

みなさまの声 意見箱 まとめ

2019年11月回収分 22通

ご意見	回答
<h2>1. 清掃について</h2>	
<p>シャワーの脱衣所に髪の毛がたくさん落ちていたのが気になりました（朝一番で使用した時に）</p>	<p>シャワー室の清掃は1日1回実施していますが、他の清掃場所との優先順位が日により違うこともあり、早朝の清掃完了は確約させて頂けないところです。ご使用时、シャワー室の汚れが気になることがありましたら、その旨スタッフにお知らせくださいますようお願いいたします（病棟師長）</p>
<p>2F待合室の天井を見上げていたら、エアコンの吹出し口のフィンに黒い“ほこり”がびっしりついていました。清掃の徹底をお願いします</p>	<p>清掃が行き届かず申し訳ございません。エアコンフィルターは随時清掃しておりますが、ご指摘いただいたフィンは部品交換となります。早急に該当箇所のフィン交換を実施する予定でございます（総務課長）</p>
<p>共用物は清潔にして欲しいと思います。とても気になったのが、シャワールームの洗面器と、電子レンジです。洗面器の内側のよごれは重曹かクリームクレンザーで落とせませし、電子レンジの中のものも毎日きれいにすれば、次に使う人が気持ちいいです（トースターも同じです）</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。共用物、スペースについては、毎日確認するよう業務改善いたしました。気持ちよくご使用いただけるよう徹底してまいります（病棟師長）</p>
<p>シャワー室の洗面器の汚れが気になりました。前室に床用モップがあると良いと思います。また、レンジとトースターの汚れも気になりました</p>	<p>ご意見ありがとうございます。シャワー室用のモップを設置します。また、レンジ・トースターについては毎日確認し、清潔の保持に努めます（当該病棟師長）</p>
<h2>2. 対応について</h2>	
<p>転院前、眠剤を2粒使っていたと伝えるも、主治医に3日たっても伝わらず、1粒使用で睡眠が3時間程度しかとれない。「主治医の指示がないので自分達の判断ではできない」と言うが、自分達の判断で主治医に患者の要望が伝わっていないと思われる。毎回（3日間）言っているのに反応が無い。もし主治医に伝わってのことなら、患者軽視もはなはだしい</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありません。主治医に確認できない時は当直医に相談する、などの対応をすべきだったと考えます。今後このような事がないよう、迅速に対応できるように致します（病棟師長）</p>
<h2>3. 待ち時間について</h2>	
<p>整形外科の待ち時間の改善について。何曜日どの先生のとは控えますが、二度、予約時間から3時間近く待つことがありました。1時間10分かけて通院し、5分くらいで診察を終えます。予約時間前に来て予約までは何時か待っても自己都合ですから不足は言いません。看護師さんにお聞きすると、予約を入れすぎではないかという話も聞きました。整形外科の前にはくたびれた高齢者が首をうなだれてたくさん待っておられました。午後の診察をされるか、診察日を増やされるかの方法をとられたらどうですか。私は、2回目の時、看護師さんに午後の日程があるので予約の変更をお願いし、診察を受けずに帰りましたが、次の日に電話でお聞きすると、「予約はない」とのことで、貴病院の受診を断念しました。担当の先生は、誠実で熱心です。悪くいう気持ちは全くありませんが、現在整形外科は別の病院に通院しています</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ありませんでした。待ち時間につきましては状況に応じた対応を心がけております。今回のご指摘を受けまして、各部門と相談の上で予約時間の見直しをしております（外来師長）</p>
<p>バプテスト眼科から手術前検査で来院したものです。12時頃検査が終わり、13時まで待つように言われ、呼ばれて診察した時間は13:45でした。少し長い様に思いますが、どうなのでしょう？また、診察して頂いた先生は、ほぼ顔も見ることもなく用紙とコンピューターをみていました。今後、特に待ち時間を考えて頂きたいです。となりにおられた方も同じ様なことを言われていました</p>	<p>ご指摘をいただきありがとうございます。診察が予定時刻よりかなり遅れてしまったとのこと、申し訳ございませんでした。診察時の態度につきましては、医師に対して指導を行ってまいります。外来では、お待ちいただく時間をできるだけ短くするように努めておりますが、どうしても予定どおりに診察ができない場合がございます。予定時刻を過ぎてすいぶんお待たせしているようでしたら、担当者より状況について説明させていただきますので、外来受付窓口にお申し出下さい（医務部長）</p>

<h4>4. 食事について</h4>	
<p>食事の量が少なく、12時から18時まで耐えられず間食した</p>	<p>栄養量につきましては、医師の指示により行う場合もございます。栄養士が対応させていただけるものについては対応する場合がありますが、主治医、もしくは看護師にご相談下さい（栄養管理室）</p>
<h4>5. 案内・表示について</h4>	
<p>駐車場の「空」、「満」の表示について。第1・第2駐車場の状況の表示についてはありがたいのですが、LEDの表示が同色で、ドット数が荒いため、「空」か「満」かわかりにくいです。私も、空くのを待っている車や、バックする車等2、3例みえています。色を変えられるか、「空」の時は表示しないかなどの工夫をされてはどうですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。LEDの表示色につきましては、色規制のため他の色を使用することができません。またドット数につきましては、装置の仕様上、現状が限界でございます。ご不便をおかけ致しますがご理解いただきますようお願い申し上げます（総務課長）</p>
<h4>6. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h4>	
<p>4人部屋でしたが、同室の方の携帯の着信音や話し声がとても気になりました。入退院の日が皆バラバラなので、空いた部屋に入るしかないのですが、耳の遠い方と同室だったので困りました。各自注意してほしいと思います。注意書きがあっても見てないようです</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。入院時、「入院のしおり」の注意事項に目を通していただくよう、あらためて声掛けをいたします。もし同様のことが発生した場合は看護師にお申しつけ下さい。その都度対応させていただきます（病棟師長）</p>
<p>部屋の空調が効きすぎていて、乾燥しすぎのように思います。また、窓を開けていると、網戸にしているカメムシが入ってきて、驚きました</p>	<p>ご意見ありがとうございます。建物の構造上、病室は乾燥傾向になりますが、空調はナースステーションで調整しておりますので、温度調整が必要な場合はスタッフにお伝え下さい。また、建物の立地環境上、ご指摘のように虫が発生することがあります。その際は駆除いたしますのでスタッフにお声かけ下さい（病棟師長）</p>
<p>できればシーツも2日あるいは3日に1回は替えてほしいなと思いました</p>	<p>シーツ交換は1週間に1回実施しております。シーツが汚れて交換が必要な場合は、スタッフにお申し出ください（病棟師長）</p>
<h4>7. その他</h4>	
<p>ベッドで度々授乳していたので、ベッドまわりのカーテンに「授乳中」など表示できる札があれば便利な、と思いました</p>	<p>お部屋に何うときに、ぶしつけにカーテンを開けたりすることがあって、このようなご指摘をいただいたのかと推察いたします。本来であれば、授乳中だけでなくカーテンの外からお声を掛けて了解を頂いてからカーテンを開ける、という手順を守るのが原則ですので、看護スタッフにはその旨再指導いたします。また、ご面会の方には前もってスタッフ詰所に声を掛けて頂くようご協力をお願いします。訪室のタイミングについて確認をとった上ご案内いたします（当該病棟師長）</p>
<p>別当町までの送迎バスの運転についてご報告させていただきます。 ①横断歩道で渡っている老人にぶつかりそうになっておりました。あと数十cmのところ、非常に危なかったです ②別当町から病院までの運転も非常に荒く、みなさん手すりに必死につかまっていた。お年寄りが利用されるバスなので、もう少し安全な運転を心がけて頂きたいです</p>	<p>乗務員がご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。12月に乗務員に対し、安全運転について再教育いたしました。ご指摘のとおり安全安心な運転の指導を徹底いたしました。今後とも送迎バスをご利用いただきますようお願い申し上げます（総務課長・運行担当 セノン）</p>

【駐車場の不案内等によるサービスの低下について】

私は30数年来この病院にお世話になってきました72歳の男性です。数年前までは駐車場の混雑が頻繁でしたが、明らかに激減してしまった現状から、私なりの辛口の意見を述べさせていただきます。

- 先日満車と気が付かず第1駐車場に入場しました。次の第2駐車場に移動しようとしたら次々と後ろに車が入ってきて、動けない状態になりました。やっと第2駐車場に移動したら、そこも満車で、もう戻ることもできず結局20分くらい待たされました。
- 道路上の電光掲示板で満車と空車に分かるそうですが、入場する事に意識があるため、つい見逃してしまいました。以前はガードマンが駐車場の入り口に立っていて、満車の時は次の駐車場に誘導してくれていました。両方とも満車の時は、薬局前に立ってたガードマンが下の駐車場に誘導してくれて、中に進んだら別のガードマンが駐車場所を指定してくれました。それでも待たされることにイライラしていましたが、今から思えば有難い対応だったと思います
- 電光掲示板で誘導することと、人による誘導が同等と考えて措置されたとは思いませんが、明らかに経費削減目的だと感じます
- この病院は車がないと大変不便な場所にあり、大きなサービスの後退と言わざるを得ません。いつの間にか患者が冷遇されています
- それともう一つ、駐車場と玄関との間を送迎バスが運行されていますが、以前は夕方まであったのが、いつの間にか昼過ぎで終わっています。坂道を上の駐車場まで歩いて行かなければならず、つらい思いをしました。また、急な雨降りの時はずぶ濡れになりながら歩いたこともあります。これもまた大きなサービスの低下で、患者無視の対応ではありませんか？納得が行きません。以前の様に戻って頂きたいと思います

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。経営資源を診療領域へ傾注させるため、駐車場案内の電光掲示への変更、また敷地内シャトルバスにつきましても、ご利用の少ない時間帯を見直し、運行時間の変更などをいたしております。今後とも地域とともに歩む病院であり続けるため、経営資源の選択と集中を進めております。どうかご理解いただきますようお願い申し上げます（総務課長）