

みなさまの声 意見箱 まとめ

2017年9月回収分 30通

ご 意 見	回 答
1. 病院の建物設備について	
第1駐車場の白線のない駐車スペースが停めて良いのか分かりにくかったです（少しの白線と赤いコーンのある場所）。きちんと白線を引いてほしいです	ご指摘のスペースは、消防法に基づき駐車禁止ゾーンとして指定され、原則駐車できないことになっています。しかし駐車場の混雑時には、利用者の利便性を図るため警備員の監視のもと駐車していただいています。皆さまのご理解とご協力をお願いします（総務課長）
2. 病棟・外来他の備品について	
4階西談話室の時計、ナースステーション東の時計、その部屋奥の時計、処理室（スヌーピー）の時計、全てが時間が合ってません。こういう所からミスが発生します。早急に対処して下さい	ご指摘ありがとうございます。早速対応いたしました。今後、同様の事がないように定期的に確認を徹底します（当該病棟師長）
洗面所にゴミ箱を置いてほしい	ご不便をおかけしました。早急にゴミ箱を設置します（病棟師長）
入院部屋にバスタオルがかけられるフックが1つあると便利だと思いました。また、部屋にコンセントが1ヶ所しかなく、赤ちゃんを配置すると動線が悪いなと感じました。ただ、スタッフの方々には本当に感謝しています。ありがとうございます	バスタオルをかけられるフックは設置しておりません。ご不便をおかけしますがご了承下さい。また、個室内にはコンセントが枕元に2か所ありますが、赤ちゃんのベッドや治療のための保育器を設置すると、コードを伸ばさざるを得なくなりご不便をおかけしています。患者さんやご家族の安全には配慮いたしておりますのでご了承下さい（病棟主任）
3. 清掃について	
窓の網戸が汚れている	10月に全館の窓ガラスの一齐清掃を実施致しました。定期的に窓ガラス清掃を実施してはおりますが、お気づきの点はお声かけ下さい（清掃担当ダスキンマネージャー・総務課長）
トイレの床が汚れていることが何度かあった	毎日清掃を実施していますが、使用後の気になる汚れ等がありましたらお近くのスタッフにお声かけ下さい（清掃担当ダスキンマネージャー・総務課長）
4. 対応について	
夜間に受付におられる方が病院職員にあるまじき態度の悪さです。高熱の子供を抱きかかえているのに、保険証を投げつけられました。両手がふさがっているのにどうすれば良いのでしょうか。また、体が弱っている時だったので、週に2回受診していた時でしたが、迷惑そうに「よく来ますねー」と言われました。非常に不愉快です。夜間外来は大変な方が受診することが多いです。なのに、病院の窓口である受付にあのような最低な人材を配置するのはいかなものかと思います。他の職員さんは皆親切なのに、もったいないです。病院の印象が悪くなります	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。本人には注意を行いました。併せて今後あらためて職員教育を徹底してまいります（事務部長）
病室のお風呂のオーバーフローについて相談したが、何の対応もなく数日が過ぎ、毎回トイレ部分までびしょびしょになって大変不快で困りました	室内浴室の水回りに不備があり、ご使用期間中に修理ができずご不便をおかけしてしまいました。また患者さんへの対応が十分にできなかったことも併せてお詫びいたします。今回のご意見を元に、快適に設備をご利用いただけるよう配慮に努めてまいります（病棟主任）

5. 食事について	
食事にはもう少しおやつなどが欲しかった	病状により間食（分食）が必要な場合はつけさせていただきますが、その場合を除き3食のご提供となります。ご了承下さい（栄養管理室）
今回は付添食は頼んでないですが、前に頼んだときすごく質素だなぁ…とさみしくなったので、それ以降頼まなくなりました。もっとボリュームがあって、もう少し美味しかったらなと思いました	付添食は申し込み時ご案内がありました通り、メニューの構成、ボリューム等、入院中の患者さん向けにご用意する普通食と同じものであるため、健康で活動量の多い方には若干物足りなく感じられることもあります。ご了承下さい（栄養管理室）
食事、特にごはん 米が悪すぎ。常に食べずにコンビニおにぎりで代用。よく出てくる野菜の「おひたし」が最悪。冷凍野菜（？）使用なの？おいしいおかずもたくさんあるんだけど…	当院で使用している米は“もっちりとした食感と粒が大きくふっくらとした特徴を持つ”千葉県産の「ふさこがね」と、“弾力のある食感で粒がしっかりしている、見た目、食味、食感の三拍子が揃った”と言われる青森県産の「まっしぐら」のブレンド米です。ご飯は炊き方により悪いと感じられることがありますので、炊飯についてムラのないように炊くよう努めてまいります。又野菜についてですが冷凍野菜を使用する場合もございます。冷凍野菜でおいしい食べて頂けるよう調理方法の工夫をしていくと共に、新鮮な野菜も使用するよう献立の見直しをしてまいります（栄養管理室）
おやつや夜食など、分食にすれば完食しやすいと思います。3食のタイミングであげて、メモで食べる時間のタイムリミットを表記すればいかがでしょうか？	病状により、おやつ、夜食などの分食の必要があります場合には、させていただいておりますが、その場合以外は3食のご提供となります。また、病院給食は厚生労働省がら発行されている大量調理マニュアルに則り、食品衛生上、調理終了後2時間以内の喫食と定められております。配膳後は早めにお召し上がりいただきますようお願いいたします（栄養管理室）
6. 提案	
みなさまの声のまとめですが、病室で閲覧（回覧版）できませんか？こういう声は動けない人達にこそ見せるべき。（こういう事がわからない、こういう事ができるんだ、などわかるので）一日一部屋の頻度でいいので	感染症の媒介となる可能性もあり、回覧板方式は実施が難しいです。院内11ヶ所の掲示に加えて、病院ホームページにも掲載しておりますので、併せてご利用下さい（CS活動委員長）
7. その他	
冷房が効き過ぎで寒く、身体が冷えてしまいます。特にデイルームが寒くて利用しにくいです。制服で動いておられる方は暑いと思うのですが…	このたびは不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。病棟内の温度管理はスタッフステーションで行っています。温度調整についてはご遠慮なくスタッフにお声かけ下さい（病棟師長）
送迎バスの中が臭い。乗ると気分が悪くなる。中をきれいにして、においを軽減して欲しい	バスのおいのため不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。送迎車の運転手に、除菌・消臭スプレーを使用して不快なおいの防止をするよう指導しています。今後さらに車内環境の整備に努めてまいります（総務課長）
入院手続きでアレルギーの記載をしたのに、初回の食事に混入していて、こどもが嘔吐した。看護師さんに卵アレルギーなんですけど入っていませんか？と聞いたところ「そんなこと急に聞かれてもわかりませんから！確認します」と。しばらく待つと「これと、これには入ってます」という事実報告のみで、「食べられるものを食べたか？」といわれた。その後他の看護師さんにも伝えたところ、先生が診療にきてフォローもして下さったが、病院としての説明や謝罪もなく、不信感を覚える。初めに対応した看護師さんはまるでこちらに非があるかのような対応で、かなり不快でした。病院ということでアレルギー対応については心配ないと思っていたので、5品中2品入っていてびっくりしました。再発防止をお願いします	医療安全管理室よりお返事申し上げます。食品や薬剤に対するアレルギーについては、ふだんから繰り返し職員に注意喚起してまいりましたが、卵アレルギーについてお申し出いただきながら、その情報を生かすことができず、卵を使った食事を提供するという、あってはならないミスが発生させてしまいました。まことに申し訳ありません。入院される際には、アレルギーの有無について医師を含む複数のスタッフで確認すること、アレルギーをお持ちの場合はその内容を医師が確認の上、カルテに記載することを徹底してまいります（医療安全委員長）

手術後の雑音が周囲の人に迷惑をかけるので気になる。特に夜。手術を受けるまで気が付かなかったが、術後1日目は個室の提案が欲しかった	個室は差額ベッド代が生じる為、 ・自ら希望された場合 ・治療上、必要となった場合 に利用していただいています。 入院時に差額ベッド室もご案内させていただいていますが、ご不明な点はスタッフにお尋ね下さい（病棟師長）
久しぶりの入院で、自分がどういう流れで治療～退院なのかわからず、少し不安でした	説明が不十分で大変申し訳ありませんでした。ご不明な点はスタッフ、主治医に適時お声がけ下さい。今後は出来る限り入院後のめどなどをお話しさせていただきます（医務部）
一度だけ、あなたはもうよくなっている、という固定観念で夜の検温も酸素を測るのも忘れられ、吸入器をおいて、次には電気を消しますと言われたので、夜のむ薬を忘れられ、こちらから請求したことがあります。もっと早くこちらから言えばよかったとも思いました	不快な思いをさせてしまい申しわけありませんでした。今後このようなことがないよう、スタッフの教育を徹底します（病棟師長）
自分のある病気のため、自ら“フルーツ禁”にしたが、友人にフルーツをいただいて食べてみたら大丈夫だったので、もともとフルーツが好きで、食事を配って下さる方2人に「フルーツ禁を解除して下さい」と言い、手紙にも書いたが、それから約1ヵ月近くそのまま“フルーツ禁”で、退院間際に売店で一番最初の栄養士の方に出会って、フルーツ禁を解除して下さいと言って初めてその翌日から解除され、それが残念だった	スタッフ間の連携不備でご迷惑をおかけしました。今後このようなことが無いよう周知致します（病棟師長）
搾乳するためのデスクに乳汁がこぼれてしまうことがあります。最低限の感染はスクリーニングされていることは存じていますが、他の患者さんの乳汁とのコンタミネーションの可能性があるため、何らかの消毒液（塩素）も設置して頂けたら幸いです。搾乳中のプライバシーを守る手段を考えて頂ければ幸いです。その気になれば男性も入ってこられる状態ですから	搾乳のお部屋やテーブルはスタッフが定期清掃をしておりましたが、搾乳前後に直ちに清掃を行えるように、搾乳器テーブルに環境除菌用ウェットクロスを設置いたしました。また、お部屋の使用状況がわかるようにお部屋前に表示板を設置しました。貴重なご意見ありがとうございました（病棟主任）