

“皆様の声”のお知らせ (2020年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	マスク2枚100円は高いのではないか。他の病院は1枚10円くらいです。義務化するなら無料でもいいのではないですか。	ご意見ありがとうございます。当院売店では多種のマスクを販売しており、ご要望にありました安価なものもございます。また、自動販売機による販売は複数の手による受け渡しを避け、衛生面と24時間同じようにご購入いただけるよう国内メーカーによる販売機を導入させていただいております。自動販売機によるマスクの販売価格に関しましては、業者の設定となっております。販売機以外のマスクをご要望の際は、お手数ではございますが、売店でお求めいただきますよう宜しくお願いいたします。	ショップ&カフェ 次長 長内
2	設備・環境	大学病院や大型の総合病院では、コンビニのワゴンサービスが行われています。独身者や安静でコンビニに買いにいけない人向けにこのようなサービスがあるといいです。この病棟は毎日何時頃来るということで決めておくといい。翌日もってきて欲しいものをリクエストとかもできるようにしておくといい。	この度、ご意見いただきましてありがとうございます。同様のご意見を頂いたこともございます。売店といたしましても、ご提供させていただきたいという思いはありますが、過去にワゴンサービスを行い損益的な理由から販売を中止した経緯がございますので検討をさせていただきます。お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けてまいります。宜しくお願い致します。	
3	設備・環境	待合室ソファがとても汚れている。座るのをためらうくらい。髪の毛などがついており、できればはりかえしてほしい。また、トイレ・洗面所など床のすみずみにホコリがある。清掃を心がけてほしい。	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。現場担当者に対して細かい部分の清掃を徹底するように注意指導を行いました。	ケアサービス部 係長 佐藤
4	設備・環境	A館2階のエスカレーターのスピードが速いように感じるのですが、どうでしょうか？年寄りや小さい子には少し速すぎて怖く感じる可能性があります。	エスカレーターの速度に関しては、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、全面交換となる為、対応を見送らせて頂いております。ご理解の程、よろしくお願い致します。	総務部 次長 松本
5	設備・環境	どこのトイレに行っても便座クリーナーが入っていない。こんなご時世なのに、この病院大丈夫ですか？	現在、便座クリーナーに関する使用調査として、サンプル品を設置しております。ご理解の程よろしくお願い致します。	
6	職員の言動・対応	採血済みのハンコがバーコードの上に押されてしまったので、精算機で読み取れなくなりました。	ご不便をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。周知徹底し、再発防止に努めて参ります。	生理検査 科長 栗島

“皆様の声”のお知らせ (2020年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	マスク着用の徹底をお願いします。インフルエンザも流行していますから、診察券機の所でマスクしていない方に対して購入してもらって下さい。又、お見舞の方にも病院内はマスク着用をお願いします。	当院では保健所の指導の下、咳エチケット（標準予防策）で対応しており、発熱・風邪症状のある方にのみマスクの着用をお願いします。また、入院患者への面会時には全ての方にマスクの着用をお願いします。ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。	医事課 課長 山口
8	設備・環境	受診で2時間待ちでした。遅れた理由はいろいろあると思いますが、せめて30分～1時間以内には受診ができる様をお願いします。	この度は予約時間より大幅にお待たせ致しまして申し訳ありませんでした。担当医師にはご意見を直接見せて、出来る限り予約時間に診察が行えるように改善を促しました。	
9	設備・環境	看護師さんのサポートは素晴らしいです。入院時の朝食時間がAM8:00では遅いと思う。せめてAM7:30にしてもらいたい。テレビヤホンを、入院手続きの時に持ってない人には売店で買うように別に指導をお願いします。パンフレットに書いてあっても、読まない人がいるので（テレビ台にチラシの様なものを貼るとよいかと）。	入院生活上、環境が変わり、普段の食習慣とは異なるかと思えます。食事時間につきましては、国からの指導に基づき、朝8:00 昼12:00 タ18:00に各病棟へ順次配膳させて頂いています。食事提供・配膳につきましては、スムーズに行えるよう給食スタッフ一同努力して参ります。  貴重なご意見ありがとうございます。今後、多くの方に周知していただく方法を検討させていただきます。	栄養科 科長 後藤  医事課 課長 山口
10	職員の言動・対応	皮膚科受診の際、処置後に包帯を巻いてもらったのですが、その際に「包帯だってタダじゃないのだから、家から持って来て」と看護師より言われた。正直とてもおどろいたし、腹立たしく思いました。どの病院を受診しても、ガーゼや消毒等処置に使うもののお金の事を言われた事もないし、まして毎回なら持ってこないなんて言われたことは一度もありませんでした。患者に対する思いやり等の、看護師として本来持つべき思いが欠落しているのではないのでしょうか。	今回は、不適切な言動により、不快な思いをさせてしまいました。大変申し訳ありませんでした。このご意見を真摯に受け止め、部署全体の職員指導を行いました。なお、疾患や治療および包帯法の目的によっては、医師の指示により弾性包帯を再生使用する場合がございます。その際の説明不足も要因の一つと考え、今後も看護サービスの改善と向上を目指し、指導を続けてまいります。	外来 師長 齋藤
11	職員の言動・対応	外来で痛み止め薬を中断するということがあったが、継続して処方されていた。薬剤師に申し出たが、医師に確認しようとしなかった。処方ミスだったらどうするのだろうか不安になった。痛みがないのに飲んでもいいのか等。	この度は患者様にご不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。薬剤師に申し出たときには、医師に疑義照会するよう、再度周知いたしました。今後も患者様に安心して薬を服用できるよう、職員一同努めてまいりますので、何かお困りの事がございましたら、お気軽にお声掛け下さい。	薬剤センター センター長 中野

“皆様の声”のお知らせ（2020年1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
12	職員の言動・対応	スタッフの方がロッカー室で利用者相手に家庭の愚痴を話していました。姑の内容でしたが、相手は皆姑と同年代の方です。スタッフの気配りのなさ人間性に違和感を覚え、いやな気持ちで聞いていました。スタッフの年代はよくわかりませんが、もう少し仕事としての態度と自覚をしっかりと欲しています。職場の中で変な慣れがあり、全く緊張感がありません。注意してほしいです。	この度は職員の言動において、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。話をする内容、場所、タイミングなどについて指導いたしました。会員の皆様が心地よくご利用いただけるよう努めてまいります。	スポーツリラックス 主任 上坂

“感謝の声”のお知らせ（2020年1月分）

内容
<p>年末のあわただしい中、外来終了近くに急患で来ました。中央受付の女性が対応してくれて状況を確認し、即診察予約を電話でしてくれました。先生と看護師が外にまで出てきてくれて迅速に処置をしてくれました。当院へは、妻に強制的に連れてこられました。他院に行っていたら、年末の忙しい状況下で検査も治療も始まらず、重篤化した可能性もありました。当院の患者ファーストの対応に心からお礼を申し上げます。</p> <p>入院患者の親族です。この度、転院することになりました。入院時、こちらのスタッフ様には大変良くして頂いて、感謝しております。とても大変なお仕事でしょうが、どうぞお元気でお過ごし下さい。本当にありがとうございました。</p>

※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、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場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。