

# ご提言内容と回答

発行：患者サービス改善推進委員会

ご提言をいただき、ありがとうございました。  
ご提言について、下記のとおり回答いたします。

## ◆ 診療等に対するご提言・ご質問 ◆



病室内での携帯電話の使用はやめてほしい。

H25. 6

病院内での携帯電話利用は診療に影響を及ぼすだけでなく、他の患者様にも迷惑をかけることにつながります。そのようなことから、病院内での携帯電話の使用にあたっての注意事項のお知らせを要所に掲示するとともに、入院案内の中でも利用にあたっての心得も掲載しているところであります。入院後におきましても適宜、周知徹底に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。



かれいの煮つけが薬臭く感じました。

H25. 6

入院中のお食事の味付けが口に合わず、誠に申し訳ございません。当院で幅広い年齢層の患者様が安心して召し上がっていただけるよう小骨を取り除いた「骨なしからすがれい」を使用しております。皆様においしく召し上がっていただけるよう今後も調理技術の改善・向上を目指し、努力して参りたいと考えております。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



栄養指導を受けたのですが、となりの方の声が大きくて（患者さんの耳が遠いのかなと思いましたが、そうでもないようで）こちらはかき消されてしまって非常に聞きづらかったです。相手のある時は、もう少し気を使ってはいかがでしょうか？ H25. 7

となりの栄養指導の声が大きいため担当栄養士のかき消されてしまい、指導内容が聞き取りづらかったとのこと誠に申し訳ございませんでした。今後、二つのブースで同時に栄養指導をおこなう際には、患者様に不快な思いを与えないよう十分配慮させていただきます。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



回診時の医師の対応が悪いです。患者に対する話し方を考えてほしいです。

H25. 6

患者様に対しましての対応につきましては、常々心がけているところではありますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のありましたことについて、改善するよう話し合いの場を設け、今後更に患者様本位に立ちました対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



## ◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるご提言 ◆



高さのある椅子をおいてほしい。立ち上がる時つらいです。

ご提言ありがとうございます。院内に設置している椅子は、高齢者から幼児までの幅広い年齢の方の利用を想定しているため、一定程度の高さのものとなっておりますのでご理解願います。なお、椅子を利用する際介助が必要な場合には、お手数をおかけしますが、近くの職員までお声掛けくださいますようお願いいたします。



トイレで手を洗った後、ペーパータオルを1度に2枚使う人が多いようですが。 H25. 6

ご提言ありがとうございます。感染防止のため、洗い流した後はペーパーでよくふきとり、乾かすことが大切ですのでご理解願います。



## ◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



看護師の方の態度が悪いです。改善してください。 H25. 6



総合案内の方の対応が悪いです。 H25. 6



医師の対応が悪いです。 H25. 6

診療部・看護部・総合案内において、患者様に対しましての接遇につきましては、常々心がけているところでありますが、不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後、更に患者様への接遇のあり方につきまして関係部署内で話し合いをし、患者様本位に立ちました対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



窓口で両替をお願いしたら断られた。なぜですかと質問したら無視されました。 H25. 6

大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。大崎市民病院では基本的にお金の両替は行っておりません。電話等で小銭が必要な場合は、あらかじめご用意の上、受診いただくようお願い申し上げます。なお、今回の対応につきまして、対応が徹底されておりましたことに深くお詫び申し上げます。

