

みなさまの声 意見箱 まとめ

2018年2月回収分 20通

ご 意 見	回 答
<p>1. 病院の建物設備について</p> <p>駐車場が満車で、受付時間がしめきりギリギリで、子供を車に乗せたままロータリーに車を少し停め、カードだけ出しに行きました。車を停める所もなく、満車待ちの時どこに停めたらいいですか？警備の方に「そことめたらアカン！」と怒鳴られました。「どうしたんですか？」と言ってほしかった。停めたらアカンのはわかります。子供も具合がわるく、ぐったりしている時は、病院なのにこんな思いをするのはイヤです。どうかして下さい</p>	<p>不快な対応となり誠に申し訳ございませんでした。警備担当者に心のかような対応をするよう指導致しました。今後とも患者さん、利用者さんの状況に十分配慮して参ります（総務課長）</p>
<p>2. 病棟・外来他の備品について</p> <p>入院した時、点滴の棒がとっても汚く、気持ちが悪かった。ずっとつながれていて一緒の時間が多いため、清潔にしてほしい</p>	<p>不快な思いになられましたこと、申し訳ありませんでした。点滴スタンドをはじめ他の機器類を含め患者さんの生活環境ととらえ、清掃を徹底してまいります（看護部長）</p>
<p>3. 清掃について</p> <p>トイレはよく見ると汚い。入院中も変化なし。しっかり掃除していない？</p>	<p>ご迷惑をおかけしております。1日1回清掃を実施しておりますが、お気づきの汚れなど気になる箇所は清掃スタッフへお申しつけ下さい。また、清掃終了後の点検も徹底するよう指導致しました（総務課長・清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p>病棟の窓に虫の死骸が多い</p>	<p>窓ガラス清掃は年1回実施していますが、退院されるタイミングで窓サッシ部分を清掃するよう指示いたしました。また、虫が多量に発生する時期は、日々の点検をいたします。虫に関する件で問題がありましたら清掃スタッフ又は病棟スタッフにお申しつけ下さい（総務課長・清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p>4. 対応について</p> <p>予防接種の際、診察室で服を脱ぎますが、3ヵ月で首がすわっていない状況の子供を抱えている所で時間がかかりました。しかし流れ作業のような形で看護師さんに急かされ、焦りました。荷物もたくさん持っていました、口からこぼれないようビニール袋を持って来られました。その時の態度が面倒くさそうに感じ威圧的にも感じました</p> <p>スタッフステーションが無人の時間が多すぎるのではないかと対応に時間がかかる。また業務の連携が出来ていない。食前の薬が届かず、何回も取りにいかねばならなかった。人工肛門装着のパウチに一貫性がなく、不安な思いをした</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。小児科の予防接種の時は、診察をスムーズに行うため診察前に洋服がすぐに脱げる準備をしてもらうなど、ご協力をお願いしております。再度、患者さんの状況にあわせた対応やお声かけ等、接遇を含め指導いたします（外来師長）</p> <p>この度は連携に不備があり、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病室内での対応に時間を要することもありますので、ご用の際はナースコールをお使い下さい。また、パウチの対応につきましては、スタッフ間でケアが統一できるよう、教育・研鑽してまいります（病棟師長）</p>
<p>5. 接遇について</p> <p>日曜日の受付に座っていた、メガネをかけた年配の女性の話し方、対応がとても悪いです。接客なのだから話し方くらい指導されてはいいかたでしょうか？必ずご本人にご指導頂き、結果を掲示板にのせて頂けるようお願いいたします</p>	<p>不快な対応をいたしましたこと、本人にも十分伝え指導致しました。患者さん、利用者さんへの基本的なマナーが出来ておりませんでした。医療団としまして、今後とも十分注意して参ります（総務課長）</p>

6. 待ち時間について

人間ドックの待ち時間が長すぎました。何が問題だったのでしょうか？スタッフの不足？検査待ちで1時間ほど廊下で待たされましたが、長くなるなら控室で待機させる等の対応がとれなかったのでしょうか。待つ順番もバラバラで、後回しになっていました。本当に反省し、改善していただきたいです

この度は各部署との連携不足と人間ドックスタッフの注意不足により、長時間お待たせしてしまっただ事をお詫び申し上げます。今後は、検査科・放射線科での待ち時間が長引きそうな場合は、各科へ連絡を入れ一旦ドック室へお戻りいただき、ドック待合室で待機していただくよう対応します。加えて婦人科や放射線科へご案内した時間を把握し、お戻りが遅い場合は各科へ間合わせ、受診者へお声かけに参ります。
また、待ち時間はその日の状況によってかなり変動があります。お受けいただくコースによって検査項目が違うために、ご案内する順番も入れ替わってしまう事もあります。お待ちいただいている受診者が不安や疑問を抱かれないよう、ドック室スタッフからのお声かけや状況報告をこまめに行うようにいたします。
より快適に人間ドックを受診していただけるよう、職員一同努力を続けてまいります。この度はご指摘いただきありがとうございます（健康管理科部長）

7. 食事について

食事の有無の連絡が伝わっていなかった。出てきた食事は冷めていた

この度は連絡ミスでご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後このようなことのないよう気を付け、安心して療養していただけるよう努めます（病棟師長）

- ①すべてのお魚料理に強い魚臭さが残っていました。調理前に魚臭さを抜く下処理にもう少し手をかけていただけたらと思います。せっかくのお料理でしたが、臭いため食欲が落ち、食べることができずそのまま下げていただきました
- ②塩味がちょっときついように感じました。もう少し素材の味を生かす様、うす味でお願いできたらと思います
- ③朝食のマーガリンは不要と思います。トランス脂肪酸の害が叫ばれている昨今、病院食として提供されるのが理解できません。ジャム・オリーブ油・マーマレード等で充分かと思えます

- ①下処理にて魚臭さを軽減できるよう検討を行ってまいります
- ②1日の塩分は医師より指示された量で行っておりますが、調理の方法を検討し、素材本来の味を引き出せるよう工夫を行ってまいります
- ③トランス脂肪酸は冷凍食品、冷凍の揚げ物、洋菓子、マーガリン、マヨネーズ、ショートニングなどに含まれておりますが、当院で使用している食材はマーガリン、マヨネーズです。当院での摂取量は0.1gで、下にお示しいたしますように基準量の2gを大きく下回っており、健康には問題ない量と考えております。
マーガリンをお付けする理由といたしまして、バターなどには飽和脂肪酸が多くなること、パンを摂取する上で好まれる人がおられること、またビタミンAなど脂溶性ビタミンの吸収を高めたいこと、記載いただいたオリーブオイルなどは個包装のものがないことによりです。
トランス脂肪酸について各省庁の見解は以下の通りです。
<厚生労働省>トランス脂肪酸は過剰に摂取することにより、心筋梗塞などに影響する可能性が高いとされていますが、この研究結果は平均的な日本人の摂取量よりも相当程度多いケースの結果で、平均的な日本人の摂取量においてはこれらの疾患リスクとの関連は明らかではないとしています
<農林水産省>農水省が調査した結果、日本人のトランス脂肪酸の摂取合計は0.92~0.96gで、諸外国の平均摂取量（米国5.8g、欧州1.2~6.7g）に比べて日本人の摂取量は極めて低い結果が出ています。
<WHO>WHOでは「トランス脂肪酸の摂取目標は総エネルギーの1%未満」に抑えるように提言しています。（日本人では2g未満となる）
以上の見解がありますが、メーカーでもトランス脂肪酸の低減策がなされており、また厚生労働局などの調査も進められると思いますので、これからの動向を注意深くみながら安全でおいしいより良い給食をめざし、食材の検討などを行ってまいります（栄養管理室）

<p>8. 診療・診療システムについて</p>	
<p>先生には、こちらから聞く前に検査結果を含めて話してほしい。データがまだならまだだと...。検査結果を基に話してもらえると良く理解できます。そこが残念です</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。入院、外来を問わず患者さんに検査結果をお伝えすることは当然のことですが、それができていないとのこと、申し訳ありません。データは口頭ないし印刷して、画像検査については必要に応じて電子カルテも用いながら説明するよう、各医師に徹底致します（医務部長）</p>
<p>化学療法室でインフルエンザの検査をされているので、化学療法中で感染に気をつけているのに恐いです。先日は化学療法中に排便の臭いがしました。そういった処置をされていたのだと思いますが、免疫力の低い身としてはとても辛いです。改善して頂きたいです</p>	<p>現状としましては、感染制御に関して細心の注意を払っておりますが、この度のご指摘を受け、少しでも工夫・改善出来るよう検討して参ります。貴重なご意見をありがとうございました（外来師長）</p>
<p>9. その他</p>	
<p>部屋の乾燥がホテル並みで赤ちゃんが大丈夫なのか心配でした</p>	<p>当院では2年前より、加湿器は構造的に微生物汚染を受けやすく、易感染患者にとって感染源となりうる点から、院内での加湿器の使用をしていません。湿らせたタオルを干すなどして調節をお願いしています（病棟師長・感染管理チーム）</p>
<p>牧師室からの訪問は支えにはならず、かえって気を遣ってしまう</p>	<p>牧師室からの訪問がかえってお気持ちのご負担を重くし、大変申し訳ありませんでした。現在牧師室からの訪問は、入院時質問表のチャプレン訪問についてのお答えによって（「はい」の場合と未記入の場合に）お訪ねさせて頂いております。入院時とお気持ちが変わられた場合や、訪問を受けて不要と思われた場合はいつでもご遠慮なくお申し出下さい。病棟スタッフにお伝え下さっても結構です。今回のご意見を真摯に受け止め、牧師室スタッフ一同ケアの向上に努めてまいります（牧師室）</p>
<p>退院後の食生活について説明がなかった（栄養士の訪問があると聞いていたが）</p>	<p>今回のご意見を受け、あらためて情報収集をきちんと行い、退院前には適切な対応をいたします（栄養管理室）</p>