

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成27年3月～平成28年2月)

	ご意見	病院からの回答
1	病室が静か過ぎるようになります。有線放送とかを利用し、自然の音（川のせせらぎ、波の音、鳥のさえずりなど）を流すとか無理でしょうか。個人差はあると思いますが、リラックス効果とか望めるような気がするんですが。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。安静を必要とする患者様もいらっしゃいますので、導入は見合わせたいと考えます。せっかくご意見をいただきましたのに、申し訳ございません。
2	聞きたいことがあって電話したが、対応がゴミだった。頭おかしいんですか？市の職員は神様なんです。税金を払っているわれわれより立場が上なんです。電話対応くらい普通にして欲しいです。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。対応に問題があったことを深く受け止め、今後このような対応がないよう、指導してまいります。なお、患者様などの個人情報に関することにつきましては、電話ではお答えできませんのでご了承下さい。
3	大部屋に冷蔵庫が欲しい。食べれる製氷機があればいいです。	ご意見をいただき、ありがとうございます。冷蔵庫につきましては、少数ですが、売店に貸出小型冷蔵庫がございます。なお、秋に冷蔵庫付き床頭台を導入する予定となっておりますので、もうしばらくお待ちください。食べられる氷の製氷機につきましては、管理面、衛生面等から設置は考えておりませんが、売店で食べられる氷を販売しているようですので、そちらでお買い求めください。
4	先日、大腸の内視鏡検査を受けました。その際、前処理室でお昼にテレビを見ようと思しました。お昼の時間帯に見ているBS番組にチャンネルを合わせましたが、映りませんでした。聞くと、BS放送はセットされていないみたいでした。ぜひ、受信できるようにしてほしいです。いい番組が多く放送されています。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。現在、病院のアンテナ設備が、BS放送に対応できていないため、見る事ができない状況です。次回のレンタルテレビ契約更新時での検討課題とさせていただきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
5	各階のデイルームに一台くらい自販機を置いて下さい。足が痛くて歩きにくい時などは、わざわざ下へ降りて買いに行くのがとても苦痛です。	ご不便と、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。電気排水工事等が必要となることから設置の予定はございません。大変ご不便をおかけ致しますが、2階の自販機コーナーをご利用いただけますようお願いいたします。
6	テレビのBS番組の視聴を可能にして欲しい。乾燥機の掃除をしてもらいたい。（特にドアの内側にホコリが付いている）	ご不便と、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。BS放送に関しまして、現在病院のアンテナ設備がBS放送に対応できていないため、見る事ができない状況です。次回のレンタルテレビ契約更新時での検討課題とさせていただきます。乾燥機の掃除の件ですが、委託業者に確認しましたところ、平日は一日一回は除塵をしておりますが、今後尚いっそう改善に努めてまいりますとのことで回答がありました。
7	予約は何のための予約ですか？同じ時間、同じ医師で予約が入っていて待っている人がいました。これだけでも必ず待つ人が出る！どんな予約の入れ方をしているのでしょうか？病人の待つ辛さを理解してください。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当院では、予約患者様をなるべくお待たせすることのないよう、予約の際には、15分間枠に診療可能な人数を入れております。しかし、診療に予想外に時間がかかってしまう場合や、患者様の状態によっては、急な検査や処置が必要となる場合もあり、予約時間に遅れをきたす場合もございます。できる限り予約時間通りに診療できるよう、努力してまいりますので、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

8	<p>足が不自由なため、車椅子をお借りしています。便利でありがたいのですが、タイヤの空気が抜けている（少なくなっている）車椅子が多いように思います。空気量を確かめて借りれるようにしていますが、半分ほどの台数が抜けていたことがありました。お手数ですが、タイヤの空気をマメに補充していただきたくお願いいたします。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。定期的にメンテナンスを行っておりますが、十分に行き届いておらず、申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがないように、十分注意してまいります。</p>
9	<p>正門の閉館時間を現在の午後6時から午後7時に延長していただきたいです。荷物等があると、カートが使用できず、裏口までは距離が大変です。ご検討願います。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。夜間におきましては保安の関係上、正面玄関は午前7時～午後6時までとなっております。午後6時以降は時間外出入り口をご利用いただきますよう、ご理解、ご協力をお願いいたします。なお、カートにつきましては、時間外で入り口には1台おくことと致しますが、ない場合は時間外受付の方にお声掛けくださいますよう、よろしくごお願いいたします。</p>
10	<p>食事の時間は30分くらいを目安にして欲しいと思います。</p>	<p>食事時間につきましては、ゆっくりと食事を取っていただけるように1時間を目安に引き膳を行っております。ただし、病室を順に食事をお配りしていますので、多少時間差があったかもしれません。配慮が行き届きませず、申し訳ございませんでした。</p>
11	<p>昼食を遅れて食べたら、引き膳を付き添っている人がナースステーションまで持って行かなくてはいけないのでしょうか。看護師に持って来るようにと言われたのですが、看護師の仕事だと思うのですが、いかがでしょうか。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。通常のお食事の時間での引き膳は、基本的に引き膳が困難な方に対しては、スタッフが回収に回るようにしております。しかし、食事の時間が延長になった患者様には引き膳をお願いする場合があります。万一の場合は、ナースコール等でご連絡をお願いいたします。</p>
12	<p>病室で担当医より説明を受けると、カーテン1枚で情報が漏れまくりです。病名とか菌名とかたくさん出てくるので、個人情報のあり方を少し考えていただければと思います。（そういう情報だけは個別で呼ぶとか）動けない人には紙で渡すとか。</p>	<p>患者様には、入院中大変ご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。病室での言動は、患者様のプライバシーや個人情報保護に配慮すること、又医師の説明などは別室にて行うこととしておりますが、配慮が足りなかったようで申し訳ございませんでした。</p>
13	<p>食事が美味しくなかった。彩がよくない。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。献立には可能な限り季節の野菜を取り入れ、彩りや美味しさを感じられるように努めております。しかし、疾患によって提供できる食材や味付けに制限があるため、ご希望に添えないこともあります。病状改善を一番に考えての献立になりますが、ご意見を少しでも反映しながら献立内容の改善に努めていきたいと思っております。</p>
14	<p>昨年6月に手首の骨折で入院、手術をし今年プレートを取る手術をしました。料理の器や温かい食事など、昨年とは全然違って、大変美味しく頂きました。本当にありがとうございました。</p>	<p>温かいご意見をいただき、ありがとうございます。2015年4月より温冷配膳車による食事配膳が始まり、温かい料理は温かく、冷たい料理は冷たい状態での配膳が可能となりました。それを機に食器もリニューアル致しました。今後も美味しく召し上がっていただけるように努めてまいります。</p>
15	<p>朝食時に温かいお茶がついてくるとありがたい。冷たいお茶（パック）と牛乳（パック）なので…。</p>	<p>朝食時は紙パックのお茶をお付けしていますが、紙パックのお茶は温かい状態での提供に対応していないため、冷たい状態で配膳しております。ご希望に添えず申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくごお願いいたします。</p>

16	<p>管理栄養士様 毎日ご苦労様です。献立一覧表に「生酢」とたびたび出てくるので、最初何かと思いました。難しい時（膾）もありますが、かえってひらがなで「なます」とした方がわかりやすいように思います。おせっかいですが、気になるので一言申し上げました。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。ご指摘いただきました内容を踏まえ「なます」と表記を変更させていただきました。</p>
17	<p>栄養科様へ 以前、入院した時はもっと美味しかったので、一言申し上げます。①献立について：同じ物が短期間で回ってくる。もう少し考えて欲しい。②食事の組み合わせについて：朝から小芋の煮物、かぼちゃ等肉団子用の物と組み合わせられている。又、酢の物とおひたし等冷たいものばかり二つ付いていたりする。③味について：塩辛みはあるが、うまみが無い。味付けに一工夫してください。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院では6週間目がくると同じ献立になるサイクル献立を採用し、食材の組み合わせや調理方法に配慮しております。しかし、天候や市場等の都合により、同じメニューが提供される場合もあります。ご理解の程お願いいたします。また、当院では、いりこや鯉節などの天然だしを使用しております。水温・加熱時間によってうま味が出にくい場合もあるかと思われます。均一なうまみを出すように工夫をし、献立内容の改善に努めていきたいと思っております。</p>
18	<p>予算の都合が大きいと思いますが、食事について一言申し上げます。入院患者にとって食事は唯一の楽しみで、又、病の克服のためにも十分な栄養が必要ではないでしょうか。まず、朝食はふりかけ類、味噌汁、プラス一品ワンパターン。昼食、夕食も学生街の食堂で見られるラーメンライスのなものもあり、炭水化物が多いようです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。入院中の食事を楽しみにしていただき、ありがとうございます。入院中の食事は、治療の一環としての位置づけのため、色々な制約があります。又、当院ではサイクル献立を採用し、食材の組み合わせや調理方法に配慮しておりますが、天候や市場等の都合により同じメニューが提供される場合もございます。また、麵献立の際、炭水化物量は個人の体格・年齢を踏まえた量を提供しております。徳島県の郷土色も配慮して、麵類におにぎりが付く場合もございます。ご希望に添えない部分もあったかもしれませんが、今後も献立内容の改善に努めたいと思っております。</p>
19	<p>受付の〇〇さんに一言。10時頃、傷病手当の申請用紙をけんぽ保険に送付するので、整形外科でコルセット代金の払い戻しの用紙と一緒に送ってもいいか尋ねると、けんぽの方へTELして聞いてくださいと言われた。その後、医事課の△△さんと呼び聞く。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。受付には各部署の担当者があり、患者様からの問合せに対し、間違った返答は出来ませんので、書類担当を呼び対応させていただきました。また、申請書類により提出場所が違う場合もありますので、患者様に直接協会けんぽ等へ聞いていただく場合もあります。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
20	<p>ニチイ？職員かどうか違うのか知りませんが、人数いっぱいいてるわりには、座ってしゃべっているばかりで仕事ないんですか？対応も良くないし。笑顔も無く、マニュアル通りみたいな気持ちのこもってない対応ばかりで、毎回気分良くないです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後は不必要な会話は慎むよう指導いたします。又、患者様への対応につきましては、それぞれの患者様のお気持ちに沿った対応が出来るように接遇の向上に努めてまいります。</p>
21	<p>入院して退院する際に必要な書類などを前もって言って欲しい。（保険の証書、手続きの仕方）郵便局へわざわざ聞いてから行くのでは手間がかかる。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。入院時、限度額認定書の案内や、入院申し込み、誓約書への記載依頼等をしていきます。ご意見に関しまして、郵便局へお聞きになり行かれるとのことですので、生命保険の書類と思われることですので、生命保険会社への手続き等につきましては、生命保険会社により必要書類が異なり、また患者様の治療内容や入院日数等により異なりますので、患者様から直接生命保険会社へ問合せをお願いできればと思います。申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
22	<p>院内の許可エリアにてWi-Fi（無料/有料）を設置して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。病院内の無線LANの使用は、医療機器と電波干渉等を起こす問題が考えられるため、現状での設置は難しい状況です。ご理解いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>

23	駐車場の料金をテレビカードで支払いができるようにしてほしいです。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。現在、駐車場のカードとテレビカードの業者が異なっており、現状では困難な状況であると思われます。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。
24	屋上に洗濯干し場を設置して欲しい。	小スペースではありますが、屋上に洗濯干し場がございますのでご利用ください。
25	医師の方でいきなり病室に入室される人がいます。ノックをして、一呼吸おいてから入室してもらいたいです。	ご不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないように努めてまいります。
26	病室のクーラーにタイマー機能を設置してほしいです。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院の空調管理に関しまして、機械室での一括した管理を行っております。現病院の施設状況で各部屋での空調管理を実施するのは困難であると考えます。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。
27	館内のアナウンス放送が早口で内容が分からないことがあります。もう少しゆっくり話してもらえればと思います。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。館内アナウンスに関しまして、委託業者に伝えましたところ、今後は皆様が聞き取りやすいように注意してまいりますとの回答がありました。どうぞよろしく願いいたします。
28	救急車が入出する所に駐禁にもかかわらずよく車が止まっていることがある。時間外で来た時に少しだけとって止めているのであろうが、駐車料金を見舞いのたびにきちんと払っている者からしたら腹が立つ!!付き添いでやむをえずという場合があるかもしれないのであれば、そういう人たちに対して介護中と書いた物を病院が作ってダッシュボードの上に置くようにしたらいいと思います。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。又、ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。時間外出入り口は、救急患者搬送口と隣接しており、警備には一層注意を払っております。しかし、緊急を要する場合や一時駐車をせざるおえない場合もございます。今後は、時間外出入り口に注意喚起の表示を設置して、更に警備を強化してまいります。
29	検診に来院しました。来た時に談笑しているスタッフが3人。管理センターの受付の横の廊下にいました。問診表を記入する間5分程度でしたが、私がいるのを見つけてもそのまま、少し見えないところに移動して小声でお話していました。途中、笑い声もしたので、仕事の話ではないように思います。いかがなものでしょうか。	この度は、ご不快な思いをお掛けして大変申し訳ありませんでした。今後は、十分な配慮ができるように努めてまいります。
30	内科の受付、8:30までに多くの方が並んでいます。2列ですが、1列にして来た順に受付をして欲しいです。列の長さにより、また相談する人が並んでいたりと並ぶ時間が…。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。受付開始時は患者様が集中し、列が長くなる恐れがあるため従来より2列の対応をさせていただいております。この度、ご意見をいただき1列での対応を試みております。貴重なご意見をありがとうございました。