

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.2.5	<p>1階カフェの利用をいつも楽しみにしている者です。改善のお願いで、カウンター席のソーシャルディスタンス（席と椅子）の表示が人それぞれの解釈につながりわかりにくいです。何度もいやな思いをしました。理由は…</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・きちんと理解して守る人</li> <li>・ことばのみをとらえて、現実のソーシャルディスタンスは保たれているのに、他人をののしる人</li> <li>・何も考えずマークのついた椅子にのみ座る人（マスクしないで会話する人）など。</li> </ul> <p>よって、マークをやめて全席に「マスクをはずしての会話はやめる」ことをシンプルに書いておくだけの方が、トラブルなく実際のソーシャルディスタンスにつながると感じました。一方、椅子には何も書かない方がいいと思います！</p> <p>ぶしつけかつ乱筆乱文のメモで大変申しわけありませんが、よくカウンター席を利用する者として混んでいる時、急にすいた時、それぞれを体験しての感想とお願いです。</p>	施設課	<p>日頃より、1階カフェをご利用いただき誠にありがとうございます。またこの度、お客様に不快な思いをさせてしまいましたこと、大変申し訳ございません。お客様から頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、カウンター席の座席に貼っておりましたソーシャルディスタンスのPOPを排除し、カウンター全席に「咳エチケットを守り、会話は控えめにしましょう。食事中以外はマスクをしましょう。」のPOPを設置いたしました。貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R3.2.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6階レストラン、高くてマズイ！</li> <li>・ 昔ながらのテレビカード設置、電気代なんかそんなに要らんやろ。（原文抜粋）</li> </ul>	施設課	いただいたご意見を担当部署に共有し、今後の運用改善につとめます。
〃	R3.2.15	領収書などの書類が厚く大きすぎる	医事運営課	<p>領収書の大きさや厚みですが、医療費の領収書は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事後利用を想定し紛失しにくい大きさ</li> <li>②年配の患者さんでも文字が見やすい高い視認性</li> <li>③院内処方のお薬の対応</li> <li>④他の同規模病院の状況 等の複数の要因を踏まえて決定しております。ご理解を賜りたく存じます。</li> </ul>
〃	R3.2.15	全館Wi-Fiカバーして！	医療情報部	この度は貴重なご意見ありがとうございます。ご利用状況を踏まえ、Wi-Fi整備について検討を進めてまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R3.2.18	<p>1階カフェの方へ 2/5に乱筆乱文のソーシャルディスタンスについてのメモ（スケジュール帳を切りとったもの）を投函した者です。（2月No.1のご意見）</p> <p>本日貴カフェを利用させて頂いて本当に感動し、快適に過ごさせて頂きました。ありがとうございました。</p> <p>私のメモがきっかけとは思ってはいませんが、とてもぶしつけでしかも匿名の意見で失礼だったと思いつつの再訪…わずかな期間で【誰にもわかりやすいコロナ対策】に感謝しかありません！これからもどうぞよろしく願いいたします。</p>	施設課	<p>ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>
4	R3.2.19	<p>2020年12月 10階消化器内科入院 10階 ベッドで（出発前）「不安じゃないですか」 地下1階へ案内される間 「不安やと思うわ」と2回、エレベーター内で1回言われた。 計4回、不安をあおる言葉をあびせられた。ひどい看護師である。</p>	10階西病棟	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。患者さんには看護師の配慮に欠ける言葉かけにより、さらに不安を助長させる結果になってしまい申し訳ございませんでした。いただいたご意見を深く受け止め、患者さんの思いに寄り添った配慮ができるよう今後の改善に努めてまいります。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R3.2.19	一カ月間お世話になりありがとうございました。入院するまで大変不安な思いをしておりましたが、こちらへ来てA先生をはじめ皆様の明るく談笑される声を聞いて、入院のその日のうちに心が静まりました。高いプロ意識を持ち、多岐に渡る業務をこなし、患者ひとりひとりに丁寧に向き合っていらっしゃる姿を拝見し、安心して手術にむかうことができました。大変お世話になり、本当にありがとうございました。	1 4 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
6	R3.2.25	7時45分～8時まで再診受付機の前で並んでいました。その間一人の男性があごマスクのままで誰に話すともなく、大きな声でしゃべり続けていました。職員・スタッフのどなたかに止めてほしかったです。15人位並んでました。	庶務課	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。マスク未着用の患者さんがいらっしゃる場合は着用の徹底を速やかにお声がけする等、改めて警備員、職員への注意喚起いたします。来院時にお心懸かりな点がございましたら、お気軽に近くの警備員、職員までお声がけください。今後とも、皆様に安心して受診していただけるよう努力してまいりますので、ご理解・ご協力賜りますようお願い申し上げます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.2.26	個室へ入院しているのですが、ヒゲを剃ろうと思ったが部屋に鏡がないので困る。つけてほしい。（13階東病棟より）	1 3 階東病棟	個室に鏡がないというご意見について回答いたします。患者さんの状態は個々様々です。たとえば転倒したときには危険な状況も考えられます。療養環境を重視した上で設置しておりません。今後については、必要な患者さんに随時貸し出すシステムを検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
8	R3.2.26	私は毎週貴院に診察に来ております。が、玄関の体温測定するのをチェックする方がいますよね？いつもいつも2人で話しています。しかもモニターを全く見ないで顔を見合わせて話しています。私からすると、皆様が診察や治療や事務作業などなど仕事をしているのに、呑気にイスに座って、サボっているようにしか見えません。毎週（金）に来院していて、毎回話しています。玄関のアルコールがなくなった時もヒマそうだから声をかけても、総合受付が走って行きました。なんのための2人なのか？毎週ギモンです。（どうか遠くで見て欲しい。いかにサボっているか…）	庶務課	この度、スタッフの接遇・態度に関してご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。玄関での検温業務に関しましては、多くの患者さんが通行されることから2人体制での監視を行っておりますが、勤務中であることを意識し、油断することなく注視を続けるよう、改めて指導を行いました。今後とも、病院へお越しの方に、より安全に安心して当院をご利用いただけるよう、職員一同努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R3.2.26	玄関前に居る検温機の前に居るバイトと思われる二人、いつもしゃべっている。コロナ禍で今一番大切なポジションに居る二人がそんな事でいいのでしょうか？相手が変わっても常に二人になればしゃべってる。そんな役立たずな人間で人件費のムダな奴はクビにしる。あんなので給料もらってるなんて病院も考えるべき。役に立たないならあんな機械おくな！私は付き添いに来ただけど来るたびにそう思ってます。	庶務課	この度は、スタッフの接遇・態度に関してご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。玄関での検温業務に関しましては、おっしゃるとおり院内の感染対策上重要なポジションを担っていることを意識し、油断することなく注視を続けるよう、改めて指導を行いました。今後とも病院へお越しの方に、より安全に安心して当院をご利用いただけますよう、職員一同努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	R3.2.26	聴覚障害者です。採血・採尿は赤ファイルに入れて終わると外されます。診察が終わるまで持ち越しは出来ないのですか？	患者支援課	この度は貴重なご意見ありがとうございました。今後の検討課題とさせていただきます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R3.2.26	<p>今回も本当にお世話になりました。とても快適に過ごす事が出来ました。外はコロナの流行で大変ですが、全く心配なく治療していただく事ができました。スタッフのみな様の細やかな心遣いのお陰ですね。前回より少しスタッフさんの数が少ないような気がしたのですが、そんな大変な中で何一つ不自由なく過ごせたのですが、それだけ大変なんじゃないかと心配です。どうかみな様ご自愛くださいね。心より応援しています。ありがとうございました。</p> <p>P. S 前回はおかゆに感動しましたが、今回はおもゆに感動しました！！ホントにレシピ知りたい…作りたい…</p>	1 3階東病棟 栄養部	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
12	R3.2.26	<p>男性にもテレビのチャンネル権をゆずってあげてください。仲良くみて下さいと節に願います。（6階東病棟より）</p>	6階東病棟	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。テレビは2台設置しており、見たい番組を入院中患者さん間で調整していただいています。長時間テレビを見ている方には、スタッフから休息をとるようにお話しています。困っている様子があれば、スタッフから声かけを行っておりますが、配慮が不足していました。1人の方が独占しないよう、スタッフにも周知いたします。