参考に日々、進化するように努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・スタッフ一同の心遣い、また患者へのお声がけに深く感謝申し上げます。時々元気をいただきました。誠にありがとうございました。

〇〇先生、元気にしていただきありがとうございました。もうちょっと頑張れそうです。

### 【回答】

消化器・肝臓内科

・暖かいお言葉を賜り、ありがとうございます。当科のスタッフ一同、今後も皆様に元気になっていただけるように努めていきたいと存じます。

## ご意見

### 【患者さんより】

・初めて受診させていただきました市外者です。主治医の〇〇先生の対応に一度に緊張が和らぎました。入院中ナースにも一部を除いてとてもハートのこもった対応していただき大変感謝しています。また、外来でお世話になります。ありがとうございました。

### 【回答】

皮膚科

・丁寧にありがとうございます。これからも、精進いたします。

## ご意見

### 【患者さんより】

・初めての入院で色々仕組みがわからなかった。

看護師さんに言っても伝わってるのかよくわからないし、聞く方によって言うことが違ったりする事がある。

ベッドの近くに1日のスケジュールやこう言う時はこうみたいなことを書いた物を置いて欲しい。

### 【回答】

看護部

・ご不便をおかけして大変申し訳ありません。

今後、各病棟統一して検討させていただきます。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・入院（病気での）生活が最も不安でしたが、スタッフの行動、態度や接し方が不安を取り除いてくれました。ありがとうございます。

### 【回答】

看護部

- ・お褒めの言葉ありがとうございます。今後の励みになります。