

“皆様の声”のお知らせ（平成28年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	入退院	入退院の時にナースセンターに御礼を置いて行く人が多いのですが、断ることはできないのですか？ほかの病院では絶対に断ります。入院費も大変ですので、御礼（物）はもらわない様に徹底してください。	当院では、職員への御礼の品物等はお断りしております。ご理解の程よろしくお願い致します。	病院長 亀岡
2	看護部 （入院）	「ちょっと待って」と言う看護師が多く、まるで逃げる言葉のようで、待っていてもみんな来てくれない。ごはんもトイレも待たされ、再度ナースコールで催促したり、他の家族に助けてもらったりした。（以下省略）	入院中に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。接遇について病棟スタッフで振り返りをさせて頂きました。今後、入院患者様に快適な入院生活を送って頂きますように、スタッフ一同心がけて対応致します。	A4 階病棟 副師長 宮川
3	看護部 （外来）	診察が終わり、医師から「外で待っていてください」と言われた。しかし、中廊下なのか、外の待合室なのかわからない。看護師に聞いても「外で待っていてください」とのこと。外とはどこの外なのか私には、わかりません。	具体的な言葉が不足していました。スタッフに周知し、今後は具体的に説明させて頂きます。ご指摘ありがとうございました。	外来師長 山口
4	外来(検査)	採血をしましたが、私は上からクリアーファイルを入れたのに、呼ばれたのはファイルの順番ではありませんでした。お年寄りばかり優先していました。前にも何度かありました。『クリアーファイルの上から』って書いても意味がないではありませんか。	ご不快な思いをさせてしまいまして申し訳ありませんでした。採血の順番ですが、ご案内しています通り、トレーに重ねて頂いた順番でご案内しております。採血の順番でお呼びした際、不在時は次の方を先にさせて頂いたり、検査内容を確認している方、採尿を先にされる方などは順番が前後することもあります。ご理解の程よろしくお願い致します。ご不明な時は技師にお尋ねください。	生理検査副科長 栗島
5	外来	簡保の医療保険をもらうのに、病院の診断書を申請しました。その代金が入院保険金と同じくらいでした。これでは保険の意味がありません。（中略）テンプレートに○×が書かれた簡素印刷物が7000円もするなんてボッタクリもいい所です。（以下省略）	診断書の料金については、近隣の病院の診断書料金を参考にして設定しております。ご了承下さい。	医事課長 吉川
6	外来	予約の時間の決め方に疑問がある。予約時間から1時間待ちは当たり前なのか。もう少し正確な時間にしてほしい。	待ち時間が長くなり、大変申し訳ありませんでした。予約時間は、医師によっても異なりますが、概ね1時間に6名診察という計算で決めています。その中で、患者さん一人ひとりの治療方針は異なり、また、予約の合間に緊急患者さんの処置等にも対応しなくてははいけません。予約時間との1時間のずれについては、そのような諸事情があり生じたものです。申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。 しかしながら待ち時間が多くなり、患者さんにご迷惑をおかけしているのも事実です。今後の課題として重く受け止め、改善するよう努めて参ります。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成28年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	職員の 対応・言動	入院時預かり金のご案内について説明があったが、（中略）入院者の市役所から一時的に借用する等の方法にして、当日持ちあわせのお金がなくても、安心して医療を受けられるよう検討を！！	誤解を招くような案内・説明不足により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。緊急入院の患者さんには、後日保証金を納めて頂くよう案内することになっていました。その案内をきちんと患者さんに伝えることができていませんでした。 今回の件を踏まえ、相手の立場に立った分かりやすい説明を職員一同心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
8	職員の 対応・言動	中央受付の近くにある受付機の前で、職員2名がペチャクチャと話している。（中略）患者が来ても知らんぷり。（中略）注意する者も誰もいない。不愉快。ちなみに、受付はどんなところでも、顔のようなものではないですか？	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、受付は病院の顔であり、対応一つで病院のイメージが左右されてしまいます。 今後、受付の対応について、気を引き締め、職業意識を持って業務を行うよう指導して参ります。	医事課長 吉川
9	職員の 対応・言動	インフルエンザで来院。「『エイチ』に行ってください」と言われ『H』だと思い探したが、Hなどはなく、『A1』だった。何回聞いても『H』としか聞こえない。	この度は大変失礼いたしました。相手の立場に立った案内は基本です。再度、聞き取りやすくわかりやすい案内を心がけるよう指導して参ります。ご指摘ありがとうございました。	医事課長 吉川
10	総合健診 センター	心電図等の検査が終わった後に聴診器検査は必要ありません。患者検診では義務付けがありますが、人間ドックでは不要、学会確認。	日本人間ドック学会で、医師は胸部の聴診、腹部の触診を省略して良いとは記載されておりませんが、ご希望されない場合は事前にスタッフへ申し出て下さい。	総合健診センター 係長 岡野
11	総合健診 センター	更衣室で着替える際にイスが1つでもあれば、腰かけて安全に着替えられると思います。年をとると、靴下やストッキングの着脱の時にふらついて危ないです。	貴重なご意見ありがとうございました。早急に対応させて頂きました。	総合健診センター 係長 岡野
12	総合健診 センター	お茶の給湯機が故障中で、バリウム検査の後に、水とお茶をたくさん飲みたいと思っていたが飲めなかった。 昨年の健診時も同じく故障の貼り紙があり、1年間も修理していないのでしょうか？（中略）もっと利用者の立場になって対応してほしい。	ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。ここ1年程の間、故障・修理が幾度となくありました。現在は機器を更新しましたので、ご利用下さい。	総合健診センター 係長 岡野

“皆様の声”のお知らせ（平成28年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
13	画像診断センター	MRI室について。測定マシンのために室温設定を下げているのは理解できるが、検査前は寒く、検査中は暑いので検討してほしい。また、検査中は、呼吸が遅いとか早いとか注文が多くうるさい。適切な速さの音楽の選定を。	いつも当院をご利用頂き有難うございます。MRI検査において人体が電磁波を吸収すると、僅かながら体温が上昇するため、体温の上昇を抑える事や、装置が発生する熱による画像への影響を防ぐため、室内の温度調節を行っております。 また、呼吸の律動は画像に影響を及ぼすため、撮像部位によっては呼吸の指示をさせて頂いておりますが、イヤホンにて流している音楽は、呼吸の律動を整える目的ではなく、磁場を発生する事で伴う音による患者様の不快感の軽減が目的であることを、併せてご理解下さいますようお願い申し上げます。	画像診断センター 副科長 佐野
14	設備・環境	（冒頭省略）新聞くらいは病棟に自動販売機を置いて買える様にしてほしい。C館1階にはあるが、1人で下りて買いに行っはいけない決まりがあるのでご検討下さい。買う方法がありません。	お一人での買い物が困難なお客様からの同意見が多く、新聞や日用品を各階でも販売してほしいというのは売店として開店時からの課題でございました。 管理上の問題から、自動販売機の設置や管理が困難であり、多くのお客様にご不便をお掛けしております。 実際にお困りのお客様から頂いたご要望を受け、従業員と意見等を提案し合い、改めてお客様へ売店としてできる限り努力とご提案をさせて頂きたいと思っております。お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けて参りますので、よろしくお願い致します。	テラスショップ& カフェ店長 長内
15	設備・環境	夜、ベッドの上（天井）からクラシックが流れますが、個人的に望めば、ボリュームを上げてイヤホン等で聞く事は出来ないものでしょうか？美しい楽器の音色に溺れる事が出来れば最高です。	院内のBGMに関しましては、選曲及び音量等は院内統一設定となっており、個別に対応する事が出来ません。また、イヤホン等を使用してのBGM鑑賞につきましても、設備環境上、ご利用頂くことは出来ません。ご理解下さいます様お願い致します。	総務課主任 岡田
16	設備・環境	患者と職員の駐車する場所を間違っていないですか？職員が近いところにとめて、患者が砂利駐車場にとめる所など見たことがありません。足の悪い人はどうしたら良いのですか？考えてください。	職員の駐車場使用についてご説明致します。当院をご利用される皆様が、少しでも病院建物の近くに駐車出来る様、職員は建物から距離のある所定の場所に駐車しております。砂利の駐車場につきましても、建物から距離がある為、職員所定の駐車場の一つとしており、日々多くの職員が使用しております。	総務課主任 岡田

“皆様の声”のお知らせ（平成28年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
17	設備・環境	テレビの利用料金が高すぎて見ることが出来ない。	以前にも同様のご意見を頂き、料金改定に向けて近隣他院の状況も参考に前向きに検討を進める旨、12月にお答えをさせて頂きました。改定料金の決定や、それに伴うシステム設定変更方法等につきましては現在検討中ですので、もう暫くお時間を頂きたいと思っております。	メディカルサービス部 次長 野本
18	設備・環境	B3階には男性用の洗面所がないので、現在女子トイレ前を使用している。（男性からのご意見）	B館に関しましては昭和63年12月に竣工し、約30年経過している為、平成25年にA・B館の改修工事を行いました。その際、壁紙や床面等も張り替えを行いましたが、その他改善が必要な箇所につきましては、計画的に改修を検討しております。	総務課主任 岡田
19	設備・環境	B3階のイス汚れ、ロールカーテンの不具合、浴室の設備等についてのご意見。		
20	設備・環境	ごみ回収カートについて。安静にして寝ている廊下でガラガラ音をたてている。音の少ないゴムローラー等へ改善を望みます。（同様1通）	この度は、大変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。当方で調査をいたしましたところ、一部のカートに車輪の故障（ガラガラ音）が見つかり、遅ればせながら予備部品にて交換修理を致しました。また今後、現状よりも静粛性に優れた車輪の導入を、前向きに検討致します。常日頃、患者様への細かな配慮が不足していた事を、重ねてお詫び申し上げます。	メディカルサービス部 主任 佐藤

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、その場合は極力、本人へ伝えておりますのでご了承下さい。

※紙面の都合上、文章の一部省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。

感謝の声（平成28年12月分）

No	対象	内容
1	医師	問診の際に丁寧に対応して頂きありがとうございました。先生とお話させて頂き安心することができました。何回も人間ドックでお世話になっていますが、今までにない嬉しい体験でした。また来年もよろしくお願い致します。
2	医師	山本改先生のテキパキと医務をこなす姿や、患者の都合を考えてくれる姿に感動しました。年内いっぱい退職されると伺い残念でなりません。偶然どこかの病院で行き会えないかと願っております。ご健闘をお祈りします。
3	医師 看護師	10～11月に入院しお世話になっていた者の家族です。消化器外科の山根先生をはじめC棟3階のスタッフの皆様、最後まで寄り添っていただき細かいケアをありがとうございました。おかげさまで本人が希望していた自然に近い最期を迎えることができたと思っております。当日伺えなかったため、この場を借りてお礼とご挨拶を申し上げます。ありがとうございました。
4	清掃	いつもお手入れされていて気持ちが良い感謝しかありません。皆様のご健康をお祈りいたしております。