

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2021年6月回収分 25通

ご 意 見	回 答
<h2>1. 病院の建物設備について</h2>	
<p>Wi-Fiの利用手順が、掲示してある通りにしても利用同意のページに行かず、設定ができない。他の方も同じ事をおっしゃっていました。事務の方に聞いてもわからないままでした</p>	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ございません。現在、サービス提供会社側の技術的な問題により、今回行われた接続方法では各病棟・地下1階はインターネットが接続できない状態にあり、SSIDとPASSWORDによる接続へと変更しております。患者さんへの周知が徹底しておらず申し訳ございませんでした。今後は、病棟クランクもしくは事務職員にお声かけいただければ対応させていただきます（情報管理課）</p>
<p>コロナ禍や自立度の制限、面会禁止の中、両替機がなく、コインランドリーを使うために自販機を利用するのは負担になります。また、自販機のラインナップは各科や病期に合わせて欲しい（たとえば、缶の飲み切りタイプ、カフェインの多いタイプ、人工甘味料のタイプは産婦人科患者には不向きではないか。産婦や小児付添者はコンビニも使用できる）</p>	<p>病棟内に両替機はないためご不便をおかけしますが、両替の際は遠慮なくスタッフにお声掛け下さい。また自販機につきましては、病棟の助産師、看護師の意見を交えながらラインナップの見直しをさせていただくことにいたしました。貴重なご意見ありがとうございました（当該病棟師長・総務課長）</p>
<h2>2. 清掃について</h2>	
<p>洗面所の排水口のおいが臭かったので、とても気になった</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。洗面所は毎日掃除しておりますが、臭いなど気になることがある場合は、スタッフまでお声かけ下さい。対応させていただきます（病棟師長）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>使用ごとの清掃がなかったのか、シャワー室の汚れが気になった。ゴミ箱がほしかったです。</li> <li>ベッドの下、棚の上のホコリが目立った。自身で掃除もできなかった</li> </ul>	<p>シャワー室へは早速ゴミ箱を設置させていただきました。また、病室、シャワー室ともに細かなところに気を配るようにして清掃作業を行うようにいたします（病棟師長・総務課長）</p>
<p>ベッド下がほこりっぽい</p>	
<p>トイレがたまに、便でよごれている時が、流さないでそのままの時もあった</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後さらに細心の注意を払い、感染防止対策と衛生管理の徹底に努めてまいります（病棟師長）</p>
<h2>3. 対応について</h2>	
<p>6月は夏が続いて室内に蚊やクモがいて、虫よけ（蚊取り線香）など依頼したが来なかった</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。害虫発生時には迅速に対応できるよう、各病棟に防虫剤のセットを準備いたしました。今後も療養環境において、清潔・衛生管理に努めて参ります（看護部長）</p>

<h4>4. 食事について</h4>	
<p>パンやマーガリン等、添加物、甘味が多いことが気になりました</p>	<p>添加物については可能な限り使用を控えております。特に人工着色料についてはすべて天然のものにさせていただいております。ご理解のほどお願いいたします（栄養管理室）</p>
<p>栄養士の対応が患者ごとに大きく違う。面会禁止で不便なうえ、小分け食や補食、妊娠期の体調や食欲への配慮に欠けている。アレルギー対応も配慮がない。 また、朝食と昼・夕食が同料金なのは不思議だった。給茶無しや食事配慮に欠ける割に高く感じた</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・栄養士の対応に対してご不快な思いをされた点について重く受け止め、心よりお詫び申し上げます。患者さんの状態に応じて病棟看護師と連携をとり、出来る限り対応させていただきまことを再度徹底いたします。何かございましたらお気軽にお声かけ下さい。また、料金につきましては保険適用であり運用に対応しているものではございませんので、ご了承下さい（栄養管理室）</li> <li>・配茶サービスについては入院患者さんへ食前にお茶をお配りしておりましたが、安全・感染・衛生面を検討した結果、2021年4月より中止させて頂くことになりました。ご理解、ご協力よろしくお願い致します（看護部長）</li> </ul>
<p>食事をもう1品足してほしかった</p>	<p>当院では昼は一汁三菜、夕食や塩分の制限のある食事でも三菜を基本にしており、品数は増やせませんので、ご了承下さい（栄養管理室）</p>
<h4>5. その他</h4>	
<p>平日に仕事があるので、土・日もしくは夜間にも面会時間を設定していただくと有難いです</p>	<p>通常の面会時間は14:00～20:00となっております。しかし現在、新型コロナウイルス対策のため面会制限を行っており、大変ご迷惑をおかけしています。退院や転院での付添や、重症等で医師からの説明による来院要請の場合などの面会については、コロナウイルスの流行状況により面会条件を設置しています。その場合の面会時間等は看護師にご相談下さい。ご理解とご協力をよろしくお願い致します（看護部長）</p>
<p>外来の診療の時、採血の失敗は2回までにしてほしいです</p>	<p>採血の失敗につきまして大変ご迷惑をおかけしました。採血は、患者さんの血管に個人差があり採取しづらい場合もありますが、さらに技術の向上に努めてまいります（臨床検査室課長）</p>
<p>薬が思っている薬と同じであっても、院内、院外処方の違いがあるらしく、不満でした</p>	<p>ご意見を拝見させていただきました。後発医薬品は先発医薬品と有効成分や安全性が同等と認められたお薬です。当院では国の政策に沿って後発医薬品を採用しており、当院薬剤部が安心・安全な後発医薬品を選定しています。ご理解いただきますようお願いいたします（薬剤部）</p>
<p>以前にみなさまの声で拝見した内容で、警備室の雑談を問題視された内容を拝見しました。私も同感で、その当時からとても仕事上の会話とは思えない状況だと感じておりました。しかし前述の警備室の状況は、今も何も変わりがないと思います。特に警備服を着ておられる方と、作業服を着ておられる方の姿を、度々お見かけします。時には3名くらいの方が雑談されている様な光景も見受けられます。何か雑談のたまり場になっているように感じます。最近ではコロナ禍で、看護師さん達が玄関入口で検温など、感染防止に懸命に取り組んでおられる姿に敬服しております。その方々との姿とは対照的ですから、大変目立ちますし、何か緊張感が不足しているように思います。管理者の方の目の届きにくい場所でしょうか、現場、現実を確認され、適切に対処されたらいかがでしょうか。同じ事が繰り返される事象は、当事者と管理者との認識の乖離が原因だと思います。また、管理者の指導方法にも問題があると思います。ただ単に注意をするのではなく、施設の環境や組織人としての行動規範・職掌範囲を明確に示し、さらには組織運営の基本を理解させ、それらを指導徹底する事が不可欠だと思います</p>	<p>この度のご指摘内容は、職員に対する教育指導が不十分であること、また勤務中の緊張感の欠如に起因しており反省しております。即刻、管理職、警備室に関係する職員および警備会社スタッフにてご指摘内容を共有いたしました。医療機関に勤務する者として、今後同じご指摘をいただくかぬよう、当法人の基本理念を再確認し、この機会に襟を正し緊張感を持って業務遂行するよう強く指導いたしました。ご指摘、誠にありがとうございました（事務局長）</p>