

“皆様の声”のお知らせ（平成30年1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	外来	現在、貴院の入院・外来含めかかりつけですが、中でも泌尿器科は15年程の通院歴です。昨年長期に渡って受診していた常勤医師が突然前触れも無く退職し、医師が変更となった。そして本日、変更から1年も経過しないのに、また変更の旨の告知があった。今回は、「次回から変更になる」との告知があったが、前回は、一切なく次回の受診のときに変更になった事がわかった。看護師からも何も無かった。せめて、変更になる旨の一言があっても良いのではないか。付け加えて、かかりつけの常勤医師を望みます。	常勤医師の招聘は急務であります。医師の絶対数の不足から実現していないのが現状です。その点を補うため、大学病院へ非常勤医の派遣をお願いして診察を行っておりますが、人事の関係で変更になることもあります。 診療体制の変更につきましては、変更が分かり次第お知らせしてまいります。	事務長 中野
2	外来	採血の開始時間の変更（繰り上げ）について。B館5番採血の予約で8時前に窓口で予約票を出し、その際先着待ちの患者が既に数名待っていた。開始時間は8時30分であるが、採血終了時にブロックに行くと採血（検査）等がない患者の順番の後になり診察が遅くなるのではないか。（中略）変更の検討を願いたい。当日の診察予約時間は、9時台のところ、10時過ぎであった。	ご意見ありがとうございます。 採血開始時間ですが、業務体制上、現状維持を考えております。ご迷惑をお掛け致しますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。今後検討させていただきます。 診察の順番は、ブロック受付順や検査の有無に関わらず、自動再来受付機で受付した番号順で案内しております。検査結果に時間を要するものについては、多少順番が前後する場合がございますが、ブロック受付の早いもの順ではありませんので、ご理解をお願いいたします。	生理検査副科長 栗島 医事課長 吉川
3	外来	（冒頭省略）中央受付で症状を話し、総合診療科を受診する事になりました。A1ブロック受付でも同様な話をして11時過ぎに受診し、レントゲンを受ける様に言われ帰ってくると20分近く待たされたので、A1ブロックの係の方に相談した所、「先生の指示にしたがって下さい。」との事でした。（中略）本来の希望する科に診てもらえず、しかたなく他の病院に行く事になりました。1年前、仕事で膝を悪くし6ヶ月間リハビリにかかった事があったので当院で診てもらいたかった。もう少し患者の立場になって注意を払って欲しかったです。	大変申し訳ありませんでした。患者さんの訴えをよく伺い対応していれば、このようなことにはならなかったと思います。 受付で症状を伺い、受診する科の判断ができない場合には、看護師等に相談し、受診科を案内してまいります。お待たせしたこと、希望する診療科の受診ができなかったことは、大変申し訳ございませんでした。	医事課長 吉川
4	外来	予約の設定について。予約制度は大いに賛成です。（中略）しかし予約の割りつけにいささか疑問があります。30分単位にくくられているが、30分の枠に10人とは多すぎませんか。1人3分ですよ。大体短く見ても5分に1人で、多くて6人ではないか。10人だと慢性的に待ち時間が多くなりませんか。	お待たせして申し訳ございません。予約枠は30分に3人を目安としています。しかしながら、診療科によっては、診察を希望する患者さんが多く、その時間割が守られておりません。この件につきましては、病院全体で考えていかなくてはいけない問題だと考えております。 貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成30年1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	画像診断センター	<p>（冒頭省略）パンツ1枚になり、検査用の服に着がえろと言われました。（中略）ピシヤリと「パンツ1枚」と言われて唖然としました。検査用の服（中略）の着用の説明もなし。上目線の言い方をどうにかしてほしい。</p> <p>検査台に乗ると、騒音対策のためヘッドホンがつけられたが（中略）流れてきた音楽（洋楽）が好みではなく、不安をさらに増長させました。</p> <p>検査が終わり、（中略）「音楽の選曲が最悪です。」と、それまでの男性の対応の悪さを曲の不満として言ったのですが、（中略）その男性もむっとされているのがわかりました。着がえの個室に入ると、男性2人で、文句に対することを話しているのが聞こえました。とても感じが悪いです。</p> <p>以前も、レントゲンをとる時に私に対応された方以外の2人がレントゲンのあるスペースの外で私語で盛り上がっていました。患者は物ですか？</p> <p>病院での診察や検査は不安・心細さ、結果への恐怖があること、あなたがたにとっては大量にある案件の1つでしょうが、患者にとっては重要な事だ。わかっていただけたら幸いです。</p>	<p>いつも当院をご利用頂き有難うございます。</p> <p>MRI検査の着替えについてですが、最近では肌着に金属性の繊維を使用したものもある事から、半裸の状態及び下半身は金属部のない下着のみを基本とし、お渡しする検査着に着替えて頂いております。</p> <p>検査着の着方については、説明不要との声が多数ある事から特に説明してございませんので、必要であれば気兼ねなく担当者にご質問下さいますようお願い致します。</p> <p>不快感軽減のため検査中に音楽を流しておりますが、別の選曲もしくは音楽を流さない事も可能ですので、好みに合わない等のご意見がございましたら、担当者にその旨お伝え下さいますようお願い致します。</p> <p>また、担当者の私語へのご指摘については、業務中の私語は慎むよう、再度科員に通達致しました。</p> <p>この度は、ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。</p>	画像診断センター 副科長 佐野
6	薬剤センター	<p>薬局の左側の表示盤に自分の番号が出るまで、しばらくの間待っていたが、遅いので係の人に聞いたら「右側の何番までの薬が出来ています。その番号までであれば出来ている。」と言われた。係の人数が多くいて、1人くらいが、「何番の薬が出来ています。」等の案内の配慮があってもいいのではないか。</p> <p>いつもは、左側の表示盤の自分の番号が表示されてから、カウンター（順番待ち）に行っている。他の患者も同じだと思う。その日は、左側の表示盤に自分の番号は表示されていなかった。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありません。掲示板の画面の掲示番号の表示に制限があるため、一定の表示がそろそろと繰り上げてしまい表示がされなくなってしまう。</p> <p>これまでも幾度か注意を頂いて、システム業者等へも変更できないか相談してまいりましたが、変更が難しいとの回答で、窓口の担当の者が、案内を申し上げて来た次第です。</p> <p>今後、長くお待ちしている様子がある場合、個別に声かけを行うよう改めます。よろしくお願いいたします。</p> <p>また、事情により調剤に手間のかかる場合（一包化する場合など）以外は、概ね医師が処方箋を発行してから15分程でお渡しすることが可能となっています。お急ぎの場合や20分以上待っている場合などは、窓口にお尋ねいただければ対応いたします。よろしくお願いいたします。</p>	薬剤センター長 中野
7	設備・環境	<p>まだ新しいC館のトイレ（奥の女性トイレ）について。トイレの掃除が汚い。壁、床等、どうしてこんな新しいのに。A館等は、きれいです。チェックしてください。</p>	<p>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。遅ればせながら、ご指摘の箇所を重点的に清掃させていただきました。</p>	メディカルサービス部 主任 佐藤

“皆様の声”のお知らせ（平成30年1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
8	設備・環境	整形でお世話になっている者です。改善をお願いしたいです。いつも診察で待っている時に、母は車イスです。1番最初の診察室にかかりますが、そのイスの左隣に車イスが2台並び、受付に人がずらりと並び、診察室に入りにするの、いつも一苦労します。是非、もっとスムーズに入りにできます様をお願い致します。	待合室のスペースに限りはございますが、患者さんやご家族の方がご利用しやすいような配置を検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
9	設備・環境	B館の再来受付機脇に物置台の設置について。自動支払機の脇には、物置台が設置されているが、再来受付機にはない。バック等から、診察カードを取り出す時に物置台があると良いのではないかと。あまり大きいのでなくても良いが、検討を願いたい。（以下省略）	再来受付時に荷物を置けるような台やラックの設置ですが、機械の配置や利便性を考慮して、設置を検討していければと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
10	設備・環境	身障者駐車場に停めている人の7割は、高齢者の車いすの付き添いのみ。障害者自ら運転する人の車が止められない。	ご意見ありがとうございます。車イスマークの駐車スペースについては、本来必要とされる患者さんにご利用していただけるよう、院内掲示や定時での院内アナウンス等を検討させていただきます。	総務課長 松本
11	設備・環境	B館1階の女子トイレは3つありますが、手前から2番目と一番奥が、ドアの開閉時、ぶつかってしまい危なかったです。2番目のトイレのドアを開けると同時に、奥のトイレから出て来た人がドアにぶつかってしまいました。体が少し不自由な方だったのでとてもびっくりしました。同日に2回もあったので投書させて頂きました。	ご指摘いただきました内容についてすぐに現場を確認させて頂きました。 現在、ドアの構造（内開き・外開き）やスペースの観点からどのような対応ができるか検討しております。	総務課長 松本

“感謝の声”のお知らせ（平成30年1月分）

No	対象	内容
1	看護部	検診で採血をしていただきました。東郷さんという女性の方が担当でした。針を刺す時も抜く時も、全く痛みがなく、まるで魔法のようでした。このような素晴らしいスキルを持った方は、是非評価して頂きたいと思います。私は喘息で若い頃、入退院を繰り返し何百回も採血や点滴で針を刺していますが、今回のように感動したのは初めてです。

※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せんが、本人へ伝えておりますのでご了承下さい。

※紙面の都合上、文章の一部を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。