

患者各位

## ご意見箱

退院時アンケートやロビー設置の意見箱に 貴重なご意見を頂いておりますことを感謝いたします。頂戴しましたご意見については、出来るところからであります。検討し、改善につなげてゆくべく努力しております。この度 いただきましたご意見について、以下の通り取り組む所存ですので、ご理解とご協力をお願い致します。

1. 外来診察を受けましたが、説明が不足していると思いました。
  - ・当該医師に、このご意見を生かしてほしい旨を伝えるとともに、医局会にて同様の注意を行いました。
2. 病棟側の玄関入口にトラックが横付けして納品を行っている。事故のもとになるのではないですか
  - ・構造上、搬入口が入院棟入口となります。安全を考え、横づけしている業者には、駐車場に駐車して搬入するように注意することとしました。ご意見ありがとうございます。
3. 会計の時、館内放送中に、名前を呼ばれても聞こえづらいです。
  - ・お呼びする時に 館内放送と重なれば、放送が終わってから 再度呼ぶことを徹底いたします。
4. 会計の時、保険証を間違っ古いものを出してしまったところ、強い口調で注意をされた。
  - ・申し訳ありませんでした。ご不快な対応に対してお詫びいたします。このようなことがないように 患者様の立場に立った研修（日常の自らの接客を観察する）を更に重ね、接遇会議を通して、職員の更なる意識向上に努めたいと思っております。
5. 内科の待ち時間が長すぎる。時間がかかるなら「〇〇さんは後〇人目です」

とか知らせて欲しいです。

- ・現在 内科診療については、予約診療の方については、「何時予約の方の診療」という掲示をしています。それが、適切に出来ていなかったようです。今一度徹底致します。診療時間については、その方の状況によって、当該予定時間を上回ってしまうことがあります。ご理解の程 お願い致します。診療の段取りや事務業務（看護師やクラーク）の部分で 此の度のご指摘により以下の改善も合わせて行なうことといたしました。①待ち時間対策の実施不足に関しては、再周知した。②担当の診療科に限らず、他の診療科の診察進行状況も互いに応援できるような個々が診療担当可能な診療科を増やし、周囲の診療科応援機能が充実するようにする。ご理解の程 お願い致します。

#### 6. 病室の異臭がキツイ。

- ・病状や身体的なことから、ポータブルトイレを使用しないといけない場合がありますので、ご理解をお願い致します。利用においては、清掃後のポータブルトイレは、更に 消臭剤を使用し、匂いを軽減します。また、排泄後のポータブルトイレは、できるだけ早く処理することを再度徹底します。排泄後は、窓を開けるなど喚起をし、総室で異臭（病気によるもの）が強い時は、空気清浄機を使用する等対応を致します。

#### 7. ベッドが硬い

- ・標準のマットを使用しています。マットには、病状を考慮して数種類のものを使い分けています。ご意見の聞き取り或は 病状にあったマットの選択が適切でなかったと思われま。今後 その点を考慮し対応したいと思ひます。

”

#### 8. 朝食がもう少し早い方が良いと思ひます。

- ・病院では、国で定めている食事の時間があり、それを目安にして食の提供を行なっております。8時 12時 6時です。ご理解をお願い致します。

#### 9. 便器のまわりに紙が散乱している（朝方）

- ・散らかっているのを発見したらゴミを拾うなどの配慮を徹底したいと思ひます。

10. ウォーターサーバーがあると良いと思います。

- ・ウォーターサーバーは、衛生管理の点で設置しづらい点があります。そこで、自動販売機を数か所設置しております。ご理解の程 お願い致します。

11. 手術をされた先生の説明が不十分

- ・主治医と手術医が異なっていて、役割の分担がうまくできていなかった。このようなことが無いように、十分に調整することとします。医局会でも そのことを申し伝えました。

12. 迷路みたい

- ・表示を検討することも大切だが、職員の声掛け（迷っている患者様を見て察する）の啓発を行うことが重要と所属長に本件を伝え、自部署の職員に院内を移動するときには、意識を持つことを指示しました。

13. カロリー計算の方法を

- ・年齢 性別により必要栄養量を院内栄養基準に従って算出致します。個々の提供栄養量については、病状により、医師が指示を必要に応じてすることとなっています。

14. 個室に金庫のようなもの。冷蔵庫があればベターと感じました。個室に手洗い消毒剤があれば 尚 安心です。

- ・過去にも同様の意見があり、院内で検討の結果、設置しない現状となっておりますが、ご意見をもとに再検討したいと思います。

以上