

みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年3月回収分 24通

ご 意 見	回 答
<h2>1. 病棟・外来他の備品について</h2>	
<p>大腸検査をしました。着替える更衣室にティッシュとゴミ箱をお願いします。おしりが気持ち悪くて拭きたいのに、何もなかった。トイレに行けばいいのかもしれませんが…</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。衛生面からもゴミ箱の設置は予定しておりません。更衣時に臀部の不快感を認められる時は、トイレでのウォシュレット等の使用をお願いいたしたく、ご協力をお願いいたします（消化器センター師長）</p>
<h2>2. 清掃について</h2>	
<p>ベッドの清掃（手すりやシーツの粘着ローラー）を3日に1回くらい来ていただくと嬉しいです</p>	<p>療養生活においてベッドまわりの環境を整え、安全安楽に気持ちよく過ごして頂くことを大切にしています。今回、充分に対応できておらず申し訳ございませんでした。病棟スタッフに指導を徹底していきます（当該病棟師長）</p>
<p>トイレの壁の特に下の方がもう少しきれいならパーフェクトです！</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。患者さんが気持ちよく使用して頂けるように、細部にまで注意をはらって清掃いたします（病棟師長）</p>
<h2>3. 対応について</h2>	
<p>支払窓口で支払い金額を大声で言わないで欲しい</p>	<p>まず、窓口で支払いをしていただく時にお名前をお呼びしていますが、名前を呼ばれるのを好まれない方もおられます。その場合は番号で呼ぶように、事前に申し出ていただいています。同様に、支払い金額を言わないよう受け付け時に申し出ていただければ、会計の際、請求書をお見せして金額を確認していただくようにいたします（医事課長）</p>
<p>銀閣寺へのシャトルバス運転手への不満</p> <ul style="list-style-type: none"> • すわる席をいちいち指定してくる • 患者の言い間違いをいやな言い方で訂正してくる • 外国人の方が片言の日本語で話したことに対して、言い方をマネて、片言の日本語でバカにしたように返答（差別ではないか？） • 運転が乱暴で乗っていてこわい。眼科クリニックへの出入りの段差など、年配の方は特に危ないとにかく、他の運転手の時はとても丁寧で感じは良いが、あるひとりの運転手の時だけは、いろいろと不快 	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。どなたにも気持ちよく、安心してご利用いただけますよう、また当然ながら安全運転を励行するよう、再度ドライバー教育を強化、指導いたします（総務課長、運行担当：セノン）</p>
<p>先日、人間ドックで、地下でレントゲン検査を待っている時、高齢の女性がレントゲン室のドア付近に呼ばれて「オタク、ブラジャーつけてる？」と大きな声で聞かれて返事されていましたが、待合のイスには何人もの人がおりました。高齢とはいえ、女性に対してプライバシーに関わる聞き方（廊下の人みんなに聞こえる大きな声で）は、よくないと思います。私も、その言葉は聞きたくありませんでした。私がその当事者なら大変恥ずかしい思いをしたと思います</p>	<p>この度はスタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。検査室内での確認や、“金属の付いた衣服”と表現するように、放射線科内に通達、指導いたしました（放射線室係長）</p>
<h2>4. 接遇について</h2>	
<p>受付の女性の電話受けこたえ、とっても威圧的でこちらの言いたいことを待ってくれませんでした。話を聞く気を出して下さい。他の受付の方たちはとても感じ良いので、不思議です。電話の時はあの人に当たらないかドキドキします。あたるとすごくいやな気分になります。どうかお願いします</p>	<p>威圧的に感じられた事につきまして申し訳ございませんでした。電話での対応時、こういった内容かをお聴きするために足早に話をしてしまったのかもしれませんが。当該職員には、ゆっくりと話し、相手のペースに合わせて聞くように指導しました（医事課長）</p>

<h2>5. 食事について</h2>	
<p>食事が物足りなかった</p>	<p>ご満足いただけるよう努めます。なお、食事量につきましては主治医の指示もありますので、ご相談ください（栄養管理室）</p>
<p>食事ですが、かつおのたたきは生もので食べられませんでした…</p>	<p>アレルギーなどは、主治医、病棟看護師へご相談いただけましたら対応させていただきます（栄養管理室）</p>
<p>おもゆ、三分粥に塩分が少しほしかった</p>	<p>おもゆ、粥はごはんの代わりとなりますので、塩などはつけておりません。ご了承ください（栄養管理室）</p>
<h2>6. 診療・診療システムについて</h2>	
<p>先生の回診はほとんどなかったでした</p>	<p>この度は入院中に医師の回診が少ないと感じられ、ご不安な気持ちにさせてしまったことをお詫び申し上げます。医師には、平日は毎日、入院患者さんのもとを訪れるよう指導しておりますが、再度徹底致します。なお、病棟以外の業務のため、医師がすぐには病室へうかがえない日もありますので、その点はどうかご承知おき下さい（医務部長）</p>
<p>外来の時から思っていました、糖尿病内科と産婦人科での患者情報の共有ができていないと思います（採血等なしと聞いていたのに採血があり、産婦人科で検診後は帰って良いと言われたり、こちらから言わなければ糖尿病内科の受診はなし、等…）。糖尿病内科では”それで？”など検査結果は知らされていないのに聞いてきたり、食事内容等の話は全然聞く耳を持ってくれず、栄養士さんの方が親身になってくださいました</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。併科受診の場合、各診療科で情報共有しご案内できるよう努めます。貴重なご意見をありがとうございました（外来師長）</p>
<p>こちらは大変親切な所。よく来てます。血液検査の結果の説明が適当。診察を早く終わらせたいのか、患者は何も知らないから、いちいち説明しなくてよい、かんじ。だから日本の患者の意識レベルも低い。欧米のドクターは血液検査、項目の説明を丁寧にしてくれる。医療も遅れているから比例するのだろうか</p>	<p>この度は当院医師による病状、検査結果説明が不十分と感じられたことに対して深く反省しております。医師が患者さんに検査結果や病状などを説明し、患者さんに十分理解して頂くことは非常に重要なことと考えております。そのためご理解いただけるまで説明させて頂くのが原則です。説明がわかりにくい、あるいは不十分だと感じられましたら、どうぞ遠慮なくお申し出下さい（医務部長）</p>
<h2>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>病棟で看護師さんが持って動かしておられる、いろいろなものの器具の載っている車の音が余りにもひどくて、苦痛でした。急いで動かされ、ガラガラと大きい音で、夜中でも無神経に病室に入ってきてびっくりしました。音のしない車を考えてみて下さいませ</p>	<p>睡眠を妨げてしまい申し訳ありませんでした。台車は音が出なくなるように掃除、調整しました（当該病棟師長）</p>
<p>シャワー室の脱衣所が寒かったです</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。水回りは常に湿気に気を付けて換気しています。気になるときはスタッフまでお声をかけてくださるようお願いいたします（病棟師長）</p>
<h2>8. その他</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> 朝、動けない患者に洗面の為に熱いおしぼりを出して下さるといいと思いました（他の病院でも持って来て下さいました） 看護師さんたちが仲がいいのはいいのですが、大きい声で声高に叫びまくっているのはどうかと思いました（男の方でなく） 	<ul style="list-style-type: none"> 当病棟ではおしぼりは朝食時にお出ししています。また、介助が必要な患者さんには口腔ケアの際にお持ちし、絶食の方には看護師の各勤務帯ごとにお持ちするようになっています 話し声につきましては、不快な思いにさせてしまい申し訳ありません。患者さんに安心して過ごしていただける環境を提供できるよう、あらためて指導し取り組んでいきます（病棟師長）

<p>466号室、隣の病棟のナースステーションと近く、深夜帯盛り上がり声が大きくなり、看護婦さんの笑い声がよく聞こえた</p>	<p>お休みのなか、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。私語などはつつしみ、療養中の患者さんが安心して過ごせるような環境を提供できるように、看護師一同取り組んでいきます (病棟師長)</p>
<p>駐車場と院入口のシャトルバスですが、上の方の駐車場にはあまり来てくれません。ずっと待っていましたが来ず、雨も降っていて、子供は熱もあり…。下の方の駐車場ばかりではなく、もう少し上の方も来てほしいです</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。院内巡回シャトルバスは、各バス停に5~8分以内には到着するよう運行を心掛けております。ご利用人数が少ない時間帯いおきましても減便などがないよう指導を徹底いたします(総務課長)</p>
<p>コンビニ内で店員が大きな声で話したり、接客時に言葉づかいがなっていない方がおられて、病院であるのに少しは気をつかった方がいいかと思いました。楽しく仕事をする事はいいのですが、大きな声で笑っていると病気の方に対して不謹慎かと思えます。名前はわかりませんが、メガネをかけてる大きめな女性です</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。言葉遣いや態度は接遇の基本であると考えております。今後は院内コンビニを気持ちよくご利用いただけますよう、委託業者を通じて従業員のマナー教育を再度指導いたします(総務課長、委託業者：ウイング)</p>
<p>少し気になったことは、髪の毛が束ねられたら束ねて、においの強いシャンプー等はやめてほしいです</p>	<p>不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。清潔感、安心感を意識し、身だしなみを含め接遇の再指導をいたします(病棟師長)</p>