

# ご提言内容と回答

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。

## ◆ ご提言・ご質問 ◆



入院患者に出している食事の内容について、もっと個々に合ったメニュー（カロリー）を示して届けてもらえればと感じました。糖尿病の方も、そうでない方も同じメニューが出されているように思います。

お食事についてのご提言をいただきありがとうございます。当院では「栄養成分管理方式」による栄養管理を行っております。これは1000～2400キロカロリーまでの範囲を200キロカロリー毎に区切って献立作成（例：1000kcal食・1200kcal食・1400kcal食など）することで、一般食（常食）の患者様と糖尿病患者様などへの治療食も献立を統一でき、治療食の患者様へも行事食や選択メニューなど、バラエティに富む食事提供ができる利点がございます。今後も患者様から喜ばれる食事提供を目指して参りたいと考えておりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。



初めて会計する際、操作にとまどい、機械の前に立っている委託業者の方に聞いたら対応が悪い。もう少し親切に教えてほしい。

患者様にご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。医事会計業務受託者におきましては、毎月接遇研修を実施しているところですが、日々の業務における心遣いの部分が欠けていた為、ご不快な思いをさせてしまったと考えております。患者様よりご指摘いただきました内容を踏まえ、接遇強化の徹底を図り、患者様に快く受診していただけるよう改善いたします。



医師の対応、言葉遣いが悪いです。

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。



## ◆ 職員の対応に対するご提言 ◆

救急外来・夜間の警備員の態度が悪いので、改善を求めます。

このたびはご不快な思いをおかけして、大変申し訳ございませんでした。警備委託業者にご提言があった旨の申し入れを行いました。委託業者では全警備員に対して、再度教育及び指導を徹底し再発防止に努めております。今後も委託業者への指導を徹底してまいりますのでご理解願います。



夜間受付で会計をした際の委託業者の対応が悪いです。



夜間の電話対応が悪いです。



外来受付の対応が悪いです。

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はありますが、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。

