

みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年9月回収分 28通

| ご 意 見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>1. 病院の建物設備について</p> | |
| <p>駐車場から病院まで通路がないのはなんで？雨の日、特に大変。老人、足悪い人いる。そのために来てる。考えるより通路屋根付き設置</p> | <p>ご迷惑をおかけして申し訳ありません。駐車場スペース全体に余裕がないため、通路設置ができておりません。駐車場から病院玄関へのシャトルバスを随時運行しておりますのでご利用下さい（医療団事務局長）</p> |
| <p>入院中は駐車場を無料で使用できるようにしていただきたい</p> | <p>駐車場の安全及び防犯等の維持管理のため、有料とさせていただいております。料金につきましては、市内の他病院と比較し出来るだけ高くならないよう設定させていただいております。ご理解の程、お願いいたします（総務課長）</p> |
| <p>NHKの電波がわるい</p> | <p>受診状態が悪いチャンネルがあり、ご迷惑をおかけしております。院内の共聴設備の更新に向けて検討いたします（総務課長）</p> |
| <p>2. 病棟・外来他の備品について</p> | |
| <p>付き添いのベッドがなく、ベビーベッドに2人で寝るのは狭すぎる</p> | <p>ご入院の際に、お子様と同じベッドにお休み頂くか、付き添い用ベッドをお出しするかのご確認をさせていただかなかったようで、ご迷惑をおかけしました。「入院のしおり」の付き添いベッド・ふとんの記載は、小児科患者さんにも適用されます。今後はより丁寧なご説明ができるようご入院の際に配慮いたします（当該病棟師長）</p> |
| <p>冷蔵庫の常時使用が出来るようにしていただきたい</p> | <p>スタッフの目の届きにくい場所に設置している冷蔵庫に関して、患者さんの安全管理の視点（認知症の患者さんが誤って他の患者さんの食べ物を口にし、誤嚥などしないように）から、鍵をかけるさせていただくことにしました。ご不便とお手数をおかけしますが、詰所近くのロビーに設置してある冷蔵庫をお使いいただくか、その都度スタッフへお声かけ下さい。何卒ご理解とご協力をよろしくお願い致します（当該病棟師長）</p> |
| <p>3. 清掃について</p> | |
| <p>病室のエアコンの清掃をしてほしいです</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。エアコンのフィルターは随時交換しておりますが、羽根は部品交換が必要となりますので少々お時間をいただいております。今後ともお気づきの点や気になる箇所はご遠慮なくスタッフへお申しつけください（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>朝、受付に人が居らず、ボタンを何度押しても来ないので非常に困った</p> | <p>ナースコールを何度も押していただいたのに対応が出来ず、ご迷惑をおかけした事、大変申し訳なく思います。状況を調査し、患者さん、ご家族様にご迷惑をおかけしないよう対処してまいります（病棟師長）</p> |
| <p>小さな子供の部屋なので、基本的には静かに入室していただきたかった。（私ではないが）寝かしつけ中や就寝中に大きな声で入って来られると、びっくりして大泣きするので困る。←静かに入ってきてくださる方と、大きな声で入ってくる方との両方がおられました</p> | <p>お子様の入院中は不安や疲労が大きいと予測される中、配慮に欠ける対応となり申し訳ありません。統一した対応が出来るようあらためて指導致します（当該病棟師長）</p> |

| | |
|---|--|
| <p>3階で入院となり、個室に移動で5階西となったが、3階の看護師の対応が良くなかった。こちらの希望に対し迷惑そうな顔をされ、意見の言うことが出来ない病院なのかなと感じた。個室の料金の発生時間も不満。9/1朝入院し、9/2午前退院で、個室に移ったのだが、2泊分料金の請求が来て、退院後次の患者が入ったら、2重で料金とれますね</p> | <p>個室をご希望された際の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病室についての要望等、丁寧に対応できるよう、接遇の指導に取り組んでまいります（当該病棟師長） また、個室料金についてですが、厚労省が定めている療養担当規則に基づいて同意書をいただいております。一般のホテル等の宿泊施設の料金体系とは異なり、日ごとの計算となります。この点を入院時にご説明出来るようにしてまいります。説明不足で申し訳ありませんでした（医事課長）</p> |
| <p>聞いた質問に対し「聞いてきます、少々お待ちください」と言われたけど、長時間たっても中々結果を教えに来てくれず、自分から聞きに行くことがありました。検査結果という大事なことだったので気をつけてもらいたいです</p> | <p>検査結果のお知らせをお待たせしたようで申し訳ありませんでした。「少々」「すぐに」「しばらく」などの曖昧な時間表現はできるだけ避けるとともに、お伺いした 依頼に対しては速やかにお応えできるようスタッフを指導してまいります（病棟師長）</p> |
| <p>医師にもう少し時間をとってもらって説明をよくしてほしいと思います。それがあれば満足です</p> | <p>入院中、主治医からの病状説明が不十分だったとのこと、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を医師に周知し、患者さんに十分な説明を心がけるよう指導致します。ご意見をいただき、ありがとうございました（医務部長）</p> |
| <p>銀閣寺道でのシャトルバスに乗ろうとした。シャトルバス発車と同時に女性が乗られる所、シャトルバスが発車。私が、運転手さん、乗せてあげないんですかと声を掛けましたが、無視。眼科までの道のりも運転も荒く、降りる時に運転手さんに私が話しかけても、無視で、ドアを閉めて無視で発車です！</p> | <p>この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。運転手への指導を徹底し、ご利用者様に気持ちよくご乗車いただけるよう改善いたします。今後ともシャトルバスをご利用いただきますようお願いいたします（総務課長、運行担当セノン）</p> |
| <p>5. 接遇について</p> | |
| <p>9/19（木）の午前10時頃のこと、同室者のリハビリを誘いに来られた青いシャツでメガネをかけた小柄な若い職員さんが、居室の洗面所で激しくうがいをし（あちこちに水が飛び散る勢いで）、鏡を見て髪をいじり、患者さんが準備されているのを待つ間もダラダラやる気がない、その様子に呆れてしまいました。思わず注意しましたが、その職員さんは、「はぁ～」と答えただけ…。大したことない状況だと思われるかもしれませんが、例えば、ホテルで従業員が客の前で勝手にうがいをするようなものではないでしょうか。女性高齢者ばかりの居室だと思っただけの気の緩みでしょうか？リハビリの指導をする前に、大人としての常識、人生の先輩への接し方を学ばれたほうがいいのでは</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、病室洗面所の個人的な使用は不適切であると思います。当事者本人に注意し、他スタッフにも周知徹底してまいります（リハビリテーション室長）</p> |
| <p>6. 食事について</p> | |
| <p>食事に変化をつけてほしかった</p> | <p>現在当院では6週間サイクルでメニューを立てて、お食事の提供を行っておりますが、病状により使用できない食材や調理方法もあります。その中で、出来る限りバラエティに富んだお食事の提供ができるよう検討いたします（栄養管理室）</p> |
| <p>幼児食の塩分が気になりました。魚がだいぶ辛かったです</p> | <p>幼児食の塩分は1日5g未満で提供させていただいており、日本人の栄養所要量の基準では幼児食の目安は4.5g程度ですので、範囲内でさせていただいておりますが、塩加減や調味料の分量など再検討いたします（栄養管理室）</p> |

| | |
|---|--|
| <p>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p> | |
| <p>消灯が21:00なので20:00就寝の我が子には明るくて、少しの間寝られなかったようでした。大 部屋なので仕方ないのですが、小児科は全体の照明だけでも切れるような制度があればいいな あと思いました</p> | <p>小児科用の大部屋（4人部屋）をご利用いただく患者さんの年齢は、生後数ヶ月の赤ちゃんから 中学校のお子さんまで、さまざまです。消灯時間は、その時々のお患者さんの層に合わせて多少の アレンジができることもありますが、基本的には全病棟同じ時間としています。お困りの点があ りましたらお子様の個性に合わせて対応を工夫いたしますので、その都度スタッフにお気軽にご 相談ください（当該病棟師長）</p> |
| <p>ベッドのシーツや枕カバーはせめて1週間に1度は交換してほしいです</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。リネン類は週に1度交換させていただいておりま す。また、汚れた時などはいつでもお声かけ下さい（病棟師長）</p> |
| <p>8. 看護ケアについて</p> | |
| <p>病棟で下手な採血の看護師がいるので、訓練を！</p> | <p>痛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。できる限り個人で技術の差がないよう採血技 術の研修を実施し、教育を徹底してまいります（病棟師長）</p> |
| <p>9. その他</p> | |
| <p>病室から出られなかったため、メニューが分からなかった</p> | <p>ご意見ありがとうございます。病室のテレビでメニューを確認できるよう準備を進めております （事務部長）</p> |
| <p>ミラーが曲がっていたり、車体に傷が付いていた。自転車もバイクも個人の所有物です。無断で 触らないで欲しい。次見つけたら弁償してもらいます</p> | <p>駐車場及び駐輪場など敷地内や病院施設内を、警備スタッフが随時巡回しております。不審物や 不審者等を目撃した場合は適切に対処いたします（総務課長）</p> |
| <p>5階東病棟ですが、食事の際の飲み物の提供をしていただきたい</p> | <p>安全、感染、衛生面の観点から、5階東病棟では試験的に配茶を中止させていただいています。 今回いただいたご意見を全体で検討させていただきます（当該病棟師長）</p> |
| <p>自動販売機が301号室の側のどんつきにもあったらいいなあと思った</p> | <p>ご意見ありがとうございます。自動販売機は病棟デイルームに1台設置しております。病棟の端 のお部屋からではやや足をお運びいただくこととなりますが、そちらをご利用下さい （当該病棟師長）</p> |
| <p>皆さんがお忙しいので、ボランティアの方がおればいいなあと思いました</p> | <p>アイデアをありがとうございます。地域包括ケアとして、患者さんの日中の過ごされ方など工夫 が必要と考えております。今後のために検討させていただきます（当該病棟師長）</p> |