

“皆様の声”のお知らせ（平成30年4月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	看護部 （入院）	便秘で夜間トイレをお願いし長めに使用してしまいました所、「自分の家のトイレでは無いので長時間使用しないでほしい」と文句を言われ、本人は非常に傷ついています。入院患者にもう少しやさしく対応してくれる様指導してください。（本人は歩行困難の為、車椅子で人助けが必要な患者です。）	看護師の対応、説明の不足により、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、患者さんに合った、より理解しやすい具体的な説明を心がけ、患者さんの希望に添えるような看護提供をまいります。貴重なご意見ありがとうございました。	B7階病棟 師長 灰垣
2	看護部 （入院）	当病院は全体的に対応が悪い。看護師も対応は悪い。最悪です。	この度は看護師の対応、態度により、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。この貴重なご意見を真摯に受け止め、看護部スタッフ全員で共有し、接遇の向上、看護の質の向上に努めてまいります。「すべては患者さんのために」の基本方針を意識した行動がとれるよう、再度スタッフへ指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。	看護部長 軽部 B7階病棟 師長 灰垣
3	看護部 （入院）	看護師とはとても思えない方がいます。B6階は高齢の方が多く、老人だと軽く扱っている看護師がいます。入院中の家族は「とても怖い看護師がいる」と言っています。態度がとても悪く言葉もきついです。「ブザーもその看護師がくると思うと怖くて鳴らせない」と言っています。（中略）その方を他の場所に変えていただきたいと思えます。	今回の看護師の対応、態度におきまして、患者さんやご家族の方に大変不快な思いをさせてしまい、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、本人と振り返りを行い、また職員全員に周知するとともに、指導を行いました。今後はより一層の接遇向上に努めてまいりたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。	B6階病棟 副師長 田中
4	外来	会計に25分も待たされた。薬もすでに出来ていた。なぜ遅くなったのかもっと説明と謝罪をすべきでは？	会計は複数の職員で行っておりますが、混雑時には会計をお待たせしてしまう場合がございます。ご了承ください。なお、20分以上お待ち頂いている場合や特にお急ぎの場合は会計状況を確認いたしますので、お近くの職員までお声掛けください。	医事課長 吉川
5	スポーツ リラックス	女子ロッカーで同じ場所ばかり使っている人がいる。皆、平等にしなければだめ。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 チェックイン時のロッカーキーの指定はご遠慮頂くよう、会員様向けの広報誌「かわらばん」に掲載し、受付表にも注意書きを掲示いたしました。今後も可能な限り、不平等が生じないように努めてまいります。	スポーツ リラックス 主任 上坂

“皆様の声”のお知らせ（平成30年4月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
6	総合健診センター	人間ドックを受けた者に、健康に関する情報誌（セミナー）など郵送してほしい。	当健診センターのご利用ありがとうございます。ご要望頂きました情報誌（セミナー）に関して今後、受診者様資料に同封を検討していきます。また、生活習慣病教室も開催しており、当院ホームページにその模様や開催の情報が掲載されておりますのでご覧ください。大変貴重なご意見ありがとうございました。	総合健診センター 課長 岡野
7	総合健診センター	<p>①健診時持参資料の件 最初の採血時「お薬手帳を持ってきましたか」と言われましたが、手元になくロッカーから持ってきました。郵送されてきた資料を見ると「薬を内服している場合はお持ちください」と記載されていたことを見逃していました。改善案です。健診当日ご持参頂くものにお薬手帳（薬を内服している方）と記載されたいかがでしょう。</p> <p>②男性用の検査着が流用しているようで名札（名前消してあります）がついています。又、古くなっているようですので新しくすることを要望します。</p> <p>③健診結果の判定、評価について 健診結果の報告は、当日の結果についてのみの判定になっています。履歴データ（外の病院データでもOK）を収集し数値等の傾向を分析して、生活習慣等の改善に役立つようなコメントを要望します。 他病院との差別化を図れるので、健診者の増加につながると存じます。</p>	<p>当健診センターのご利用ありがとうございます。ご意見に対して回答させていただきます。</p> <p>①健診時持参資料の件 案内資料（健診のしおり）の「当日ご持参頂くもの」欄へお薬手帳の案内を追加いたしました。</p> <p>②検査着の件 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。検査着は使用後、毎日クリーニングに出しておりますが、気になる場合は違う検査着と交換いたしますので、スタッフへお声掛けください。また、名札に関しては上下ともサイズ表示欄へ「健＝健診センター」と記入し、在庫管理を行っておりますのでご了承ください。</p> <p>③健診結果の判定・評価の件 現状は他院での受診結果を当日の医師診察の際に利用させて頂いております。受診者様のおっしゃる通り、他院での受診結果を今回の受診結果に収集し傾向分析のコメントをお渡し出来れば、他院との差別化を図ることができ、受診者様のサービスにつながると思います。しかし現状の体制（システム）では対応が出来ませんので、今後の課題とさせていただきます。 この度は、大変貴重なご意見ありがとうございました。健診センタースタッフ一同、受診者様にご満足頂けるよう努力してまいります。</p>	総合健診センター 課長 岡野
8	設備・環境	C館に入院している者ですが、病室に流れる放送（業務連絡）がものすごい音量で流れるので、毎回ビックリしています。もう少し音量を抑えて出来ませんか？更に言えば、もう少しやさしい声だとなお良いです。	この度は、大変失礼いたしました。放送をする際にはやさしい声で、ボリュームを抑えて行うように担当者に指導いたしました。申し訳ありませんでした。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成30年4月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
9	設備・環境	いつも思うのですが A 館2階へのエスカレーターの速度が速いと思いませんか？小児科もありますし、高齢者も多くなりますし。	エスカレーターの速度に関しましては、過去にも何度かご意見を頂戴しております。速度調整機能がなく、全面交換となり、工事費用等の兼ね合いから対応を見送らせて頂いております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。	総務次長 松本
10	設備・環境	自動販売機の飲み物のホットを少々入れて欲しいです。真夏でも高齢者は冷たいものは飲まないです。よろしくお願いします。	この度、ご意見頂きましてありがとうございます。 ホット飲料のご要望はありますので、C 館 1 階にございます売店ではお茶のみ通年販売しております。 お手数をお掛けいたしますが、ぜひ売店へお立ち寄り頂き、ホット飲料をお求め頂きますようお願いいたします。 ご意見やご要望がありましたら、店員までお気軽にお声掛けください。	テラスショップ& カフェ 次長 長内

“感謝の声”のお知らせ（平成30年4月分）

No	対象	内容
1	看護部	貴院には父がお世話になりました。父は机といす、コルセット装着ですが会社にも行けています。私自身も看護師さんに元気づけられました。病院も綺麗で励みになりました。そして看護師という仕事について興味をもちはじめました。こんなに尊い仕事は他にありません。まさに聖域です。私も入院する際ここにします。また、父の担当の看護師の方、本当にありがとうございます。感謝の言葉もございません。本当にありがとうございます。がんばってください。
2	看護部 (B6階)	B6階にはとてもやさしい看護師さんがいらっしゃいます。ありがとうございます。
3	看護部 (B5階)	B5階に入院している家族のものです。1人部屋に入院していて動くことが出来ません。 一人でさびしそうな時、看護師さんにいろいろ話しかけてもらい、元気をもらっていました。父なのですが、色々皮膚炎症を起こしていた所、手当して頂きありがとうございます。他の看護師さんにも大変お世話になっており、ありがたく思っております。感謝しております。これからもよろしくお願いします。

※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すが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。