7月

〈ご意見〉
7月4日PM12:50頃、救急受診の際、受付職員（黒と灰色のユニフォーム）に紹介状を後から出したところ、「これが一番大事なんですよね」と嫌そうに言われため息をつかれました。名札にキーホルダーが多く名前も分かりませんでした。不快な対応に大変悲しい思いをしました。

このたびは、職員の不適切な対応および身だしなみにより、大変ご不快な思いとご不審をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。受診に際し不安を抱えられている患者様・ご家族様に寄り添うべき立場でありながら、お気持ちを傷つける言動がありましたことを重く受け止めております。当該部署を含め全職員に対し、患者様の立場に立った丁寧な接遇と、身だしなみのルールの徹底を改めて指導いたしました。皆様に安心して受診していただける病院づくりに努めてまいります。

7月

〈ご意見〉
電話回線が少なすぎるため、なかなか繋がりません。改善してください。

電話がつながりにくく、大変ご不便とお手数をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。電話回線の見直しや受付体制の効率化に向けて、改善の検討を進めてまいります。

〈ご意見〉
レントゲン撮影の待ち時間が1時間あり、診察予約時間を大幅に超えてしまいました。待ち時間の短縮が可能になると嬉しいです。

長時間の待ち時間により、ご体調の悪いなかご負担をおかけし大変申し訳ございませんでした。検査や診療の混雑状況に応じたスムーズな誘導や、お待ちいただいている間のお声がけや状況のご案内など、少しでもご不安やご負担を軽減できるよう業務改善に取り組んでまいります。

7月

〈ご意見〉
駐車場から病院までの距離があり、体調が悪いなか外でシャトルバスを待つのも辛いです。足腰が悪い患者への配慮や改善をお願いしたいです。

駐車場からの移動やシャトルバスの待ち時間により大変なご足労とご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。現在、病院改築工事に伴いご不便をおかけいたしますが安全な移動案内について可能な限りの対策を検討しております。ご理解いただけますと幸いです。

〈ご意見〉
MRI検査後、他の患者様のカルテを渡されました。1階で気づき3階受付へ申し出た際、対応したスタッフ（女性2名、男性1名）が笑顔で「すいません」と対応し、反省の様子が見られませんでした。個人情報の扱いおよび対応態度に疑問を感じます。

このたびは、あってはならないカルテの誤取り渡しが発生したこと、またその際のご指摘に対する職員の緊張感を欠いた不適切な対応により、大変なお不信感とご不快感を与えてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。個人情報の厳重な管理はもちろんのこと、患者様のご指摘に対して誠意をもって対応すべき姿勢が著しく欠如しておりました。
該当スタッフへの厳重注意を行うとともに、部署内において個人情報誤交付防止のダブルチェックの徹底と、誠実な接遇意識の再教育を実施いたしました。

7月

〈ご意見〉
発熱のため救急受診しましたが、2時間以上待たされた挙句、診察は数分で終わりました。体調が辛いなかでの長い待ち時間に対する配慮や説明が足りないと感じました。

発熱で大変辛い状況の中、長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございませんでした。また、十分なご説明や不安をやわらげる対応ができず、不通切な思いを抱かせてしまいましたことを重ねてお詫び申し上げます。
救急外来では患者様の重症度や緊急度に応じた優先順位で診療を行っておりますが、待ち時間が長くなる際には状況のご説明やお声がけを行うなど、患者様の不安に寄り添った対応ができるよう改善を進めてまいります。

〈ご意見〉
東館に患者用の洗濯機を設置してほしいです。

洗濯機の設置に関する貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございます。
現在、東館の給排水設備や設置スペース、衛生管理等の面から、直ちに洗濯機を増設することが困難な状況となっております。ご期待に沿えず申し訳ございません。入院生活をより快適にお過ごしいただくための貴重なご意見として受け止め、今後の施設整備やサービス改善の際の参考とさせていただきます。

7月

〈ご意見〉
予約で受診しても待ち時間が長く、番号表示だけを見つめて待つのは心が折れそうになります。テレビや本など、気持ちが紛れるようなものを置いていただけないでしょうか。

長時間のお待ち時間中、お気持ちのご負担を軽減する工夫が行き届いておらず申し訳ございません。感染症対策やスペースの制限等の課題もございますが、待合環境でより安らぎを感じていただけるような工夫について協議してまいります。

〈ご意見〉
朝8:00頃、正面入口前に開門を待つ列ができています。足の悪い高齢の方も立って並ばれており辛そうです。体調を崩す原因にもなりかねないため、簡易椅子を置くなどの配慮をお願いしたいです。

朝早くからお越しいただく患者様への配慮について、貴重なご指摘をいただき誠にありがとうございます。安全面（通行の妨げや転倒防止）を確認・確保したうえで、可能な対応策を検討してまいります。

7月

〈ご意見〉
担当の相談員の電話での話し方に圧迫感があり、相談しづらく感じています。もう少し優しく対応してほしいです。また、必要であれば担当者の変更をお願いすることは可能でしょうか。

相談員の対応につきまして、不快な思いと不安を与えてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。お困りごとを安心してご相談いただくための窓口でありながら、配慮に欠ける対応がありましたことを深く反省しております。
ご意見を真摯に受け止め、該当職員を含め丁寧で話しやすい応対の徹底を指導いたします。なお、担当者の変更につきましては対応させていただきますので、ご遠慮なくお申し付けください。

7月

〈ご意見〉
7/26夜間に受付におられた若い男性職員について、待合スペースでスマートフォンを使用し、足元が素足にクロックスでした。体調を崩して不安な中、不適切な態度・服装で対応され大変不快でした。改善を強く求めます。

夜間受付職員の勤務態度および極めて不適切な身だしなみにより、大変ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。職員としてあるまじき行動であり、厳しく受け止めております。
該当職員に対して厳重注意を行うとともに、夜間・休日を含めた全時間帯における服務規律・身だしなみ基準の順守徹底を指示いたしました。受診される皆様が安心できる環境づくりに努めてまいります。

7月

〈感謝〉
2回目の付き添い入院でした。1回目はとても親切にしていただきました。バタバタしていたので今回まとめて御礼申し上げたいです。小児科の先生はじめ、看護師の方々にとても良くしていただき、不安な気持ちが軽減されました。今後の見通しなども詳しく教えていただき感謝しています。本当にありがとうございました。

心温まるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。お子様の入院というご不安の大きいなかで、私どもの対応や説明が少しでもお役に立てたのであれば幸いに存じます。いただいた温かいお言葉は小児科医師・看護師をはじめスタッフ一同に共有させていただきました。大変励みになっております。これからも患者様とご家族様に寄り添った医療・看護を提供できるよう努めてまいります。

7月

〈感謝〉
2年前の足の骨折でお世話になり、今回抜釘手術を受けました。ひどい骨折で心配でしたが、お陰様で普通に歩けるようになり仕事復帰も果たせました。高度な技術で治療してくださった医師、毎日親身に対応してくださった看護師の皆様をはじめ、温かく誠意をもって接してくださった田辺中央病院・記念病院の皆様に心より感謝申し上げます。

大変ありがたいお言葉をいただき、心より御礼申し上げます。抜釘手術を終えられ、順調に回復されてお仕事にも復帰されたとのこと、スタッフ一同大変嬉しく拝読いたしました。田辺中央病院・記念病院双方のスタッフへの温かいご評価は、現場で働く全職員にとって大きな励みと励ましになります。これからも患者様に寄り添い、誠意と温もりある医療を提供できるよう努力してまいります。皆様の益々のご健康をお祈り申し上げます。

7月

〈感謝〉
春からリハビリに通っています。受付のMさんの優しいお声がけ、理学療法士Nさんの親身なリハビリのおかげで、当初全く動かず不安で眠れなかった左手がすっかり良くなりました。職員の皆様の言葉遣いや行動、心遣いが素晴らしく、心も体も元気にしてもらいました。本当にありがとうございました。

大変励みになる温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。当初の辛い状態から左手が回復され、お心も元気になられたとのこと、スタッフ一同心より嬉しく思っております。
受付Mおよびリハビリ担当Nをはじめ、関わったスタッフへいただきましたお褒めの言葉を伝えさせていただきました。当院のスタッフの対応をそのように評価していただけたことは、私どもの大きな誇りであり励みです。これからも患者様の心と体に寄り添う医療を提供できるよう精進してまいります。

7月

〈感謝〉
診察に訪れた際、暑さで具合が悪くなった私に優しく声をかけてくださったスタッフ「cさん」、本当にありがとうございました。声かけのおかげで気分が落ち着き、とても嬉しかったです。

心温まる感謝のご意見をいただき、誠にありがとうございます。体調がお辛い時に「cスタッフ」のお声がけがお役に立ち、お気持ちがやわらいだとのこと、大変嬉しく拝読いたしました。
これからも患者様の変化や変化のサインにいち早く気づき、優しくお声がけができる温かい病院であり続けられるよう努めてまいります。