

投書箱 「わたしの声」 お答え

2025年2月 院所利用委員会
下越病院管理部

| | 投書の内容 | 病院からの回答・対応 |
|-----------|---|--|
| 12月 下旬 | <p>ジュースの自動販売機は旧紙幣で購入しているが、新紙幣では購入できない。これから新紙幣の購入が増加する。早めに対応をしてもらいたい。</p> <p>現状：購入したい人は新紙幣でウロウロ、ナースセンターの人に旧紙幣に交換してもらっている。ナースセンターの人も自分の財布に旧紙幣がないと、ある人に聞いている。</p> <p>自動販売機の前面に「故障と苦情の際はご連絡ください」とあり、会社名と電話番号も表記してある。これは苦情に当たるが、解決すれば売り上げも伸びるし、ナースセンターの人たちも助かるのでは。ウィンウィンの関係だと思えます。</p> | <p>この度は、新紙幣が使用できず、大変ご迷惑をおかけしました。自動販売機の管理業者に、早急に新紙幣対応するよう依頼しました。12月末または1月上旬には対応できる見込みです。</p> <p>対応が遅くなり、ご迷惑をおかけしたことを重ねてお詫びいたします。</p> <p>今後ともご愛顧のほど、心よりお願い申し上げます。</p> <p>※2025年1月20日現在、飲料自動販売機は新紙幣対応が完了しています。</p> <p>(株)ワコー食品 間 光春</p> |
| 12月 下旬 | <p>意見を聞くだけで改善しようという姿勢が見えない。</p> <p>「こういうものだから仕方ないだろう」という考えが透けて見える。</p> | <p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>具体的にどのようなことから「改善しようという姿勢が見えない」とお感じでしょうか。</p> <p>お知らせいただくと幸いです。</p> <p>事務次長 長内 耕一</p> |
| 12月 下旬 | <p>看護師さん、Dr 皆さん とっても親切でした。 ありがとうございました。</p> <p>70歳代 男性</p> | <p>お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>この言葉を励みに、これからも丁寧な対応と感じて頂けるよう努めて参ります。</p> <p>3階東病棟師長 佐々木 亮</p> |
| 12月 下旬 | <p>今回の入院はこれまでの入院生活で一番良いものでした。</p> <p>先生、看護師の皆様本当に良くしていただきました。 ありがとうございました。</p> <p>80歳代 女性</p> | <p>感謝のお言葉を頂きありがとうございます。</p> <p>今後も患者様が安心して安全な入院生活が送れますように、職員一同、対応して参ります。</p> <p>4階西病棟師長 神田 光嘉</p> |
| 1月 月上旬 | <p>入院患者からの訴えです。</p> <p>スタッフの私語が耳について落ち着いて眠れないとのこと。</p> <p>私語はするなと言いませんが、少しボリュームを下げてもらえると良いかと思えます。</p> <p>毎日のお仕事、大変なことと思えます。 ありがとうございます。 苦情ではなく提案です。 一考お願いします。</p> | <p>この度は、快適な療養環境を提供できず、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>スタッフの私語や声の大きさに関して、指導させていただきました。</p> <p>この度のご提案をもとに、スタッフ一同、接遇の改善に努めて参ります。</p> <p>3階東病棟師長 佐々木 亮</p> |

| | 投書の内容 | 病院からの回答・対応 |
|--------------------------|--|---|
| 1月 上旬 | <p>年末に息子が発熱。検査キットでインフル陽性。40℃近い熱で、吐き気もあったが、三が日、自宅で療養。改善せず、1/4受診。その際、医師（〇〇）に“何で来たの？”と言われた。</p> <p>具合が悪いのに、その聞き方に、感じが悪かったと話していた。体調を説明しても、それ（吐き気）に合った薬が処方されず、必要ないものが出された。</p> <p>患者に対しての話の聞き方が不誠実。以前も“そんなことは誰でもあるのでは？”とバカにしたような言い方をされた経験あり。若い医師ほど感じる。体の具合が悪くて受診しているので、わかりやすく、誠意をもって接して欲しい。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p> | <p>この度は不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。対応した医師と話をしました。</p> <p>「何で来たのか」「そんなことは誰にでもある」というのは、言葉の通りの意味で、そんなことで病院に来ないで欲しいという意味では決してありません。そのように受け取られないように、言い方も気をつけていたようですが、結果として不快な思いをさせてしまったことは申し訳なく思います。</p> <p>今回の投書内容を共有し、改善に努めます。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p> |
| この他に2件の投書があり、直接回答いたしました。 | | |