

ご意見・ご要望に対する回答（令和7年1月～2月分）

ご意見・ご要望の内容	回答
◇職員の言動について 入院説明の際に、支払いの関係で説明していた職員が、わからない事を担当に確認しに部屋を出る時に「めんどくさいな」と言いながら出ていきました。当人は聞こえていないつもりでしょうが、いかがなものかと強く思いました。 一人の発言が病院の評判にもつながります。私もこの件について色々なところで発言するかもしれません。よく気をつけていただきたく感じます。	職員の言動に対して、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。分からない事に対しては、真摯に対応するよう、日々職員に指導しております。今回、充分な対応が出来ていなかった事実を職員間で共有し振り返りをしたいと思えます。今後も職員の対応につきましてお気づきの点がございましたら、お教えいただければと思います。
◇医師の言動について 手術の説明、リスクを聞いたあと、サインをする私に「ココですよ！！ココですよ！！」と、大きな声を出して言われました。 ここに辿り着くまでも不安な気持ちで数か月を過ごしてきました。 まるで、できない生徒を教師が叱るようで、悲しい気持ちになりました。 リスクの説明を受け、不安が増した直後、スーパーのポイントカード入会申込書の記入時のように、素早く記入できないのではないのでしょうか？ 清掃の方や、事務の方、看護師の方、皆さん優しく一所懸命に励まれて感謝すると共に、医師の言動には残念な思いが致しました。	このたびは職員の言葉遣いでご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 当センターの基本理念である、患者様本位の医療、患者様に温かく接することについて、あらためて全職員に対し指導を徹底し、職務に対する姿勢の改善、資質向上を図り、丁寧に説明するよう対応してまいります。
◇外来駐車場について 高齢の母親が、外来、入院とお世話になっております。 病院に来て、足が悪い母親を入口付近で降ろして所定のエリアに駐車しています。（足の悪い母親を寒い中、歩かせるのはリスクが高い。） 「救急車の出入りのため駐停車禁止」の表示がありますが、どうしても高齢の足の悪い患者に対して、送迎降車できるエリアの表示は必要ではないかと思っています。 エントランスの構造上、難しいと思いますが、同じように送迎で感じている方もいると思います。 ご検討をよろしくお願いいたします。	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご存じのとおり、ロータリー付近は救急車の停車位置となっており、救急搬送に支障があってはならないため駐停車禁止の表示で注意喚起をさせていただいております。 ロータリーからタクシー乗場寄りに少し外れた場所でしたら、救急搬送に影響なく停車できるかと思えます。また、来院時に介助が必要な場合は、お電話いただければ対応について検討することもできます。 送迎降車のエリア表示につきましては、今後構内管理を検討する上で参考にさせていただきます。
◇清掃作業について 先生の診察が終わって帰ろうとした時に、おそうじの人のモップの棒が目当たりそうになってあぶなかったです。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見は清掃業者に伝え、注意喚起いたしました。