

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5404	苦情	管財	ご迷惑をおかけしました。 旧病院の入口には案内看板を設置しました。駐車場案内係については、指導を徹底いたします。
5405	苦情	医事・経営	この度は、不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。 患者さんが安心して治療に専念できるように、患者さんの立場を考えた対応を心がけて参ります。

5406	要望	医事・経営	呼出器は、再来受付機にセットする際、ストラップを外さないとセットできないなど、着脱の課題がありますが、検討させていただきます。
5407	要望	管財	ご提案ありがとうございます。 旧駐車場や歩道に案内図を設置しました。
5408	要望	①放射線技術部 ②管財 ③用度	①ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。鏡を設置致します。 ②ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。ドアの仕様は、お体の不自由な患者さんのために、ストッパー付とさせていただきます。 ③荷物用のフックですが、トイレ扉内側の上部に洋服等を掛けるフックが、トイレ内鍵の上方または壁面にカバン等を掛けるフックを用意いたしておりますので、ご利用ください。
5409	要望	①看護部	①採血の際、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。採血においては一定のトレーニングを終えた看護師が実施しておりますが、患者さんへの負担が軽減できるようにさらに技術を磨いていきたいと思っております。
5410	要望	管財	ご意見ありがとうございます。 ①現在、丸山駅と歩道には案内標識を設置してありますが、検討させていただきます。 また、駅からの無料シャトルバスの対応については、今のところ考えておりません。 ②ATMの設置場所変更におきましては、今後の検討課題とさせていただきます。 ③レストランから、「メニューの内容を見直しながら変更してまいります。お手拭、楊枝等はお声掛けしていただければ直ぐにお持ちいたします。」と説明を受けました。

5411	要望	看護部	ご不便をおかけして申し訳ありません。ご意見にありましたように、3人掛けの椅子は、背もたれがない椅子でございます。背もたれを使用する場合は、通常の椅子をご利用くださるようご協力をお願い致します。
5412	要望	①管財 ②看護部	①ご意見ありがとうございます。給湯器は自由に利用できるオープンスペースとしてデイルームに設置しています。洗濯室付近等は、衛生上の問題もあり、給湯器を設置する予定はありません。 ②自動ドアの開閉はセキュリティも考慮し現在の時間にしています。用事がある際などは個別的な対応をさせていただきますので、看護師にお伝え下さい。 洗髪に関しては、洗髪台の変更は難しいですが、ケアの方法を工夫していきます。
5413	要望	看護部	シャワールームは床や椅子が濡れていたり、石鹸・シャンプーなどでどうしても滑りやすくなります。対応策を検討してまいりますが、十分にご注意いただき、ご利用ください。看護師も細心の注意を払いながら介助します。 尿を測定する機械の操作方法がわからない場合は看護師にお尋ねください。手順書の掲示は今後検討していきます。
5414	要望	①看護部	①環境調整の配慮が不足しており申し訳ありませんでした。患者さんの状態に応じて適切に対応していきたいと思っておりますので、気になるときは看護師にお声かけ下さい。 ②入院中に参加できる教室などは開催しておりませんが、ボランティアによるコンサートなどは開催しておりますので、ご参加ください。
5415	要望	看護部	トイレに便器ブラシを置くことは衛生管理上好ましくありません。トイレに汚染がみられるときは職員にお知らせください。早急に清掃を行うようにします。
5416	要望	①管財 ②看護部(感染)	①トイレの清掃及び、ゴミの片付けは日曜日を除き、毎日実施しています。快適にご利用いただけるよう清掃を徹底いたします。また、日曜日については、来院者の状況等を勘案しながら検討してまいります。 ②トイレにはアルコールの消毒剤を設置していますので、便座を拭いてから使用されることをお勧めします。 また、院内感染予防のため、こまめな手洗い、うがいをお勧めしております。患者さんご自身でも予防に努めていただくことが有効です。
5417	要望	看護部	電話ボックスは人感センサーのため、感知する時間の制限などにより消えてしまうことがありました。電気がすぐに消えてしまわないよう、点灯時間を長めに調整していきます。また、電話ボックス内はスペースが狭いため、椅子が必要な場合はご用意しますので、看護師にお声かけ下さい。

5418	要望	看護部	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。快適にご利用いただけるよう、ご提案の趣旨を踏まえ検討いたします。
------	----	-----	---

5419	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 ①売店からは、「再度、各商品の販売状況を確認し、必要数量を在庫し、品切れがないように致します。」と説明を受けました。 ②シャトルバスについては、直ちに便数を増やすのは難しい」との回答を得ております。ご理解のほどよろしくお願いします。
5420	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 売店からは、「廃棄ロスと販売状況を見ながら商品を発注しております。どうしても夕方以降は、種類数量は少なくなります。お客様の満足度と運営面のバランスを考慮し品揃えするように致します。」との説明を受けました。
5421	意見	管財	ご意見ありがとうございます。空調管理につきましては、皆様に快適にお過ごしいただけるよう調整いたします。お手数ですが、その都度お声掛けください。
5422	意見	管財	ご意見ありがとうございます。窓ガラスには一般のガラスより熱を遮断するLow-Eガラスを使っています。カーテンと空調を利用し、夏の室温を適切な温度に保つ予定です。
5423	意見	看護部	貴重なご意見ありがとうございました。パンフレットの内容については、誤解のないように表記するよう検討していきます。
5424	意見	看護部	配慮が足りず申し訳ありません。病室内の環境整備を徹底いたします。
5425	意見	看護部	体調が思わしくない時に、職員の対応で御不快な思いをさせてしまい、心よりお詫びいたします。患者さんの立場にたった対応ができるように、職員の指導を徹底してまいります。
5426	意見	看護部	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。できる限りの配慮を考えてまいります。

5427	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 談話室の電話ボックスについては、プライバシーに配慮できるよう検討してまいります。
5428	意見	管財	ご意見ありがとうございます。空調管理につきましては、皆様に快適にお過ごしいただけるよう調整いたします。お手数ですが、その都度お声掛けください。
5429	意見	看護部	ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。看護師が作業する音が騒音にならないよう、配慮していきます。 また、患者さんやご家族の声などが響くときは、その都度ご協力いただけるように声をかけさせていただきます。
5430	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 レストランから、「真心を込めた料理とサービスを提供してまいります。出来ることは直ぐに改善いたしますのでご不明な点はお申し付けください。」と説明を受けました。
5431	意見		他の患者さんについての医療的会話を耳にされ、不快に感じさせてしまいましたことお詫び申し上げます。プライバシーに対して払われるレベルがおろそかであった可能性がございますので、注意いたします。、病院での回診はほぼ全ての科で行われていて、患者さんやご家族とのやりとりについて、同じ診療科の複数の医師が直接見聞きできる重要な機会でもありますので、ご理解を賜りたいと考えます。また、病室でなく共用スペースであるラウンジでの、他の患者さんの医療情報のやりとりは出来るだけ行わないようにいたします。
5432	意見	総務・職員担当	4階の休憩コーナー(コミュニティラウンジ)は患者さんやそのご家族の方の利用を優先すべきスペースですので、混み合う時間帯の職員の使用は自粛するよう改めて周知いたしました。