

No.	内容	回答
1	少しお待ち下さいと言われ、トイレとか後にしようと考えているのに、1時間待たせるなら始めからそう言ってほしいです。少しイライラしました。	ご不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。待ち時間については短縮に努めておりますが、長くお待ち頂く可能性がある場合には、職員から適切な説明や声かけを行うなど、皆様が安心して検査を受けられるよう職員の接客教育に努めて参ります。
2	東玄関 最新受付機の前に標示 診察券と予約票となっておりますが、診察券がなくても受付できるので、標示が紛らわしいので変更した方がよいと思います。今まで診察券がなかったため、できないと思っていました。	ご意見ありがとうございます。再診受付機ご利用の際の案内表示を、「予約票・順路案内票・診察券のいずれかをお持ちの場合は、こちらの機械で受付できます。」に変更致しました。
3	東玄関から入り、入院した病棟がわからなかったため、正面玄関へ行き、荷物を持って来たことを伝えると、東口の警備員に預けるように言われ、また東口に戻り親切な警備員の方に病棟まで案内して頂きました。足の悪い母も一緒だったので大変でした。受付の男性には病棟へもTELLして確認してもらえず、病棟も教えてもらえなかった。	ご不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。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後も心のこもった案内、接客を行うよう教育して参ります。
4	清掃業務は業者さんが入っているそうですが、時々おざなりな場面があるので点検をして頂けると一層快適になるのではないかと思います。	ご意見ありがとうございます。清掃業者と共同して定期的に清掃状況を確認して参ります。
5	ロッカーの扉または側面に顔が映る程度の鏡を付けていただきたいとおもいます。割れが気になるのであれば、ラミネートタイプ(貼る感じ)の鏡で可能であると思います。毎朝、自分がどんな顔をしているか見るのは、とても大切なことだと思います。いくら病気でも最低限の身だしなみは必要だと思いますし、昨今は作り笑顔でも、その笑顔が治療や精神面に多大な影響を及ぼすと言われていいます。もちろん、見るのが不可能であったり、苦痛を伴う患者のロッカーはこの限りではありませんが、この作業を共同の洗面所では困難と考えます。ご検討いただけたら幸いです。	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見を参考に安全性や快適性を考慮した上で、引き続き検討を重ねて参りたいと思います。
6	大腸癌の検査を受けた時のことです。職員(看護師さん)がいない時間が多く、声をかけられずにいたら、「排便したら見せてくださいって言うているでしょ」ときつく言われました。その後麻酔をかけて内視鏡の検査を受けましたが麻酔からさめてすぐに「こっちの車いすに移って、早くできないなら私につかまって」とこれもきつく言われました。まだ麻酔からさめてまもなくぼーっとしている所、言い返すこともできないうちに言われ、悲しい気持ちになりました。患者さんに対して優しい言葉かけを実施してもらえますでしょうか。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員の言葉使いについては、日頃から指導を行っておりますが、いただいたご意見を真摯に受け止め、今後も心のこもった接客を行うよう教育して参ります。
7	各部屋に時計がなく、不便を感じますので時計を設置して欲しいと思います。よろしく	ご不便をおかけして申し訳ございません。各病室に備えつけの床頭台に時計機能がありますので、ご利用ください。
8	501号室の部屋ですがお世話になりました。トイレの水が30秒~1分位で(長い時もある)水がシャワーと流れてきます。もったいないので空の部屋になったら修理屋さんにも見てもらった方がいいと思います。	ご意見ありがとうございます。自動洗浄設定となっておりますので、設定を解除致しました。また、療養環境・生活でお困りのことがありましたら、遠慮なくお声がけください。
9	お世話になります。2日目のドックは胃カメラのみですので早めに終わってしまいます。1日目の流れから時間が長く疲れます。来年も宜しくお願いします。別件ですが20日夕食時、ご飯に髪の毛が入っていたので残念です。	お食事について、ご不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。提携している業者に食事の衛生管理を徹底するよう指導致しました。また、2日ドックのスケジュールについてのご意見をありがとうございました。今後の参考にさせていただきます。
10	食堂を再開して頂きたいです。待ち時間に居る所がない為	ご不便をおかけして申し訳ございません。再開に向けて引き続き検討して参ります。
11	スタッフの方、医師のみなさん 丁寧な対応で有り難かったです。食事もおいしかったのですが、窓際の汚れ(ゴミ等)が気になり残念でした。	ご不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。ご指摘いただいた箇所を含め、施設内を確認し清掃を行いました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
12	PETを待つ間、膝から下が寒い院内を歩いたり温かい場所探して歩いた。待合室温25℃だったが高齢で病気もある為と思われるが。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。室温調整など療養環境でお困り事がありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。できる限り快適な環境を提供できるように努めます。
13	透析開始は、記名式に戻すべき。現状の透析開始方法は不平等過ぎ。待ち時間が長すぎる。	ご意見ありがとうございます。運用開始前の透析開始時間を参考に開始時間を設定し、患者様に運用の目的も説明させて頂き了承を得て行っております。生活環境の変化等で、当初の予定より早い来院が可能な場合は、申し出て頂ければ穿刺開始時間の前倒し等で対処致します。また、長時間待たれていられると思われる患者様がいらした際には、スタッフがお声掛けさせて頂きます。
14	東玄関近くの車イストイレに荷物を置く所を用意してください。	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。多目的トイレ内に荷物置き台を設置しましたのでご利用ください。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
15	デイルームでWiFiを使用できるようにしてください。コンビニをもっと大きくしてください。	ご意見ありがとうございます。デイルームでもWiFiがご利用いただけます。また、コンビニにつきましては、現在拡張を計画しておりますので今しばらくお待ち下さい。