

“皆様の声”のお知らせ (2024年3月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	透析でお世話になっている者です。この度のバスダイヤ改正により、透析室入室までに時間的余裕がなくなっていました。透析前に各種検査があった時などは間に合いません。以前利用していたダイヤに戻して頂けないでしょうか。	貴重なご意見を頂きありがとうございます。 バスのダイヤ見直しについては、他の便への影響から現時点での対応が難しく誠に申し訳ございません。 透析患者さんにおかれましては透析送迎サービスのご利用により解決できる場合がございますので、ぜひ透析センター窓口までお気軽にご相談ください。	総務課 係長 葉梨
2	設備・管理	正面玄関入口の体温検知機ですが、体温表示される時間が早く、読取りが困難です。もう少しゆっくり表示がされるように設定してほしいです。	顔認証型体温測定器メーカーに確認しましたが、表示時間の設定変更は出来ないとのことです。ご不便をおかけしますがご了承ください。	医事情報部 課長 山口
3	職員の言動・対応	入院している家族に荷物を渡そうと 13:35 に中央受付に声掛けをしたら、女性職員に「荷物受取りは 14時からです！」と強い口調で言われました。初めての病院でよく分からず案内を見ないで声をかけた私も悪いとは思いますが、もう少し物腰柔らかい対応が出来ないものかと思えます。	この度は事務職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。過去にも接遇に対するご意見をいただき、その都度指導してまいりましたが、一部の職員の接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。 全職員が患者さんに寄り添った対応ができるように今後も接遇の改善に取り組んでまいります。	
4	職員の言動・対応	人間ドックで、服用している薬について採血、検尿等問題ないことを事前に問合せしていました。受付で提出する時に薬服用の旨を伝えてほしいと言われていたので当日申し出ると、何の事か分からないような対応をされました。事前に確認しておいたのにも関わらず不安にさせられました。謝罪もなく、「預かります」の一言だけでした。大変不快に思いました。	当健診センターのご利用ありがとうございます。この度は事前にお問合せいただいたにも関わらず当日の対応でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。再度、スタッフへ周知させていただきます。受診者様が心地よく健康診断を受けられるよう努めて参ります。	健診センター 課長 岡野
5	職員の言動・対応	マンモグラフィー検査時、女性技師に力づくで肋骨を機械に押し付けられ検査後も頭痛がするほどでした。肋骨がこんなに痛いのは初めてでした。高齢の方なら骨が折れてもおかしくない程の力でした。もう少し検査の練習をした方がよいと思えます。	当院をご利用いただきありがとうございます。 マンモグラフィー検査は、診断に適した画像を得るには胸筋を含めた乳房の圧迫が必要な検査となります。そのため、個人差にもよりますが強い痛みを感じる方もいらっしゃいます。検査時に激しい痛みを感じた際は、ご遠慮なく担当者にお声がけください。	画像診断センター 副科長 沖津

6	設備・管理	薬の番号がいつまでたっても表示されず、声をかけたところずいぶん前に用意されていました。ただでさえ病院は各所で待つのですから、正確な表示をしてください。	お薬の番号が分かりにくく、大変申し訳ございません。電光掲示板に全ての番号を表示することは難しいため、今後の対応としまして、完了した番号までの音声アナウンスを追加してまいります。薬局窓口のスタッフも速やかに対応いたしますので、ご不明点がございましたら、お申しつけください。	薬剤センター センター長 中野
7	設備・環境	薬受け取りに1時間も待たされました。すべてに時間がかかりすぎます。	患者さんにご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。順番通りにお薬の準備ができますよう、万全を期しておりますが、医薬品の種類が多い場合や、飲み方ごとにパックする（一包化）場合は、順番が前後するケースがございます。大切なお薬ですので確認作業を省くことはできませんが、少しでも時間短縮できますよう、お渡しまでの工程について見直しを行ってまいります。	
8	設備・管理	私はこの病院に入院し、昼夜食事休憩も取らずに日々とても忙しく働く男性、女性看護師を目にしました。病院側はスタッフを追加で雇い、全ての入院患者をきちんと看護できるようにするべきです。スタッフを労わるべきです。看護師の方たちは一生懸命私を看護してくれました。皆さんの仕事は大変素晴らしく、私は問題なく入院生活を送ることができました。	貴重なご意見ありがとうございました。看護部は人事部と連携し、人員確保に努めて参りました。2024年度4月1日付新入職看護師42名、准看護師1名、看護助手2名を採用いたしました。また、看護師だけでなく看護助手確保にも力を入れ、3月18日から急性期病棟に準夜勤看護助手を配置いたしました。看護師から看護助手へのタスクシフトは全国的に推奨されております。今後も看護の質の向上を目指し、働きやすい職場環境整備に努力してまいります。	看護部 部長 林
9	設備・管理	売店の商品については全てに食品成分表示を貼ってほしいです。何も記録されていないことは非常に残念であり、購入意欲を失うこととなります。私は持病があり、食事には非常に神経質な毎日を送っております。病院という場所で販売するのですから、患者の立場に立ってほしいものです。	ご意見ありがとうございます。売店で製造販売しております食品の成分表示に関しまして同様のご指摘を他のお客さまからもいただいております。弁当及びお総菜については含有量に基づきラベル作成を進めております。製パン製造販売方法、表示に関しましては製造場所が同一店舗である事と多くの種類をご提供できるようにラベル表記は割愛しております。ご理解をいただきたく宜しくお願いいたします。今後ともテラスショップ&カフェを宜しくお願いいたします。	テラスショップ & カフェ 部長 長内
10	設備・管理	病棟のトイレ清掃がかなりの手抜きと感じます。特に床が衛生上良くないレベルです。毎日チェックしてください。	この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。現場担当者にきめ細かい清掃作業を徹底するよう教育指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。	メディカルサービス部 次長 佐藤

“感謝の声”のお知らせ（2024年3月分）

内容	
診察前の採血では、中央受付に行かずに直接採血室へ行ってよいとのことで、大変楽になりました。ありがとうございます。	数年間お世話になっています。医師やスタッフの方々に感謝いたします。医師の説明は分かりやすく、スタッフは親切丁寧に対応して下さいます。窓口や案内が来るたびに改善されていることも喜ばしいことです。これからもよろしく願いいたします。
歯科口腔外科を受診しました。対応がとても丁寧で、分かりやすく説明をして下さり安心して治療できました。今後ともよろしく願いいたします。	天井が高くとてもきれいな良い病院です。診療もスムーズで毎回来るのが楽しみです。
A5 階病棟の看護師のみなさん、パーフェクトな対応、心より感謝いたします。一人ひとりからプロの仕事を感じました。大変な重労働だと思いますが頑張ってください。「患者ファースト」ありがとうございます。	

※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。