

2022年9月17日～9月30日

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>コンビニ、エレベーター内、フロアなどで病棟ナース、ドクター、患者さんと同じ空間にいることがあるのに“面会は不可”というのは、感染予防という名目であっても納得出来ません。コンビニでこっそり会っている家族の方もいますが、これはOKなのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では新型コロナウイルスの感染症の流行が続いている現状において、院内感染のリスクを下げるための対策を行っています。</p> <p>コンビニ、エレベーター内、フロアなどは同じ空間に居たとしても短時間でありお互いマスクを着用していれば感染のリスクが低くなります。しかし面会では対面で長時間会話することで入院患者さんへの感染リスクが高くなるため禁止としています。面会ができない対策としては、各病棟においてリモートでの面会ができる体制を整備していますので病棟にお問い合わせください。また、外来やコンビニ等で面会することは禁止していますが、再度周知徹底を行ってまいります。ご指摘ありがとうございました。</p>
<p>入り口に体温をはかる機械がありませんので、診察に来ても不安です。周りに発熱患者がいたらと思うと長い待ち時間、気が気じゃありません。早めの設置をお願いしたいです。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>当院は病院入り口に体温をはかる機械（サーモカメラ）を設置しておりませんが、来院される前にご自宅で体温をはかって頂くようご案内し、来院後は受付で問診票による体温と体調の管理を行っています。コロナ患者さんでも無症状の方が多いため、発熱患者さんだけに対応するだけでなく、来院される全ての方に不織布のマスクを着用していただく事をお願いしております。万が一、発熱のある患者さんが来院された場合、速やかに他の患者さんとの距離をとったり、別の部屋にご案内するなどの対応を行っております。安心してご来院ください。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>個室に入院する場合、テレビカード（冷蔵庫）について個室では必要なしとの、入院時の説明でした。しかし実際は大部屋と同様にテレビカードが必要でした。（その他 60歳代 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございました。誤った案内をしまして誠に申し訳ありませんでした。職員全員が正しい案内をできるようにご意見を共有いたしました。今後このようなことがないよう周知徹底を図ります。</p>

<p>検査のために呼ばれた病棟に入院している患者を、レントゲンや内科の外来で待たせ過ぎです。</p>	<p>長くお待たせしまして申し訳ありませんでした。午前中は特に外来の患者さんも多く、時間を頂いている状況にあります。入院の患者さんをお呼びする時には、時間を調整して出来るだけ早く検査ができるよう心がけていますが、気が行き届かずご迷惑をおかけしました。今後は入院の患者さんが到着されたことを速やかに共有していくように努めて参ります。</p>
<p><b>設備等に関するご意見</b></p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
<p>車椅子駐車場はゆるいルールだから足りなくなる。要介護1以上か身体障害者手帳を持っているとかでないで止められなくするべき。他院では警備員が駐禁除外証の有効期限を確認してから案内していた。それ以外は、一般駐車場に回している。2F・3Fへの案内の警備員より、ちゃんとチェックする人を配置して欲しい。一目で分かる表示をして欲しい。</p>	<p>車椅子駐車場のご利用に際し、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。立体駐車場は民間事業者が整備・運営しております。この度のご意見を踏まえ、車椅子駐車場を必要とする患者さんにご利用いただけるよう、駐車場を運営する事業者と協議いたします。</p>
<p>車椅子の駐車場はありますが、スロープをおろすスペースが無くて困りました。子供が難病で車椅子です。どこで、車椅子をおろしたらいいのですか？北側の駐車場は広くて良いと思いました。使用させて欲しいです。（診察 50歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は車椅子用駐車場のご利用について、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。スロープを下ろしての車椅子の乗降につきましては、病院南側出入口前の車よせスペースにお車を止めて行っていただければ、安全で病院出入口までの距離も短くなります。そちらをご利用ください。ただ、他の患者さんもお利用されるため、車椅子降車後にはお車を車椅子用駐車場もしくは一般駐車場に駐車いただきますよう、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>他の方も以前に書かれていましたが、駐輪場の混雑問題をどうにかして欲しいです。そもそもの見込みや設計の問題もあると思います。朝の8：10頃に来た時、すでに満車で置く場所がありませんでした。バイクと自転車も分けて欲しいです。それと、駐輪場はスタッフの方も利用されているのでしょうか。朝から夕方までずっと同じところに置かれている自転車も多いです。無駄に余らせている土地もありますし、ルール作りをして、区画を広げるなり対応をお願いします。（診察 40歳代 男性）</p>	<p>駐輪場に関するご意見ありがとうございます。また、ご利用に際しご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。ご指摘のとおり、駐輪場が足りない点につきましては認識しており、駐輪場を増設する方向で現在協議しております。時間がかかっておりますこと、誠に申し訳ございません。ご了承をお願いします。</p>

<p>病室の配置について女性と男性と分けて欲しいと思いました。トイレをはさんで男女の部屋があるのは不快でした。トイレも共用で使いたくないので分けて欲しい。特に男性使用后、便座が上がっていた時が嫌でした。職員の方々は皆さん明るく親切で良かったと思います。夜中の色々な音がうるさ過ぎる。これはどうにもならないのかな・・・（診察 70歳以上 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。トイレの配置ですが、どの病室からもトイレが近く利便になった反面、トイレを男女共有で使用する状況になっています。男女で使用するトイレを完全に分けることは、その時に患者さんの男女比によって難しい状況がありますが、可能な範囲で同性でトイレを使用できるような病床配置を考えていきたいと思えます。また、夜中の音がうるさい件に関しては、患者さんの安全を守りつつ、不要なアラームの削減と迅速なアラーム対応に努めていきます。今回頂いたご意見をもとに、快適な療養環境が提供できるようにしていきます。</p>
<p>シャワールームが2つあるなら、1つは男性、もう1つは女性にして毎日シャワーが出来るようにして欲しい。シャワーが毎日出来ないのは苦痛です。（入院 50歳代 女性）</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。一般病棟のシャワールームは、一人用タイプと看護師が介助しながら使用する介助用タイプの2種類を完備しています。自立された方には一人用をご利用いただくため、男女分けがむずかしい状況となっております。ご不便をおかけ致しますが、ご理解を賜りますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>入院時、ロッカーに服の保管のハンガーがなく別に準備してきた。当日、ローソンでは売り切れで明日入荷しますとの返事でした。（その他 60歳代 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございました。ハンガーの件に関してご不便をおかけして誠に申し訳ありませんでした。当院ではハンガーは設置しておりませんので持参して頂くか購入しいただくようお願い致します。また、入院の案内の中に患者さんやご家族に分かりやすいように入院中に必要なものに「ハンガー」と追記する予定にしております。何卒ご理解とご協力をよろしくお願い致します。</p>
<p>デイルームに新聞、サイエンスの本、医学書、歴史書等、書物を置いて欲しいです。テレビもあるといいですが・・・（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。雑誌や新聞等は、感染の観点から設置を見合わせています。ご不便をおかけ致しますがご理解を賜りますようよろしくお願いいたします。テレビに関しては、9月に設置をする予定をしております。</p>

1. 枕灯のスイッチがナースコールスイッチと同様に手元に欲しい  
2. トイレの便座清掃紙（トイレクリーナー）の設置希望  
3. 給茶器横の水道蛇口の出水でコップ等を洗うため連続出水ボタンが欲しい  
4. 相部屋のエアコンリモコンチェーンが短いので、長くして欲しい  
(入院 60歳代 男性)

この度は、病院設備のご利用に際しご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。  
1番の枕灯のスイッチについては、壁付けの為、ナースコールスイッチのようにお手元まで延長することが構造上できません。スイッチに手が届かない場合は、スタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。  
2番のトイレ便座清掃紙については、予算の都合もあり、優先順位をつけて設備の充実を図ってまいりますので、ご理解をお願いします。  
3番の給茶器横の水道蛇口の取水の連続出水ボタンにつきましても、上記同様、ご理解をお願いします。  
4番のエアコンリモコンチェーンについては、チェーンを切断するなど、使い勝手が改善できるよう検討いたします。

お褒めのご意見

ご意見ありがとうございます。

院内で働かれている全ての方は大変親切で気持ちよいです。約3年コロナウイルスの感染対策・予防で大変ですが頑張ってください。（その他 60歳代 男性）

心温まるお言葉をありがとうございました。これからも、看護師一人一人が病院の理念である「和」と「愛」をもって人を幸せにするという信念を持って、職務に務めて参りたいと思います。

放射線科の受付の方、先生、技師さん、看護師の皆様はとても親切で明るく、毎日の通院治療も前向きに楽しく受けることが出来ました。また、MRI室の技師さんは本当に心優しく丁寧で患者に寄り添ってくれる最高の方だと思います。人間性が素晴らしいです！  
(診察 40歳代 女性)

この度は温かいお言葉をお寄せ頂き、ありがとうございました。検査担当者の励みとなりました。  
今後も患者様に寄り添った検査を行っていきたいと考えています。本当にありがとうございました。

看護師さん達の仕事とはいえ献身的な看護には頭が下がります。夜勤での少ない人数でも各々の担当をしっかりと見て、お喋りや休む姿は全く見かけませんでした。コロナ患者さんへの対応にも嫌な顔せず病室へ飛び込んで行く姿勢には感心させられました。どうぞ看護師さん達の労が報われる事、心よりお祈りいたします。身辺のケアをしてくださっている職員の方々も丁寧な掃除、給仕、身体拭きありがとうございます。心落ち着きました。  
最後になりますが、執刀していただいた先生、的確な計算での麻酔の先生、素晴らしい技術を心より感謝いたします。（入院 50歳代 男性）

この度は嬉しいお言葉を頂き、ありがとうございます。頂いたメッセージを励みに、これからもスタッフ一同、患者さんが安心して入院生活を過ごしていただけるよう努めて参ります。

病院の玄関入り口に椅子を2つ置いていただき、ありがとうございます。助かっています。（診察 70歳以上 男性）

お礼のお言葉ありがとうございます。  
椅子の設置は患者さんのご意見により設置したものです。病院を良くするのは患者さんの声だと思っています。引き続き、お気づきの点があればご意見お願いします。