

	内 容	回答
1	通院中の者です。 駐車場ですが、10時頃に病院に来ると駐車できる場所がありません。病院の中に入ると通院されている方は少ないです。あれほど車があるのに病院にいる方が少ないのはどういうことでしょうか。もっと駐車できる場所の確保をお願いしたいです。	三国市民ホールの整備に伴い駐車場が狭くなったため、休み明けの日などには一時的に満車となることがあり、ご迷惑をおかけしています。申し訳ありませんが、道路を挟んで反対側の消防署裏の駐車場をご利用いただくようお願いいたします。
2	妊婦健診～出産後までお世話になりました。 三国町に引っ越してきて、慣れない土地での妊婦生活でした。家から一番近いという理由で加藤先生の外来に通い始めましたが、三国病院を選んで本当によかったと思っています。外来は小さいですがその中でもていねいに診察・対応をしていただき、安心して経過を見ることができました。 コロナ渦ですが立ち会い出産も認めていただき、一生の思い出ができてうれしいです。産後は手厚い指導をしていただき、自宅に帰った後の自信につながりました。 また、加藤先生作成の写真ラミネート&DVDは本当に感動しました。娘が大きくなり、言葉の理解ができた頃に一緒に見て楽しみたいと思います。本当にありがとうございました。	ありがとうございます。職員の励みとして、今後も頑張って参ります。
3	①患者用のWi-Fiを置いてほしい 近年様々な手続きがネットから可能になり、国もそれを推奨するようなCM等見かけますが、仮にも市が運営する施設ならば導入してほしいです。 今後コロナに限らず様々な感染症の流行で外出はおろかフロア内でも移動制限がかかる日が来るかもしれないので、部屋単位での使用もご検討いただけるとありがたいです。 ②常勤外科医師の補充（消化器の先生） 外科はいろいろ難しいかもしれませんが、総合病院なので。 以前よりこの病院の先生方はじめスタッフの方々には大変お世話になっております。今後も大変な状況が続くと思われませんが、ご自身の体調を最優先に、より良い病院になっていくことを願っております。	①令和4年度にフリーWiFiを整備いたしました。 ②外科医師の派遣は大学や県に要望を続けておりますが、実現に至っておりません。ご理解いただきたいと存じます。
4	ラジオの電波が入りません。3F/4Fの入院です。残念です。よろしくお願いします。	地形や建物の状況等により電波の弱くなる場所があり、申し訳ありませんが対応は困難です。

	内 容	回 答
5	今回の入院では大変お世話になりました。初骨折・初手術と不安でしたが、スタッフの皆さんのお心遣いに助けられました。ありがとうございました。 入院中の食事もおいしくいただきました。配膳に当たり少しだけ要望を書かせていただきます。それは食の五感です。毎食手元まで運んでいただきありがたいのですが、その際にお盆上の食器の並びが定食のように配置されていればもっとおいしいのに！と。視覚はかなりの重要性があると思います。美味そう！と見るだけで食欲も出るはずですよ。	食事は適温で配膳出来るよう、温冷配膳車を使用しています。トレーの左側が温かく、右側が冷たくなるようになっていきますので、定食のような配置にすることは難しいです。ご了承下さい。
6	小児科の看護師が、くつをはいていない状態で待合廊下に出てくるのはよくないと思います。 以前も同じ看護師さんでした。改めていただきたいと思います。	当該の看護師に対し、履物について強く指導しました。
7	いつも三国病院には大変お世話になっています。 先日、家族の見舞いのために3階病棟を訪ねた際に、別の患者さんの病室にとある張り紙を見つけてしまいました「〇〇さんの病室はここですよ！ここ！」他意はないのかもしれませんが、威圧感や馬鹿にしている感じを受けました。入院中の家族には大変よくしていただいたのですが、張り紙を見ていやな思いをしてしまいました。	3階病棟に確認したところ、花などで表示する場合もあるが、文字の読める方だったので文字としたとのことでした。今後は表現に注意するよう指導しました。
8	①入院して思ったこと、個室5500円払っているのに病院の設備が患者にとって使用しにくい場所がある。個室用トイレ、シャワー使用したくても手すりが壁側にしかなくて足の悪い者にとって車椅子から移動するときに両手使用できない。はじめはわざわざ障がい者用までいかないとだめ、夜はポータブル使用1回1回看護師を呼ぶという始末、トイレ・シャワーの間に手すりが必要だと思う。 また、シャワーの度に椅子・ドライヤーを用意してくださいとたのむと各部屋に訪ね歩いている様子でした。おかしいのでは？個室なら用意しておいてもよいのでは。忙しい看護師さんが気の毒に思える。昔はテレビも自由に見れたのに個室でもカード使用となっている。 ②食事は毎回同じ料理パターンだと思う。	①シャワー椅子をご使用の患者さんが少ないため、スペースの関係で必要時に持参としておりました。今後は、必要な患者さんには、入院期間中は設置するようにいたします。ドライヤーにつきましては、設置場所をご案内し患者さんが使用しやすいようにいたします。テレビについては病棟内で統一した機器を使用しておりますのでご理解ください。 ②朝食は2週間のサイクルメニュー、昼食と夕食は4週間のサイクルメニューとなっております。当院の平均在院日数は20日未満のため、このような期間で設定しています。また、各食事毎に皿数は決まっているので、同じパターンに感じられるかもしれません。献立内容の検討は随時行っております。

	内 容	回答
9	私の外来診療予定日でしたが、直前にコロナに感染してしまって変更の予約をするためお電話いたしました。その際の受付女性の電話対応が悪く、午前中は外来受付に回すことができないと言われました。仕方なくお昼過ぎにお電話しましたが、混んでいると言われまた外来につなげてはくれませんでした。内容も全く聞かず、一方的に電話を切られてしまいました。再度時間をおいてかけましたら、やっと予約変更ができました。翌日、診療が1週間延びた分薬がなくなることに気づき、昼にお電話しましたが、また電話対応が悪く、一度で外来に回してくれませんでした。 それと、私の家内が夕方5時くらいに発熱し、つらい状態で三国病院にお電話しました。多分私のコロナ感染による発熱だと思い、病院に指示を仰ぐための電話です。その際お電話対応してくれた女性の方は、「今日は診療も何もできないから明日の朝またかけてください」と言い、「そうですか、なんとかお願いできませんか？」と再度家内が懇願すると「私にどうしろというのですか」と逆ギレされたそうです。家内はそのとき39度近い熱で相当つらそうでしたので、あまりの対応に涙を浮かべていました。 市立である三国病院が、このように何度も受付された女性の対応で、市立として市民のための役割を果たしているのか疑問に思います。 昨年暮れに家内が三国病院に入院した際、医師看護師さんにとってもよくしていただいたととても喜んでいました。市立三国病院は私たち市民の大きな存在です。このような思いを二度と味わいたくないと思い、投稿させていただきました。	お電話の対応をしたのは電話交換担当の職員で、代表番号にかかってきた電話をいったん受け取り、予約の変更であれば外来につなぐのですが、おそらく外来の対応がいっぱいになっており、つなぐことができなかったものと思われます。 夕方のお電話の件につきましては、時間外の救急外来をご案内すべきであったのではないかと考えます。説明不足の上言葉遣いも適切でなかったことでご不快な思いをされたことに対しましてお詫び申し上げ、今後このようなことのないよう指導して参ります。
10	常に思うことですが、内科受診の前に採血を受け、結果出るまでに30～40分かかるそうですが、診察の終わるのは2時間以上待ってからです。検査出たら診察に入れてほしいと思います。どうぞよろしく（診察は9：00～9：30となっているのですが。）	お待たせいたして申し訳ありません。なるべく患者さまをお待たせしないよう努力しております。また、診察順番は予約優先です。しかしながら、患者さんの診察状況により変更することもございますので、ご了承ください。
11	休憩室の椅子に座り我が母校南小学校の方を見たところ、黄色い穂の草が70センチほど伸びて、南小学校を見るのも忍びがたくなります。一日も早く南小学校を見るのが楽しくなる日を待っています。	遅れましたが除草いたしました。今後はできるだけ早めに作業いたします。

	内 容	回答
12	言葉遣いに気をつけてほしい。もう少し優しい言葉での対応を望みます。 会計までの書類作成がものすごく時間待ちする。	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。患者さまやご家族に不快な思いをさせないよう、接遇について周知徹底させていただきます。
13	トイレの水道のこと 泡ソープで洗って水ですすぐ時、2秒くらいしか水が出ず、こんなに水が少ないとソープが取りきれず、何度も何度もしないといけない。でも水の出方が少ない上2回目がなかなか出てこない。 節水かもしれませんが、手がきれいに洗えません!!	確認しましたが、自動水栓のセンサーと手の角度により、水が止まってしまう場合があるようです。手をもう少し奥の方へ入れていただきますと、止まらずに手が洗えます。