

“皆様の声”のお知らせ (2024年5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	中央玄関を出て駐車場前の道路に窪みがあり、走行時タイヤがこの窪みに落ちて揺れます。直して頂けると助かります。	車両の走行や経年劣化により、アスファルト舗装が剥がれて、道路に窪みが生じていることを確認しました。アスファルトで補修する等、対策を講じます。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	① イチョウ並木がとても短く切られてしまいました。午後、歩道を歩くと西日が大変暑く、そもそも電線の下に高木を植えるべきではないと思いますが、せめて電線に当たらないように切れればよいのに、ぼろぼろに切ってしまうのはいかがなものでしょうか。 ② 玄関前のシンボルツリーがぱっさりと切られていました。病院は癒しの場所でもあるのに、この木を見ると悲しくなり、来るたびにがっかりしてしまいます。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。病院入口道路脇のイチョウ並木は枝が伸びて垂れ下がり、樹勢も強くなり伸びも早く、歩道での通行がしにくくなっておりました。また、樹木の中を電線が通っており、電力会社からも枝下ろしの要請があることから剪定いたしました。A館前のメタセコイア、B館前のクスノキについでいても、大木となり強風の際に枝が折れて落下したりし、駐車車両や通行車両に危険を及ぼす可能性があること、台風などの強風の際は倒木の危険性もあることから剪定（枝下ろし）を行いました。樹形を2/3～1/2程度に小さくするのが適切と考えましたので、何卒ご理解の程宜しくお願いいたします。	
3	職員の言動・対応	病院入口付近に自家用車を停めて、母親を入口前ベンチに座らせようとしたのですが、母が身体のバランスを崩し転倒してしまいました。母の身体を起こそうとしていたら、早く車を移動するよう病院バスの運転手に数回クラクションを鳴らされました。こちら必死だったのに、それでもクラクションを鳴らしてくる運転手に憤りを感じました。もう少し違った対応の仕方があると思います。	この度はバス運転手のマナーに関するご投稿を頂きありがとうございます。運転手に対しましては厳重に注意をし、再教育を実施いたしました。管理者として心よりお詫びを申し上げますと共に、今後の管理徹底に努めさせて頂きます。	総務課 係長 葉梨
4	設備・管理	入院中のことですが、ベッドのマットが薄いことに不満があります。起きるたびに身体が痛く、今回は運悪く薄いマットに当たってしまったのかもしれませんが、部屋代をお支払いしているのですから改善をしてほしいです。	この度は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。現在、ベッドやマットレス等の更新を検討しておりますのでご理解をお願いいたします。患者さんが入院生活を快適に過ごせるよう環境整備に努めて参ります。大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。	医材センター 係長 佐藤
5	設備・環境	支払いの件ですがクレジット決済と現金支払だけでなく、スマホ決済もできるようにしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。すでに導入している他の医療機関もあり、当院でも導入を検討してまいります。	医事情報部 課長 山口

6	設備・環境	<p>受付後の保険証確認を各ブロックですると、ブロック→採血室→ブロックと動線が長くなり老人には苦痛です。ブロック受付はどこも混雑していて待ち時間も長いので受付機の後、中央受付で保険証の確認をして、採血できる流れにしていきたいです。</p>	<p>この度は説明不足によりご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>健康保険証の確認は当日の全ての診察が終わり、会計を作成するまでにご提示いただくことで患者さんに正しいお会計をご提示できるため、採血や検査の前に必ずご提示いただく必要はありません。診察前に採血や検査がある患者さんは、採血や検査が終わった後に初めて各ブロック受付に到着した時にご提示いただければ問題ありませんので今後はそのようにご利用いただければ幸いです。</p> <p>また、当院はマイナンバーカードによる健康保険証確認が可能です。中央受付カウンターにカード読み取り機が設置してありますのでよろしければご利用ください。</p>	医事情報部 課長 山口
7	設備・環境	<p>17時半頃薬を受取りに来ましたが、何回呼んでも誰も出てきてくれず、大声で呼んでやっと出てきてくれました。「呼び出しボタン」は置いてありませんでした。離れているときには置いておくべきなのではないでしょうか。今後の対応をお考え下さい。</p>	<p>この度は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。</p> <p>通常は、夜間帯に入る前に呼び出しボタンを設置する決まりとなっておりますが、担当者に急な対応が入り、徹底されなかった背景がありました。大変申し訳ございません。今後は夜間帯に入る前から呼び出しボタンの設置を行い、細やかな対応が維持されるよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	薬剤センター センター長 中野
8	職員の言動・対応	<p>薬の受取り時、確認が必要なのは分かりますが大きな声で名前や診療科、何の薬かなどを話されると、近くで待っている人に個人情報丸聞こえです。科や薬の内容などは聞かれないので配慮をしてほしいです。</p>	<p>この度は大変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。</p> <p>担当者に確認しましたところ、患者さんにとって大切なお薬になりますので、医療事故を防ぐ思いが先行してしまい、配慮が遅れてしまったとのことでした。</p> <p>お薬を渡す上で、法的にも確認しなければならないことがあり、ご不便をお掛けする場面はあるかと思いますが、今後は患者様のプライバシーにも配慮した対応が統一できますよう、徹底して参ります。</p> <p>対応についてのご希望がございましたら随時承りますので、どうぞお申しつけください。担当した職員名もご記載いただき、ありがとうございました。より一層の後進育成に努めて参ります。</p>	

9	職員の言動・対応	入院しているときの事です。MRI 検査の時に非常に痛くつらい思いをしました。重い検査用重量物をお腹の上に載せられ、それがお腹の腫れ物に当たって非常に痛いまま検査をしました。自分の体の治療の為と思って我慢をして頑張りましたが、痛くて少しでも動くと「そのままじっとしておいて下さい」と技師の方に言われ、検査中ずっと痛いという顔をしていたのに理解してくれませんでした。患者の事を考えて検査してほしいと思いました。	いつも当院をご利用頂き有難うございます。MRI 検査は撮像部位により信号を受信するための機械が必要となり、この度の検査では身体に載せる必要がございました。担当者は緩衝材を使用致しましたが、患部に触れていたとの事でご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。また、ガントリー(トンネル状の機械)内に進入し検査を行うため、担当者は患者さんの表情を伺うことは困難であるため、苦痛に感じた際はご遠慮なくお渡しするブザーでお知らせ頂きますようお願い致します。ご不便をお掛けしますが、何卒ご理解下さいますようお願い致します。	画像診断センター 科長 佐野
---	----------	---	--	-------------------

“感謝の声”のお知らせ (2024年5月分)

内容	
入院中はお世話になりありがとうございました。先生の優しいお言葉に感謝いたします。	人間ドックを受けている際、急に子どもの迎えが入ってしまい相談したら、とても親切に対応していただき助かりました。ありがとうございました。

※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。