

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和3年7月・8月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>本日、予約をさせて頂こうと医療連携室に電話をさせて頂きました。対応して頂いた方は、対応が物凄く悪い、臨機応変ではない、病院の事を理解されていない。不愉快極まりないです。</p> <p>お名前をお聞きしたのですが、名前すら名乗ることができないと。貴院では電話対応は名前を名乗らないことになっているのでしょうか。 (外来患者さん)</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして大変申し訳ありません。</p> <p>職員の氏名を名乗らなくていいというような指導は一切行っておりません。今回の当該職員の対応は不適切であり、厳正に注意指導いたしました。</p> <p>また接遇に関しましては、あらためて徹底し、職員の質の向上をめざし、再発防止に努めてまいります。</p> <p>今回このようなご意見をいただいた事を、当該部署のみならず病院全体で共有させていただきます。重ねてお詫び申し上げます。</p>
<p>受付から支払までのルーティン場所について掲示板などで判りやすく表示して欲しい。加齢のせいかもしれない戸惑ってしまうので掲示板があればいちいち係員の方に聞かないで済む。(外来患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>受付会計エリアについて、今までも総合受付前のフロアマップ上に各窓口を表示するとともに、保険証確認や処方せんお渡し等、個別にご案内が必要なものについては立て看板や案内表示を設置しておりますが、利用される方によっては判りにくい場合があったのではないかと察します。</p> <p>受付会計エリアの患者さんの動線は、処方箋が出る方や衛生材料が出る方など一つのパターンではありません。また、他にも様々な案内を掲示しており設置スペースも限られることから、今後も引き続きスタッフによるわかりやすいご案内に努めてまいります。ご不明な場合には、なんなりとスタッフにお声がけください。</p>
<p>テレビカードを買う時千円札のみ使用できるが両替機が近くに無いため困っています。皆様思っていることだと思います。1階に1人で行くことが難しいことが多いです。 (入院患者さん)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>両替機につきましては、管理上の問題などから、各病棟に設置することが難しいため、1階エレベーターホールに1ヶ所設置しております。1階へのご移動が難しい場合には、病棟スタッフにお声がけください。また小銭への両替については1階3番お支払い窓口でも対応しております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>病院内の待ち合いの椅子(受付、会計の前等)の消毒はどのようにされているのでしょうか。いろいろな方が、変わる変わる座られますが…。 (外来患者さん)</p>	<p>除菌は常時行っております。</p> <p>1階会計エリアでは待ち合いの椅子をはじめ、窓口カウンターや再来受付機、自動精算機など不特定多数の方が接触する箇所について、毎日、次亜塩素酸ナトリウムによる除菌を行っております。今後も患者さんが安心して来院していただけるよう、感染防止対策に努めてまいります。</p>
<p>お世話になっています。</p> <p>食事の時にあたたかいお茶いっぱいでもいいのでお願いできませんか。(入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>お茶の一人お一人へ急須での提供は衛生面と感染予防の観点から行っておりません。昼食時には、紙パックの麦茶を提供しておりますが、昼食以外でのお茶につきましてはご自身でご用意いただきますようお願いしております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和3年7月・8月分)

## お礼

素敵な看護師さんがいらっしやっただので筆をとらせて頂きます。5階の看護師のNさんとEさんです。母が脳梗塞で倒れ入院をしました。今コロナ禍で面会が出来ず、母の容態や変化の有無が全く分かりませんでした。それでも私は毎日の様に病院に通いました。多くの看護師さんに会いましたが、その中でもNさんとEさんはとても親切に患者家族の思いをくんでくれて、接して頂きました。私は心の中で「今日もNさんかEさんに会えます様に！！」と願いながら病院へ行く様になりました。特にNさんには温かいお言葉や、励ましのお言葉を頂き、私の心が救われました。看護師皆さんがお二人の様な看護師だったらいいのに…とさえ思います。患者家族の思いが分かる看護師さんに出会い、私は今思い出しても涙が出る程感謝しております。また担当のN先生、ソーシャルワーカーのSさんにも感謝しております。(入院患者さん)

2週間余り、大変お世話になりました。医師・看護師・清掃スタッフその他の従業員の方々、本当にありがとうございました。無事退院の日を迎えることが出来ました。S先生・N先生・K先生には、手術及びその後のケアで大変お世話になりました。ありがとうございました。看護師の方々にも大変お世話になりました。特に看護師のNさん・Yさん・Nさん・Mさん・Kさんには、お手数をかけてしまったように思います。疑問があると自分で納得しないと気が済まない自分に対して、丁寧に対応して頂き、一睡も出来なかった夜も、高熱が続いた日々も、無事乗り越えることが出来ました。本当にありがとうございました。「仕事だから当たり前じゃん。」という人もいるかもしれませんが、あなた方のやられているお仕事は決して「当たり前」のものではありません！(入院患者さん)

初めての手術で家族にも会えずとても不安でしたが、先生はじめ看護師さん、みなさん親切にしてください、快適な入院生活をおくることができました！！将来子供をさすかることがあればこちらでお世話になりたいなと思いました。このご時世みなさん大変かと思いますが、お体に気をつけてお仕事がんばって下さい。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。短い間ですが大変お世話になりました！(入院患者さん)

大変お世話になりました。緊急入院で不安なことばかりのはずなのに、先生や看護師さんのおかげで検査・手術を終えることが出来ました！とても感謝しています。ありがとうございました！本当に「ここに来て良かった」です！(入院患者さん)

初めての手術でかなり不安もありましたが、主治医の先生、看護師さん、その他のスタッフの皆さんが、とてもよく声をかけて下さって、気分が楽になりました。コロナ禍の中で、いろいろと気をつかうところは増えていると思います。忙しそうだな…大変そうだなと思い、ナースコールをためらう時もありましたが、「何かあったら押して下さいね」という看護師さんの声に救われました。今回の入院中、スタッフの方からいちばん聞こえた言葉は「ありがとうございます」の一言です。その一言で病室の雰囲気もなんだかやわらかくなりますね。こちらこそありがとうございました。身体も心も癒された入院生活でした。(入院患者さん)

多くのあたたかいお言葉、ありがとうございます。職員一同励みにし、今後も皆さまに「来てよかった」と思われる病院を目指してまいります。