

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2020年6月回収分 30通

ご意見	回答
<h2>1. 病院の建物設備について</h2>	
<p>通院しています。皆様の対応にはいつも感謝しています。ただ、気候の良い時など自転車で来られる近さなので来ていますが、いつも駐輪場が雑で、止める所を探して細い所に無理やり押し込んでいます。職員の方もあるかと思いますが、もう少し余裕を作ってほしいと思います。車は多く止められるので助かります</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。駐輪場スペースが限られており、一部職員も利用させて頂いております。職員が日々敷地内巡回をしておりますので、その際、自転車等の駐輪状態を確認するよう再度指示いたしました（総務課長）</p>
<h2>2. 病棟・外来他の備品について</h2>	
<p>リハビリの部屋に行く際、4階の病棟とリハビリ室の間にある通路の窓の網戸が、ほぼ破れているので、張り替えされた方がいいと思います。結構な大きな穴なので、とても気になります。他の窓も確認された方がいいと思います</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘の箇所を確認しましたところ、網戸設置の必要性は無いと判断いたしましたので、撤去いたしました（総務課長）</p>
<h2>3. 清掃について</h2>	
<p>浴室のカビ、分娩室の天井のほこりが気になった</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。患者さんの目線から分娩室や浴室その他の設備をみて、清掃に気をつけます（当該病棟師長）</p>
<h2>4. 接遇について</h2>	
<p>窓口の事務職員は「おはようございます」の挨拶もなく、常に無表情で笑顔がない。淡々と業務をこなしているだけ。サービス業ではないので、挨拶や笑顔は必要ないかもしれないが、気持ちのいい挨拶や笑顔でご対応いただけるといい。病院に来ている人は、不安だったり、気持ちが落ち込んだり、しんどかったりする。そんな時に機械のような対応をされる。げんなりする。会話の中にクッション言葉や相手の事を思ったようなことも言わない。黄ファイルを返却の時は「おつかれさまでした」や、会計の時は「お待たせしました」などの人に対する思いやりがまったくない。男性職員も女性職員も、上記のような教育がされてなく、改善をもとめます</p>	<p>厳しいご意見をありがとうございます。また不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。相手に伝わる言葉で、相手の気持ちを感じながら、心を込めた対応が出来るように心がけます。受付として患者さんに気持ちよく受診していただき、お帰りいただけるように改善していきたいと思います（医事課長）</p>
<h2>5. 診療・診療システムについて</h2>	
<p>予防接種のため病院へ来て玄関で熱を測ってもらったとき、36.4℃と言われ、病院内へ入って体温計で測ると38.5℃で、小児科で診察してもらおうと川崎病でした。玄関前の体温測定は意味あるのかと疑問です</p>	<p>熱はないと言われたのに、高い熱で驚きと不安を感じられたと思います。このコロナ禍で患者さんやご家族、私たち自身を守るために感染防止対策に取り組んでおります。非接触温度計の正確さは不安定な部分もあります。玄関でお一人お一人体温測定を実施するには患者さんをお待たせすることとなるため、おおよその目安として簡易なものでチェックをしています。そのため、再検温することで二重にチェックをしています。今回の誤差の要因として、人の体は場所によって温度も違い、表面温度は季節の影響を受けたりと、安定しないことや、計測条件、手技等が考えられます。いずれにしましても、検証もしつつ、引き続き患者さんの安全確保に努めてまいります。ご不便をおかけしますが、ご協力をお願い申し上げます（看護部長）</p>
<h2>6. 案内・表示について</h2>	
<p>掲示板に産後食のメニューを貼ってほしい</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございました。栄養士と相談し、前向きに検討したいと思います（当該病棟師長）</p>

<h2>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>この病院にお世話になり2年が経ちました。先生をはじめ看護師さん、職員さんには大変お世話になり感謝致しております。この1年6ヶ月、点滴治療を受けております。看護師さん達も親切であたたかいのですが、ただ一つお部屋に関して希望があります。現在のお部屋は窓がなく、少しせまくて数時間におよぶ治療の間、少し息苦しく感じます。出来ましたら窓があり、空気の流れの感じられるお部屋を希望致します。まだ当分続きそうなので、何とかならないかと希望を出させて頂きました。どうか宜しくお取り計らい下さいます様にお願い致します</p>	<p>治療を外来的环境下で受けていただくことに対して、適切な療養環境の提供および調整は外来看護として大切なことと考えております。現在の診察室の状況では、早急な部屋の移動は難しいと考えておりますが、その中でもできるだけ快適な環境を提供できるよう工夫に努めてまいります。また、病院として環境改善の検討を継続して行ってまいります。貴重なご意見を頂戴しありがとうございます（看護部長、外来師長）</p>
<p>リハビリの部屋でコロナ対策として窓を開けられているが、周りに草木が多いせいか虫が入ってくる。網戸もないので虫除け対策として窓ごとにスプレーを置くだとか、「虫コナーズ」のようなものを吊るしたり、置いたりした方がいいと思いました。小さいお子さんも来られているので…。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘の窓には元々網戸がついておりません。早急に網戸を設置するよう手配いたしました。今後ともお気づきの点などお聞かせください（総務課長）</p>
<p>スタッフの方々には大変良くして頂きゆっくりできました。ただ同室の方がベッドで電話されたり、消灯後しばらくテレビをご覧になられていたのか、光の明滅がしばらく続いてなかなか寝つけなかったりといった事がありました（ある程度は仕方ないのかもしれませんが…）</p>	<p>こちらからの配慮が足りず申し訳ございませんでした。入院時には病室での過ごし方を説明させていただいておりますので、気になる事がある時は、お気軽にスタッフまでご相談下さいますようお願いいたします（病棟師長）</p>
<p>1週間の入院でした。汗をかいたり汚れたりしたので、一度くらいシーツ交換があれば嬉しかったかなと思います</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。シーツ交換は週一回行っていますが、曜日が決まっていますので、ご希望がある時はスタッフまでお気軽にお声かけいただきますようお願い致します（病棟師長）</p>
<h2>8. その他</h2>	
<p>コンビニ、品揃えが悪すぎる。ずっと同じ種類の物ばかり。置いてある商品がマンネリ化しすぎている。お菓子など同じ物ばかり置いてあって新商品がない。子ども達も飽きてくる。たとえば、海苔が売っているが、大きなものしかなく、個包装されている（量も少なめのものだったり）ものを置いた方が、入院患者には向いているのではないのでしょうか？</p>	<p>この度はコンビニのご利用に関してお声を寄せて頂きありがとうございます。当店をご利用いただく皆さまにご満足頂けるよう日々心掛けておりますが、院内コンビニという特異店舗のため、通常店舗とは品数や品揃えにご不便をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。売れ筋や新発売の商品等々に関しては積極的に導入するようにはしておりますが、いただいたご意見も参考にさせていただきます。これからもご要望商品がございましたらスタッフまでお申し付け下さい。今後とも院内コンビニ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、ファミリーマート店長）</p>
<p>新型コロナウイルスの影響で面会が困難となり心配でした。緊急事態宣言が解除されてからの方がより厳しくなったように思います</p>	<p>緊急事態宣言が解除となって以降、コロナ感染者数は増加の一途をたどっており、医療機関内での院内感染も増えてきています。この状況を鑑み、当院も患者さん、ご家族の安全を守るべく日々感染防止対策に取り組んでおります。ご家族の皆さんも、入院しておられる患者さんのことを思い面会もままならない現状に不安やご心配もおありかと思いますが、患者さんの安全を守るためには、第一に持ち込まないことが挙げられます。ご家族の方々のご理解とご協力をお願いいたします（看護部長）</p>
<p>現在、シャトルバスは病院～銀閣寺で運行されていますが、出町柳の方まで運行されていると便利だ。通院されている方のお住まいが北の方の方が多い場合は、高野や修学院まで運行があると便利です。市バスでも来られますが、前の坂が急でのぼるのがつらいです。できればシャトルバスを利用したい。あすかい病院はいろんな広い範囲のルートがいくつもあります</p>	<p>日頃よりシャトルバスをご利用いただきありがとうございます。またこの度はバスのルートにつきましてご意見を賜りありがとうございます。現在さまざまな観点からの協議、検討を進めております。今しばらくお時間を頂戴いたしたくご理解をお願いいたします（医療団事務局長）</p>
<p>一度、朝飲む薬を持ってきてくれなかったので自分で取りに行った。一度、飲んだ薬を取りに来てくれなかったので自分で返しに行った</p>	<p>服薬の管理は看護師が責任をもって確認し対応するところを、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。以後、対応して参ります（病棟師長）</p>