

投書箱 「わたしの声」 お答え

2024年4月 院所利用委員会

下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
2月 下旬	<p>去年からずっと長時間とめています。 特定のナンバーの車です。 注意してください。 ※車椅子専用の入口多く駐車しています。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘いただいている駐車場の利用時間は、個々に事情がありますが、より多くの方に利用していただけるよう、今後も適正な利用を呼びかけてまいります。 また、投書にありました車両は、利用上のルールが守られていることを確認しました。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
2月 下旬	<p>入院患者です。 売店、ジュースの自販機、新聞の自販機にauペイなどの小銭を用意しなくてもよい方法の支払いを設けてほしいです。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>いつもご利用頂き、誠に有難うございます。 現金以外のau ペイなど電子マネー決済が出来るようにとのことですが、以前に売店で電子マネーPay Payを導入していましたが、あまり利用するお客様がいらっしゃらなかったため、取り扱いを中止した経緯がございます。 現在は当時の状況と異なり、電子マネー決済が普及しています。再度、導入に向け検討して参りますので今しばらくお待ちください。 貴重なご意見、誠にありがとうございます。 これからも、shop & café ころやを宜しくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">株式会社ワコー食品 間 光春</p>
2月 下旬	<p>4F西の看護師〇〇の対応がよくない。 コロナで面会できず、入院している家族の様子を知りたかったが、ものの言い方（電話や直接の受け答え）が非常に悪い。 家族としては、看護師または病院には、患者に寄り添った対応をしていただけないと非常に不安である。</p>	<p>この度は看護師の対応のために、不安にさせて申し訳ありませんでした。 ご指摘いただいたスタッフに確認しました。 ご要望にお応えできない場合は、情報が一方通行にならないように配慮するよう指導いたしました。 なお、看護師から責任を持ってお伝えできる内容は限られており、医師からの十分な説明が必要な場合もありますので、ご理解いただくと幸いです。 貴重なご意見をいただきありがとうございました</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟師長 神田 光嘉</p>
2月 下旬	<p>通院時に（ころやを）利用しています。いつも気になっている事が二点あります。 スタッフさんの身だしなみについてです。髪の毛長いスタッフさんがいらっしゃいますが、長い髪を束ねているのは良いのですが、それを丸めるとかかぶりものに入れるとかすることなく、だらーんと出しているのがとても気になっています。調理もされているようですが、髪の毛が入るのではないかと、いつもヒヤヒヤして見えています。（オープンキッチンなのでよく見えます）周りでも言っている人が結構います。 最近の飲食店のスタッフさんで、そのような身だしなみの人は見たことがありません。飲食店は清潔第一と思います。気持ち良く食事をしたいと思いますので、基本的なことですが、改善して欲しいです。 二点目は接客についてです。同じ方だと思います。明るく元気な接客は大変良いと思いますが、お友達でしょうか？お知り合いの方でしょうか？来店すると、大声で騒がしい程の接客で、一般客の私から見ていると慣れ慣れしくとても不愉快です。どの客に対しても普通の接客にして欲しいです。病院内飲食店でもあるので大声で騒しくしないで欲しいです。 ランチタイムに安らげずにとっても不愉快でした。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>いつもご利用頂き、誠に有難うございます。 この度は不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今回ご指摘を頂きました一点目の衛生面、スタッフの髪の毛についてですが、現在着用している帽子を後ろの髪の毛が全部収まるようなネット付きのキャップに変更し、再度スタッフには衛生面の徹底を指導いたします。 二点目の接客については、スタッフミーティングを実施し、お客様が不快な思いをしないように節度を持ち、全てのお客様に平等な対応を取るよう再度徹底いたします。 初心に帰り、病院内飲食店と言う事を忘れず、お客様が心地よく食事が出来るような店づくりを図ってまいります。</p> <p>貴重なご意見誠にありがとうございます。 これからも、shop & café ころやを宜しくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">株式会社ワコー食品 間 光春</p>
<p>この他にも投書が2通あり、個別に対応させていただきました。</p>		