

# ご意見への回答

2018年10月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問にお答えします。

(3-1)

## ご意見・ご提案

今回、ドック健診を予約するにあたり、予約のフリーダイヤル（0120-130-533）へ何回も何回も電話したが、誰も出てくれず、なかなかつながりません。  
さらに9/28にどうなっているのか、問合せ先（06-6992-5611）へ電話したのですが、それも電話が通じません。どうなっているのでしょうか？せめて応答システムを導入してください。ドック健診を申し込みたくても、申し込みません。



## 回答

この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。  
今回のご意見を参考に、電話対応の改善を図って参りますので、今後とも当健診センターをご利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。  
ご意見ありがとうございました。

9月に消化器内科で胃がんの内視鏡治療を、10日程入院治療を受けた者です。診療医師・主治医並びに担当医の方々には大変お忙しい中、早朝と夕方に病室まで巡回に訪れて、丁寧なお声がけをして頂き、心よりお礼申し上げます。また看護師さんの方々（日勤・夜勤含め）は、密度の高いお仕事にも拘わらず、患者さんからの小言を含め、テキパキと対応する姿に感動いたしました。予約制であるお風呂の入浴（30分）について、一つだけ提案させていただきます。  
「いつ予約できるのか」「どなたに予約したらよいのか」判りにくい。前日に看護師さん等に予約依頼したが、翌日交代もあってか予約が取れていない場合が数回ありました。改善案:管轄のナースステーション窓口にて患者さん自身が翌日の予約をする。「認知症を患っている患者さんには代理で、看護師さんが行う」最後になりますが、松下記念病院様の今後益々の発展をお祈り申し上げます。



この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。ご指摘のとおり、患者さまご自身で予約をお取りいただくことが本来の運用であり、分かりやすく改善します。ご指摘ありがとうございました。

父のつきそいの者です。インフォメーション初診受付コーナーで 人間ドックの説明を聞こうとしたら 担当者の者がいるのでと、10分程待たされ出てきた少し太った女性の対応の悪さにおどろいた。分からないから詳しくききたのに、申し込みするていどで話され、何が聞きたいのか冷たくきつくきかれ、なにもきけず「もういいです」と言ったら、すぐ部屋に入られスゴく気分が悪かった。父の担当して下さるお医者さまや看護婦さんはすごく対応がいいのに、こんな人がいるんだとすごく傷ついた。来る度初診受付をやらないといけないので、気分がわるい。ここで人間ドック考えたのにもういい。



この度は、ご不快な思いをお掛けして、誠に申し訳ございません。  
ホスピタリティは病院の理念の一つとして掲げております。その中で投書いただいたような対応があるということは、痛恨の極みです。  
今後このような事の無いよう、みなさまに安心して受診していただけるよう努めてまいりますので、今後とも当健診センターをご利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。ご意見ありがとうございました。

# ご意見への回答

2018年10月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に  
お答えします。

(3-2)

ご意見・ご提案
<p>地下に食堂があるのはうれしいのですが、少し内容が気になりましたので、要望を書かせていただきます。</p> <p>健康的なメニューが少なく揚げ物が目立ちます。12:00に日替わり定食、三ツ割定食に×がついていました。また揚げ物も注文のあとに作るので時間がかかるのは仕方ありませんが、油の温度が高いようで、濃い茶色の衣で少し酸化した油のおいがしていました。麺類は豊富なのですが、栄養バランスがもうひとつです。病院の食堂なので、タニタ食堂のようというのは無理かもとおもいますが、自然の食材で野菜や煮もの、せめて炒めものが多いとありがたく存じます。</p>



回答
<p>ご意見ありがとうございます。いただきました4点についてお答えします。</p> <p>①「12:00に日替わり定食、三ツ割定食に×がついている」 日替わり定食、三ツ割定食など早く売り切れそうなメニューは、食数設定の見直しを行います。</p> <p>②「揚げ物が濃い茶色の衣で、少し酸化した油のおいがする」 設定温度を少し下げて、濃い茶色にならないように努めます。また、油も臭いが気にならないよう、少し早めに変えるようにします。</p> <p>③「麺類の栄養バランスがもうひとつ」 麺類に関しましては、毎週ではありませんが、不定期で野菜をたくさん使ったラーメン等を提供している場合がございますので、そちらもご利用ください。</p> <p>④「自然の食材で野菜や煮物、炒め物を多くしてほしい」 今すぐにはいきませんが、健康的なメニューの配慮をして参ります。 今後も皆様に気持ちよくご利用いただける食堂を目指して参ります。</p>

<p>2階のサロンのゴミは、いつ取られるのですか、一度上を見て下さい。</p>
---



<p>この度は、ご不快な思いをお掛けして申し訳ありません。</p> <p>状況確認いたしましたところ、ゴミ回収は飲料メーカーが商品補充の際に回収しておりました。しかし、最近担当者の変更になり、自販機横の専用ゴミ箱のみ回収していたため、その他のゴミ箱が未回収になっておりました。引継ぎが不十分であったことが原因でこのような状況になり、誠に申し訳ありません。</p> <p>直ちに飲料メーカーに指導を行い、今後は補充の際全て回収することを徹底いたしました。 ご指摘ありがとうございました。</p>
--

# 感謝のお言葉

2018年10月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。  
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに  
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。  
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(3-3)

この度は私の出産時にご尽力頂いた先生方に、お礼を申し上げたく記入しています。分娩の途中でお産が上手く進まない事がわかり、急遽帝王切開で出産しました。深夜という時間帯にも関わらず、多くのスタッフの方々で万全の体制で対応してくださり、ありがとうございました。  
その時は痛みと不安でお礼を伝えることができませんでしたので、ぜひ皆さんへ、よろしくお伝えください。  
又、大柳さんには陣痛中から色々気にかけてくださり、手術の際も私が不安を感じないように笑顔で声をかけ続けてくれました。お陰で今は私も子供も元気に過ごせています。私自身こちらの病院で生まれました。総合病院という安心感もあり、こちらの病院を選びましたが、こちらを選んで良かったと家族で話しています。24時間体制で命を守るという大変なお仕事だとはおもいますが、お身体に気をつけて益々のご活躍をお祈り申し上げます。今後も健診などでお世話になりますが、よろしく願います。

ありがとうございました。無事退院させていただき皆様本当にやさしく親切で感謝です。  
いやな顔されず本当にうれしく思いました。主人共々ありがとうございました。

(10/24) 水曜日のAM3:00頃に緊急で運ばれてきましたが、スタッフの皆さん、嫌な顔ひとつせず対応して下さい、とても有り難かったです。当直の先生も本当に大変だったと思いますが、説明もとても丁寧にして下さり安心出来ました。担当して下さい「しもさん」は腹痛で何もできない時に、優しく励ましの声かけや、「辛いね」と共感して下さい、本当に心強く、また万全のサポートをして下さいました。ご迷惑だったと思いますが、こちらで診て頂いて本当に良かったと思います。ありがとうございました。

抗がん剤治療のため、5日間お世話になりました。産婦人科病棟ということもあり、とても安心できました。つねに細かい声かけケアをして頂き、緊張しながらも入院生活を送る事ができました。  
しんどくて生活指導に行けない時もお部屋に来て頂くよう声をかけて頂き、横になりながら指導をうけて助かりました。食べれない時に食べやすいメニューにかえてもらい、少しずつ口にする事ができるようになりました。再度入院する事があればまたお世話になりたいです。ありがとうございました。

毎年こちらで健診して頂いておりますので、他の方で診察とかして頂くと担当者の行動の敏しょうさが、当院は素晴らしいと思えました。又計画性もあり無駄がありませんでした。ありがとうございました。対応(笑顔、言葉使い)も良好でした。