

令和5年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
2月	男	56歳	<p>入院中は、看護師様やスタッフの皆様にご心ごもったケアをして頂きました事、感謝しております。入院中に気さくで、かつ適切に声をかけて頂き気持ち的にも大変楽になりました。食事の献立も随分工夫されていて毎食美味しく頂きました。この度は本当にありがとうございました。</p>	<p>食事について嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。今後も入院中の食事が治療の一助、および皆様の楽しみとなるよう努めて参ります。</p>

令和5年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
2月	男	56歳	<p>入院中は、看護師様やスタッフの皆様に心のこもったケアをして頂きました事、感謝しております。入院中に気さくで、かつ適切に声をかけて頂き気持ち的にも大変楽になれました。</p> <p>食事の献立も随分工夫されていて毎食美味しく頂きました。この度は本当にありがとうございました。</p>	<p>このたびは感謝のお言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>今後も、入院中の辛いお気持ちを汲み取り、より良い看護を提供できるよう、スタッフ全員で努力してまいります。</p>

令和5年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
2月27日	男	無記入	外来に自動販売機（飲物）を置いて欲しい。	ご意見ありがとうございます。ご不便をお掛けしますが、救急外来付近又は、4階にローソンがありますのでご利用ください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
1月19日	男	57歳	採血の場所内のトイレで、採尿後、手を洗わず、扉を開けて出ていく男性（中年以上）が、散見される。 手洗いするよう はり紙をしてほしい。（それでも自主性になるので効果は??）	ご意見ありがとうございます。手洗い励行の張り紙を掲示させていただきます。
2月1日	男	78歳	受診用クリアファイルの表示について 各フロアの案内図は極めて判りづらい。色分けし表示されているが字が小さく、白抜きでの表示は判別できない。再考願います。	ご意見ありがとうございます。次回増刷の際に検討させていただきます。
2月2日	男	73歳	朝・昼・夕食にあたたかいお茶がなぜ出ない。それも自費でお茶・水を買えという。年寄り・病人はそれが楽しみでもある。不衛生とか言い訳ばかり言う。他病院では出ているのではないか・ここだけなぜか？患者に対して愛がない。 絶対、掲示して下さい	ご不便をおかけしております。誠に申し訳ありませんが衛生上の理由により配茶はしておりません。各階に自動販売機を設置いたしておりますので、お手数ですがそちらをご利用くださいますようお願いいたします。
2月8日	女	67歳	もっと飲食テーブルをふやして下さい。	ご不便をおかけしております。コロナ対応の一環として席を間引いておりました。社会情勢等に合わせ検討させていただきます。

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
12月28日	女	34歳	<p>いつも忙しい中、親切に優しく対応して下さいまして感謝しています。</p> <p>Dr.や化学療法室にいる看護師さんには、本当に感謝。いつも声をかけてくれて、気にかけてくれてありがとう。休ませてくれてありがとう。2022年は大変お世話になりました。</p> <p>2023年、来年もよろしく申し上げます。</p>	<p>私たちの励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。</p> <p>患者様のお気持ちをくんだ声掛けなど、今後も職員一同で取り組んでまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
12月18日	無記入	無記入	<p>先日、私の病気でできなかったことが、症状が少しずつ良くなり、できるようになった時に、看護師さんに伝えたところ、「本当ですか!?○○さん（私の名）すごいですね！良かったですね。」と満面の笑みで、自分のことのように喜んでくれました。9S病棟の看護師さんは、患者に寄り添った看護をしていただけていると感じ、すごく私も嬉しかったです。</p>	<p>心温まるメッセージありがとうございます。今後も、入院された患者様が病気を克服したいと励みになるような、関りを通じていきたいと思ひます。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
12月9日	男	76歳	<p>血液検査の時に朝早く行って並んでいますが、並んでいる人達は順番通りにゲートが開くと受付票をもらいますが、後から来た人は受付票を配っている職員の方が血液検査の人はいますかと言って順番で待ってた人達は無視されています。こんなバカな話しはありますか？ゲートの前に番号札を入れた棒を建てる。来た人から番号札を取って時間になった血液検査の場所に行くようにする。</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありません。順番の不公平とならないように、再来機横に人員を配置し、再来受付をされた方から順番に採血の順番札をお配りしております。順番の前後等ございました際には、その者にお声掛けください。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
12月1日	男	88歳	<p>1. 家族との連絡に高齢者は公衆電話を利用するが10円玉の両替機が無くて調達に困った。両替機の設置</p> <p>2. 入院時付添の人には説明されたと思うが入院患者にはCSセット利用サービス内容、入院中の取り決めなどの説明が患者には無く、利用出来るサービスを受けられなかった。</p>	<p>1. ご不便をおかけしています。検討させていただきます。</p> <p>2. 説明不足がありましたら申し訳ありませんでした。入院が決まりましたら入院センター、救急外来にて説明を受けていただくようになっております。入院途中からでもサービスの利用は可能ですので、お気軽にスタッフにお声掛けをお願いいたします。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
11月23日	男	無記入	8Fに態度の悪い助手男性なんとかせえ！！	ご意見ありがとうございました。 本人に聞き取りを行い、改善が必要なところを指導させていただきました。ご気分を害するような態度をとってしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 今後ご気分を害することのないような言動を心掛けてまいります。

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月18日	男	75歳	採血場所前にふんぞりかえて、さしずする中年がいるが、何が目的で置いて有るのか？ただでさえ近くに病院が多くで来たから変更する時期かも。	不快な思いをさせて申し訳ありません。接遇等指導して参ります。
10月26日	女	43歳	4Fの検査室前の通路をワゴンを引きながら横ならびで進んでくるスタッフが横によってくれる気配がないのでソファの横へ患者がよけましたが、よけた患者に頭を下げるどころか、目もくれずに話しをしながら通りすぎるスタッフにゾツとしました。 もし、この病院が自分の体の横にワゴンを引く様にと決まりがあるのであれば、ワゴンを引きながら横ならびに歩けば、前から来る人とすれちがえない事は誰にでも、わかるはずで。おまけに一般的に考えても道を歩いていたとしても、進路をゆずってもらえば誰だって頭ぐらいは下げるのが普通です。まさか病院内でこんな事ありえないです。 ちなみにこの時の2人のスタッフは帰り道は別のスタッフも加わり3人で話しをしながら病棟方面へ戻って行きました。 (オペ患者の家族)	不快な思いをさせて申し訳ありません。接遇等指導して参ります。
10月28日	男	48歳	父親を車椅子使用で通院させて頂くのですが車椅子専用駐車場が極めて少ないです。入口付近に2台分しかないの毎週駐車出来ません。専用スペースを増やして頂きたいです。	ご不便をおかけしています。検討させていただきます。
11月7日	男	73歳	私は、妻を透析に連れてきています。検温の時に「頑張ってね」帰りには、「食事をちゃんと食べなさい」と目の見えない妻にやさしく言ってくれたり、介護の悩みを聞いてくれたり、〇〇さんありがとう。	お褒めの言葉ありがとうございます。

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月25日	無記入	無記入	ココの栄養士は1つ1つ角が立つ物の言い方をするので聞いていると腹が立ち 血圧が上がります。話したくないですね。	当院管理栄養士の対応でご不快な思いをさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。いただきましたご意見をふまえて、気持ちの良い対応を心がけていくよう室員一同努めて参ります。この度は大変申し訳ございませんでした。

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月20日	男	56歳	6FW棟の一人の看護師さん、他のスタッフや患者さんに大しての気遣い、明るさ・コミュニケーション力・素早い対応・細やかなサービス・礼儀など◎でした。これまで入院中に接した看護師さんの中でもとても印象に残る看護師さんでした！	励みになるお言葉、ありがとうございました。 全看護職員が、このスタッフのように気遣いなどができるよう、今後も努力してまいります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
9月11日	男	80歳	<p>9/3（土）家内がセンタクものの着替え、電気ヒゲソリ機、みるきーチョコレート、カップエビセン、etc紙袋に入れ1階へもってきて患者の私に届けてくれた。（当人常勤担当のAO女看護師）。しかし、AO女の看護師にミルク、カップエビセン、チョコレートを袋から家内又患者の私の了解もとらず、勝手に紙袋から抜かれ、とって（あづかって）いかれた。他人の紙袋のものを家内、患者の私の同意をとらずこんなことをやっていいのか疑問をもった。AO女看護師の上司ともはなしし、返事もらうようたのむも返事こず。その夜の担当のTA女子看護師にくすりをのんだあと口がにがく、常にもったものを食べてる旨話したら、了解し、カップエビセン、チョコレート、ミルクを快く返してくれた。</p> <p>入院前にこんなことをやる旨、聞かされてない上、入院時もらった入院のご案内にもそんなことを看護師がやる旨かいてない。ちょっとひどい、AO女看護師さんのヤリスギではと感じた。家内も不快感をもったのであえて記した。</p>	<p>このたびは、私どもの対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今回、患者様への十分な説明や確認もしないまま取り扱ってしまい、それによりご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>患者様のものを取り扱う際は、必ず患者様へ説明をし、了解のもと取り扱うことを再度病棟で周知させていただきました。</p> <p>今後はこのようなことがないように努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました</p>
9月22日	女性	31歳	<p>去年12月～今年1月、今年の2月に入院していました。（切迫早産、出産）診察、入院中のケア、すべてが丁寧でこちらでお世話になってよかったです。</p> <p>2月に生まれた息子もすくすく大きくなり、早産にならないか不安でございました日がなつかしいです。</p> <p>今日別件で診察に伺いましたが、皆さんとても優しく接して下さり感謝です。</p> <p>いつもありがとうございます。</p>	<p>赤ちゃんとともに健やかに過ごされていること、嬉しく思います。いただいた言葉を励みに、今後も努力してまいります。</p>
10月5日	女	11歳	<p>みんな、やさしくて早く元気になりました。学生さんたちもやさしかったです。ありがとうございました。</p> <p>お世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>元気に退院されて、私たちも嬉しいです。子供さんたちの笑顔でこちらも元気をもらっています。嬉しい言葉をいただき、ありがとうございました。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
8月29日	男性	71歳	<p>今回の不安な入院生活の中で医師、看護師及び清掃スタッフ、その他の方の心配り、気配り、気遣いが最高でした。一つ残念な事は、隣室の方のドアの開閉等の音が少し気になる事でした。</p> <p>病院、スタッフの皆様型には感謝の一言です。</p>	<p>この度は、大変励みになるお言葉をいただきありがとうございました。</p> <p>入院中、治療に専念できる環境づくりを心掛けております。今回ご指摘いただいた点は検討させていただきます。</p> <p>今後も、心配り、気遣いができるよう、職員一同で努めてまいります。</p>
9月1日	男性	75歳	<p>笑顔と言葉に</p> <p>8月入院 8月末日退院 大変お世話になりました。先生は基より素晴らしいスタッフでした。</p> <p>言葉使い ありがとう スミマセン お願いします等々 そして 患者に大しての優しさと 謙虚さ</p> <p>手術する直前の患者に {頑張ろうね} 優しく 力強い言葉を 私は ベッドの中でそれを聞いて 心で拍手</p> <p>ただ一つ最後まで邪魔したのが ゴーグルとマスク???</p> <p>もっと もっと書きたいが 素晴らしい {ゆりかご} でした。</p>	<p>退院おめでとうございます。その後の体調はいかがでしょう。</p> <p>また貴重なお言葉をいただきありがとうございました。</p> <p>私たちの対応で色々気づいてくださり、大変励みになります。</p> <p>以前のように、職員の表情をお見せできる日が早く来ることを願っております。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>

令和4年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
8月19日	女性	無記入	杖歩行のため非常に移動が大変な中、医事課他各課の連携がうまくいっておらずかなりの時間を要した。また、診療科の案内が、4Fといわれ4Fまでいったところ、3Fであったため案内はしっかりとしていたかかないと困ります。病院は身体の悪い人がくる場所なので極カムダな動きはさせないで下さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。指導等して参ります。
8月	男性	69歳	先週会計精算で約1時間待たされた。何故そうなのかしっかり指導願いたい	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。指導等して参ります。
9月6日	女性	62歳	午前中、駐車場が混み、路上でまちました。隣のアピタに置いたのですがそこから歩くのが大まわりになりかなりの負担でした。地下？（1F）駐車場から来る道を作って頂きたい 注…アピタではちゃんと買物しました。	ご不便おかけして申し訳ありません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
7月8日	女性	46歳	いつもお世話になっております。1日約600円もするCSセットで、パジャマをお借りしておりますが、パジャマに毎日変な匂いが付着しており、着れませんでした。哀しいです。消毒液の匂いですか？ありがとうございます。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。
7月8日	無記入	無記入	保険証確認受付の方がお一人でした。大変そうです。「薬が6週間分が4週間分だった」というような対応もして一人ではとてもこなせないと思います。保険証確認の患者さんが並んでいたりするのに大変です。 上記のような対応も人数がいればスタッフの人どうして相談できると思うのでできれば常時3人いらっしゃるといいと思います。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。スタッフの配置等検討して参ります。
7月13日	男性	66歳	駐車料金の案内が・・・追加項目が下すぎるのでは。正面上部に大きくして下さい。	ご意見いただきありがとうございます。わかりやすく見やすい掲示となるよう検討させていただきます。
7月15日	男性	69歳	駐車場身障者用注射スペースに身障者マーク（三重県か桑名市発行）を付けずに駐車している車がある。ガードマンに聞いたら、「マナーとして注射しない様」との事で、取り締まる法令（条例）は無いとの事。駐車しても、罪は無い。せめて、駐車スペースにコーンを置いて欲しい。→マナーの意識が高くなると思われる。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。検討させていただきます。
7月	無記入	無記入	先日、保険証確認受付に3人ぐらいい人がいるのでは？と書いた者です。 提案ですが、常時3人は難しいと思うので他の応援を呼ぶボタンなどがあればいいなあと思います。スーパーやドラッグストアでレジ応援の呼出ボタンを使っていますが、そんなかんじです。少し前ですが、脳神経外科のカウンターをたたいて怒っていた男性がいました。こういう時もカウンターの中の女性だけでなく、だれか外の者を予備だせればいいと思います。病院の外（入口）で看護師さん（女性）にすごく怒っている車いすの女性もみたことがあります。お一人で対処するのは大変です。どうか外のスタッフを呼び出せる何かができないでしょうか。考えて下さるとありがたいです。よろしくお願い致します。	ご提案ありがとうございます。検討させていただきます。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月15日	男性	52歳	<p>5月28日に交通事故にあい、それから19日間思いがけない形でお世話になりました。私は居住地が京都市ですので、この桑名の地に縁は有りませんでしたが、落ちついて治療に専念できたことは病院スタッフの皆様のおかげだと思います。救急搬入され救急外来で受診、「帰れませんよ」と説明されオンコールで駆けつけていただいた先生による読影下での肝臓の止血、ICU病棟で見守られ、急性期病棟で骨折の手術、地域包括ケア病棟で在宅復帰を迎えることになりました。余すことなく桑名市総合医療センターの機能の恩恵を受けられたと思います。</p> <p>私自身27年間病院に勤務している者ですが、これ程医療の事を身をもって知る事はなかったですし、とても感謝しております。</p> <p>特に入院してから一日と空けず様子を見に来て下さった加納先生、小西先生、ありがとうございました。</p> <p>入院してから気づいたのですが病棟スタッフのみなさんが患者さんのケアをする時に「ごめんね、ありがとう」と声掛けをされているのを何回も聞きました。地方の言葉なのかもしれませんが心に残りました。</p> <p>退院するとこちらの病院へ来る事は無いのかもしれませんがこの病院で過ごした19日間の事は忘れません。</p> <p>皆様本当にありがとうございました。</p> <p>(追伸)</p> <p>ホームページについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西病棟のフロアマップものせて欲しいです ・加納先生の顔写真をもっといいものに変えて欲しいです <p>加納先生へ</p> <p>安静状態の患者のベッドの仕切りカーテンは閉めて行って欲しいです。直接言えずに申し訳ありませんでした(笑)</p>	<p>他県での急な入院で不安もありご不便だったことと思います。その後のお加減はいかがでしょう。</p> <p>また丁寧なお言葉をいただき、直接かかわらせていただいた職員をはじめ、病院といたしましても一層励みとなりました。</p> <p>今後も患者様のお気持ちを汲んだ医療に心掛けて参ります。</p> <p>また提案いただいた内容につきましては、改善させていただきたいと思えます。</p> <p>このたびはご意見をいただきありがとうございました。</p>
6月13日	女性	59歳	<p>レントゲン、MRIを受けましたが、MRIの担当の看護婦さんがとても明るく、感じが良かったので、印象に残りました。ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>今回対応させていただいた看護職員をはじめ、看護部全体でも患者様の不安を取り除けるようさらに心掛けてまいります。</p>

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月23日	男性	67歳	看護師さんは皆様きちんと自己紹介されて言葉遣いもやさしく、ていねいで、『ありがとうございます』といつも言っていわれます。とても好印象です。おそらくきちんと教育されているのだなと思いました。主治医の先生の説明もていねいで分かりやすかったです。今日退院します。ありがとうございました。	このたびは、ご退院おめでとうございます。 また、励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。 患者様の不安を少しでも和らげることができるような接遇を、医師・看護師をはじめ職員全員で心掛けてまいります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月	女性	70歳	外来診療科配置場所の表示が全く判らない 大きく見やすい様に記載して欲しい 来る度にABCDのみで何処に行ったらいいのか解らず腹たしい	ご意見ありがとうございます。再来機の横に案内をさせていただいております。ご利用ください。
5月 (4/11)	男性	82歳	要望 4Fに再来受け付番を設置願いたい 3F南側に2台あるも4Fにはない。年寄りの移動に不便である。 回答を期す	ご不便をおかけしています。検討させていただきます。
5月13日	男性	71歳	精神科の診療はすべて予約外診察となっており、早く来ても外来の人が多ければ、ずい分と待たされ、時間が読めません。精神科の診療にも、ぜひ予約診察を取り入れてもらいたいです。	ご意見ありがとうございます。木曜日の診察は予約制になっており、金曜日も8月より予約制となりました。
5月18日	男性	73歳	・Wi-Fiが部屋でも届く様に！ ・借パジャマですが、スリ部分にゴムを！（トイレでの尿量を測るのに汚れる為）	検討させていただきます。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月5日	男性	61歳	<p>少し改善の提案をさせて頂きたいのです。</p> <p>1. 入院患者へ渡す1Fの受付用紙に持参人の欄を設けてはどうでしょうか？誰が持って来てくれたか？を記入する欄は必要にも思うのですが、いかがでしょうか？</p> <p>2. 病棟の談話室（外部からの接触する場所、エリア）にアルコール消毒液が見当たらなかったため、設置は不要でしょうか？</p> <p>以上、検討して頂けたらと思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>2, に関しましては、入館時に手指消毒のご協力をいただいております。また入院病棟への面会制限もしておりますので、現時点では設置の予定はございません。ですが今回いただきましたご意見を参考にさせていただきたいと思います。</p> <p>引き続き、感染対策をしっかりと続けてまいります。</p>