

平成 26 年 4 月 17 日

「ご意見箱」便

「ご意見箱」の設置以来、皆さまからは数々のご意見をいただいております。

お寄せいただいたご意見のうち、一部でございますが、次のとおり回答させていただきます。

(ご意見)

採血室（採血を行っている所）一人ひとり採血ごとに目隠しを上げたり下げたりしていますが、仕事の効率が悪い様に思われます。個人差があるかと思いますが、順番待ちしている者として、目障りでもありうっとおしく思います。目隠しを取り外しては如何でしょう。

(その他同意見あり)

(回答)

ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。採血室のスクリーンにつきましては、患者さんのプライバシーの保護を目的として実施しております。今後もしもご不便をおかけするかも知れませんが、ご協力お願いいたします。ご意見ありがとうございました。

(ご意見)

予約時間に来てもいつも1時間以上待ちます。予約時間の設定を考えてください。改善を期待しています。

(回答)

長時間お待たせしてご不便をおかけしました。また、不愉快な思いをさせて申し訳ございませんでした。定期的に待ち時間調査を実施し、検討しております。予約票の時間は診察時間の目安となっています。同じ時間に4名程度の患者さんの予約を入れております。ご家族の送迎の都合や、公共交通機関の利用により来院時間に制約のある方はお申し出ください。出来る限りの配慮をさせていただきます。今後ともご協力よろしくお願ひします。

(ご意見)

小児外来のスタッフの中に、診察待ちの子供に対し「静かにしろ」と言う人がいます。体調が悪い子供におもちゃで遊ばせることもできない状況で、静かにさせるのは難しいです。気持ちはわかりますが…患者に対して親切なスタッフさんがたくさんいるのに、そういう人がいると全体のイメージダウンとなり残念です。

(回答)

小児科のスタッフの言動に不適切な対応がありましたこととお詫び申し上げます。どのような状況だったかは判断しかねますが、お子さんに対しての声掛けについては不愉快な思いをされたのではないかと考え、今後はこのようなことがないように引き続き適切な対応が出来るよう指導を行ってまいります。ご指摘ありがとうございました。

(ご意見)

内科外来の外線電話対応がひどすぎます。もう少し患者の気持ちに寄り添った受け答えをお願いしたいです。大変、悲しい気持ちが残りました。よろしくお願いします。

(回答)

看護師の不適切な対応がありましたこととお詫びいたします。電話での対応の内容がどのような状況であったかは判断しかねますが、患者さんの気持ちに寄り添えるような返答ができなかったのではないかと考えております。今後はこのように感じられることがないようにいたします。ご指摘ありがとうございました。

(ご意見)

ナースの言葉使いがキツイ！家族が見舞いに来て患者も心配しているのに…（その家族の気持ちが理解されていないのかな）もう少し優しい心遣いがほしいですよ。

(回答)

看護師の言葉使いについて不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。看護職員に対する指導教育が不十分であったと反省しています。今後このようなことがないように、引き続き適切な対応が出来るよう指導を行ってまいります。ご指摘ありがとうございました。

(ご意見)

駐車場（身障者用の所）もう少し下の白線は無視して中によせて停めてもらえる様に、何回も言っていますが、お願い致します！

(回答)

ご迷惑をおかけしております。身障者用の駐車場につきましては、車いすの乗降のためのスペースを確保するため、中に寄せて駐車できない事情があります。車を中に寄せることをご来院者をお願いすることは、身障者用駐車スペースとしての機能を失わせることとなりますので、できかねます。大変申し訳ございませんが、ご理解の程お願いいたします。

(ご意見)

私はリハビリにお世話になっています。親身になって頂き、こちらが申し訳なく思う次第です。リハビリのセラピストの先生には、とても感謝しております。ただひとつ残念なのは、皆さん、挨拶をされない事。担当の先生と患者さんは、リハビリの始まりに挨拶はしますが、担当以外の先生と患者は目が合ってもほとんど挨拶されないのが通常です。皆さんつらいリハビリを頑張ろうという始まりなので、気持ちよく挨拶をしてはいかがでしょうか！？レベルの高いリハビリだからこそ、とても残念に思います。お互い気持ちよく挨拶をして、明るくりハビリに取り組めたらなと思います、書かせて頂きました。

(回答)

ご指摘についてスタッフに周知し、今後は、皆様に気持ち良くリハビリに取り組んで頂けるような環境を心がけて参ります。ご指摘ありがとうございました。

(ご意見)

お風呂場に時計を。高価なものは必要ありません。1人30分、頭を洗った時、どれ位時間過ぎているかわからず、ドライヤーは部屋でするようにしています。前の方がずれ込んで終わられた時、そして後がつかえている時など、後の方にご迷惑をおかけしない様にするのに時計があればなあと思いました。ご検討ください。

(その他同意見あり)

(回答)

ご意見いただきありがとうございます。時計につきましては、先日、アナログ式防水用時計を各フロアの浴室、シャワー室に設置させていただきましたのでご利用ください。今までご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。

(ご意見)

北側駐車場の縦列駐車ラインを引く必要がある。横列駐車だけでは不足であり、縦列は、行儀良く駐車しないでスペースを占めるものが多い。又は運転が苦手な者もいるので、縦列のラインが必要である。現実には家族の送迎に支障がある。

(回答)

ご迷惑をおかけしております。北側駐車場につきましては、篠山市よりお借りしている事情もあり、所有者である篠山市との協議が必要となります。実現に向けては、篠山市担当部署と費用面等について話し合う必要があります。結論が出るまでには、ある程度時間を要する事となります。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解くださいますよう、お願いいたします。

(ご意見)

病院内に銀行、郵便局のATMの設置を希望する。年を重ねると入院及び通院の回数が増えてくる。その都度大金を持ち歩くのは危険を伴う。是非、検討をお願いしたい。金融機関も賛同するのでは。

(回答)

ご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。ATMの設置につきましては、保安面、費用面等で運用が可能かどうか検討させていただきたく思いますが、すぐには対応できかねますので、ご了承いただきたくお願い申し上げます。

(ご意見)

朝食のボリュームが昼夜と比べ、極端に少ない。米を希望すると米飯、パンを希望するとパンばかり続くので、少し飽きてくる。可能なら両方を交互に、という選択肢もあると良いと思う。

(回答)

貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。1日の栄養量に配慮したお食事を提供しておりますが、朝食のボリュームが少ないと感じさせてしまい申し訳ありませんでした。給食受託会社と献立の検討を行い、今後も喜んでいただけるお食事の提供に努めてまいります。また、主食に関しましては、自動的にパン食・ごはん食を交互に提供することは、多くの患者さんのお食事をご準備していることもあり、困難な状況でございます。

お手数かもしれませんが、主食の変更をお声かけ頂きましたら、その都度対応いたしますので、お気軽にお声かけいただければ幸いです。

以上

現在、検討中の事柄については、関係部署により調整を行っています。

担当：患者及び利用者サービス向上推進委員会