

みなさまのご意見の回答

令和6年10月

No.	みなさまのご意見	回答
1	お部屋のお手洗の流れが悪く、ペーパーが戻ってくるのでしっかり流れた方がいいと思いました。	該当するお部屋のお手洗いの排水状況を確認させていただきます。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。
2	待合のスポットライトや照明が明るすぎて頭がいたくなります。暗い一角を作ってもらいたいです。体調悪い時にスポットライトキツイです。	待合室の明るさは照度を測定し、一般的な病院待合室の明るさに設定しておりますが、体調により不愉快に感じられることもあるかと思えます。その際には、受付職員等にお声掛け頂ければ状況に応じた対応をさせていただきます。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。
3	初めての手術のため入院させていただきました。先生、看護師の皆様には本当によくしていただき、おびえて半泣きの私をなだめていただきました。本当にうれしかったです。手術前に話しかけて下さった〇〇さん、5F看護師の●●さんはじめ看護師の皆様、本当にありがとうございます。1点、とてもツラかったことを申し上げますと、工事音がとてもうるさかったです。個室で窓の外は工事現場・・・手術後なのに全く気持ちが休まりません。看護師の皆様が反対側の個室に移動して下さったので助かりましたが、本当に辛い時間でした。TVの音も聞こえないレベルでしたので、あれでは落ち着いて療養できません。建て替え中ですので仕方ないことだと思いますし、看護の長の方があやまって下さいましたが、これで個室代1日4,400円をお支払いするのは少々辛いです。工事終了まで工事音がする部屋の患者さんの部屋代を割り引くなどの対応をされてはいかがでしょうか。一度騒音（主に土日祝）の程度をご確認いただけますと幸いです。（自分がいたのは538号室です。退院時は508号室にいました。全く音がしませんでした）ご検討をよろしくお願いいたします。長々と失礼しました。お世話になりました。	この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。また、工事音にてお辛い思いをさせてしまいまして申し訳ございませんでした。個室料金につきましては、部屋ごとに固定額が設定されており変更することはできませんが、状況に応じ部屋を移動していただく等の対応をさせていただきます。工事期間中はご不便をおかけすることが多く申し訳ございませんが、何卒ご理解ご協力の程お願いいたします。
4	受付の〇〇という方、すごく感じ悪い	この度は受付の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。いただいたご意見を当該スタッフへも共有しました。今後は、改めて接遇改善に努め、患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

5	車イスが少ない 困る	<p>車イスについては台数を増やし、4ヶ所の車イス置き場に分けて設置しているところです。日によっては1ヶ所の車イス置き場から多く貸し出されることもあるため、案内係の担当者が状況に応じ移動させて車イスが無くなることのないようにしています。ただし万が一、車イスが出払っている場合には、お近くの職員にその旨お伝えください。別の車イス置き場からお持ちいたします。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
6	駐車場の入口に”満”とか表示してほしい（地下駐、平面駐）	<p>現在、駐車場の入退場ゲートが2ヶ所（旧正面玄関ロータリー側・スロープ上北側）あり、2ヶ所のゲートから同一の駐車スペースに進入する為、台数管理による『満車』等の表示は困難な状況です。現在はまだ建設工事の途中で駐車スペースが少なくご迷惑をおかけしています。約1年3ヶ月後の完成後には新しい病院正面玄関の近くに駐車場を整備いたしますので、それまでの間はご不便をおかけいたしますがご理解の程お願いいたします。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
7	<p>〇〇科 ●●先生についている医療事務の方 自分の当たり前が相手の当たり前と思わずにいねいな案内をお願いします。言い方にとげがあり不快でした。検査結果は忘れず渡して下さい。</p>	<p>このたびは、当院のスタッフによる不適切な対応があり、ご不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。患者様に対し常に丁寧かつ思いやりのある対応を心がけるべきところ、このような事態を招いてしまい申し訳ございませんでした。今回の件につきましては、真摯に受け止め、早急に改善策を講じるとともに、全スタッフに対し、改めて接遇に関する教育と指導を徹底してまいります。</p>
8	待ち時間が長いので疲れる様です。何か良い方法はありませんか	<p>長い時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。引き続き待ち時間対策を検討し、サービス向上に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

9	<p>ナースさん助手さんともにとっても丁寧な方もいらっしゃるのですが、声かけ、ことば使い、対応の仕方が共通されてなく、患者が説明しな いといけない場面があり、気になりました。助手さんで危なかしい介 助の方もあり、どのような研修を受けられているのか疑問に思いま した。基本、敬語の方が良いと思います。あと、おむつという言葉が嫌 な患者もいると思うので、検討してみられてはいかがでしょうか。高 度な医療を受けられる病院だと思っているので、看護、介護も高度 あって欲しいと思います。とても丁寧で親切な方もいらっしゃったの で、みなさんが同じだと、さすが徳中だなあとおもうと思います。ト イレやおむつ交換時もプライバシーの配慮があると良いです。タオル を掛ける等。</p>	<p>当院に対するおほめの言葉をいただき、ありがとうございました。全 職員へ伝え、励みとさせていただきます。一方で、一部の看護職員の 言動に、患者さんが不安に思われる対応がありましたことを大変残念 に思うと共に、心からお詫びいたします。看護補助者への研修および 教育につきまして、病院職員として必要な知識や技術が習得がで きよう、計画的に実施しております。しかしながら、ご指摘のよう に「危なかしい介助」や、「共通されていない声かけ、言葉づかい、対 応の仕方」があった事実を真摯に受け止め、プライバシーへの更なる配 慮も含め、今後の研修内容に活かしてまいります。貴重なご意見を いただきありがとうございました。</p>
10	<p>父が入院でお世話になりました 話を聞いてくださったり優しくして くださりありがとうございました</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これ を励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまい ります。今後ともよろしく願いたします。</p>
11	<p>エレベーターの”案内”で「前の方と間隔をあけてご利用ください」 と発生していますが、待合室にいる間、連続して聞かされています。 気分が悪くなります。通院のたびに苦痛です。案内がなくてもみな さん適切に利用されています。音声案内を中止していただきたく希 望します。</p>	<p>頂いたご意見を元に案内音声の「音量」「放送間隔」「安全面にお ける必要性」等を考え病院の方で検討させていただきます。この度は 貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
12	<p>先日はすすき 今日来たらハロウィンにぶどう 上手ですね。かわい いしやされます。余談ですがローソンがセブンに変わったらいい と思いませんか？10%割引特典もなくなりました。</p>	<p>図書コーナーについてのお褒めの言葉を下さりありがとうございます。 図書コーナーは図書ボランティアの方が運営しており、このよう なお言葉が大変励みになります。また、病院の売店についてご意見 いただきましたが、ご意見の一つとして頂戴いたします。</p>

13	<p>家族が退院してから書類を渡し忘れたのでという事で取りに行ったんですが、病棟のインターホンで話してガラス越しに聞こえてきたのが「何言ってるかわからんから聞いて・・・」と、後輩と思われる看護師さんに言ってました。もちろん姿も見えてました。対応してくれた後輩と思われる看護師さんはとてもいい人でした。正直、腹が立ちました。キレそうになりました。そちらが渡し忘れたのに、なんでそんな言われ方をされないといけないのかと思いました。長い間お世話になってきた病院ですし、これからもお世話になると思うので、患者としてはグッとガマンしないといけないと思いました。初診、再診の部屋（老人ホーム）換気をしてほしい。窓をあけるなど。</p>	<p>当方の看護師の心ない対応により、大変不愉快なお気持ちにさせてしまいましたことに、心からお詫びいたします。大変申し訳ありませんでした。当該部署内で振り返りを行い、看護師としてまた社会人として、常に誠実な対応を実践する大切さについて話し合いました。今後は看護部全体でも共有し、患者さんやご家族に信頼していただける病院職員を目指してまいります。ご意見を届けていただき、ありがとうございました。</p> <p>また、初診受付、再来受付の待合室には、空調設備が備わっており空気の循環をおこなっていますが、より快適な環境を提供できるよう、換気の改善については今後も検討してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
14	<p>先生、看護職員の皆様、毎日忙しい日々ご苦労様です。さて、患者から見ましても、病気または検査にもよるかと思いますが、待つ時間が長く、待っておられる方からも多くの人からも耳にしています。宇部の大きい病院にも行きましたが、予約していれば午前中で終わって帰ることもできます。患者としても、改善できることは、改善してもらいたいと思います。</p> <p>駐車場の件ですが、上にあがる斜めに白色ペンキが塗ってあるので、下に止める時に太陽光線でもあたると、距離感がつかめにくく、目が悪いととくに斜めのところだけでも色を替えてもらおうとたずかります。</p>	<p>長い時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。引き続き待ち時間対策を検討し、サービス向上に努めてまいります。また、駐車場の件は関係部署へ共有させていただいております。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
15	<p>入院中は大変お世話になりました。職員の皆様方 お一人・ひとりの親切丁寧なお世話には感謝いたします。さて入院中、施設全体は新しく気持ちよく使用させていただきましたが気になることが一点ありました。それは、トイレの床面の清掃が不十分（髪の毛が陰毛か）3~4日清掃がしてない様な、また汚物を入れるボックスの外面の汚れが気になりました。</p>	<p>清掃の件で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。いただいたご意見を踏まえ、トイレ内の清掃頻度を見直すことといたしました。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

16	<p>父が手術でデイルームで待っていたのですが、トイレのギーッて音が本当に苦手で・・・待ってる時間何度も開け閉めされていてやめてくれーと耳をふさぎたくなりました。あと私昔から駐車とか大嫌いで>く 点滴をした人がデイルームに何度もくるので、目のやり場に困るというかもこの待ち時間が苦痛で苦痛でたまりませんでした。もう来たくない！！！！って思うほどつらかった・・・この時間が嫌でした！！！！入院患者と別の空間で待ち時間を過ごしたいです。あと、待ち時間に1階の図書コーナーで漫画本を借りて読むサービスはとてもよかったです。あの苦痛な音を（トイレ）なんとかしてほしいです。</p>	<p>本館4階病棟、汚物処理室の引き戸を開閉する際に異音が生じていることを確認いたしました。床と扉の摩擦が生じていたため、直ちに対処し改善いたしました。快適な療養環境の提供を目指し、今後は設備点検を入念に行ってまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
17	<p>外来の椅子が少ない。問診票を書くのに座れないので立って書くようになり、気分が悪くなってしまふ。外来のところの椅子を増やして欲しいです。</p>	<p>頂いたご意見を元に待合室の椅子の配置状況を再確認いたしました。椅子の配置は、必要最低限の通路を確保した上で出来るだけ多くの方に座ってお待ち頂けるように配置しております。しかしながら、ご指摘の通り待合スペース自体に限りがありますので、時間帯によっては座ってお待ちいただけない現状があることは把握しているところであります。そのような時は状況に応じて個別に出来る限りの対応をいたしますので受付職員等にお声掛けいただきますようお願いいたします。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
18	<p>車いすの清掃が一切されていないのでは？車いす背部ポケットに色々なゴミが入ったままになっていて髪の毛も底にたくさん入っていてとても不衛生に感じて不快でした。病院なので衛生面は気を付けて頂きたいと思いました</p>	<p>車いすの清掃・整頓は担当職員が定期的に行っているところですが、ご指摘して頂いた背部ポケットの中の小さなゴミや髪の毛等について今後気を付けて清掃するように指示いたしました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
19	<p>5回入退院をくり返しましたが入院中“ひだまり”の本にはずいぶん助けられました。ありがとうございました。本の管理等大変だと思えますが、これからもよろしく願いいたします。</p>	<p>図書コーナー“ひだまり”についてのお褒めの言葉を下さりありがとうございます。図書コーナー“ひだまり”は図書ボランティアの方が運営しており、このようなお言葉が大変励みになります。</p>
20	<p>受付の女性の対応が気になりました。10：48頃 70代の男性が尋ねられたら「はあ？何で戻って来たん？」っと言われてました。ビジネス用語を使用せず、友達感覚の言葉でこちらが驚きました。忙しい中、その方の人柄が表れると思います。ご指導をされると私のように違和感を感じられる方々が少なくなると思いました。</p>	<p>この度は受付の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。いただいたご意見を当該スタッフへも共有しました。今後は、改めて接遇改善に努め、患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
21	<p>事務の方がケイタイを持ち（画面はラインの画面）いそいで正面玄関から出て電話されていました。工作中ケイタイを持つ事は許可されているのかはわかりませんが・・・少しかくれた所で電話されたいのにと思いました。</p>	<p>職員が緊急の用事等のために院外に出て電話することはありますが、ご指摘いただいたように人の目につかない場所を選ぶ等の配慮が必要だと思います。今後の職員への注意喚起時に伝えていきます。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
22	<p>いつも長時間待つようです。WiFi設備を希望します。</p>	<p>Wi-Fiについては院内セキュリティーの問題がありこれまで導入出来ていない状況でしたが、患者さん等からの要望も強く導入に向けて院内で検討を進めているところです。申し訳ございませんが、今しばらくお待ち下さい。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

23	<p>◎左側通行にして来院者に協力してもらうならば全ての出入口にエスカレーター使用時の注意喚起の様にお願ひ及び注意の放送を流す。ただ廊下の床に「左側通行」とだけ表示してもなぜ？なに？そもそもいつから？また天井から「左側通行」のお願ひ表示をぶら下げる。◎◎先生名前表示が出ない。最新表示機か、恥ずかしい。せめてひらがなかカタカナで表示する。8/22改善確認。◎呼出中→問診中または診察中に何の事だか意味不明。上から目線、結果呼び出されたのか ◎会計待ち列2列→1列前の人トラブルと隣列が何人も先に済ませてしまう。緑の窓口の様に空いた窓口に次々行く ◎通路が狭い ◎血圧計の所に荷物置きがない。以前はあったが ◎再来受付機が少なくなった ◎手洗いのゴミ投入口が小さい ◎バス時刻表をコピーして表示すればOK。自動精算機周辺（平成薬局は表示している） ※掲示するなら改善策を</p>	<p>頂いたご意見を参考に、会計窓口の列を1列に変更しました。再来受付機を1台追加して4台になりました。バス時刻表を自動精算機の近くに置きました。また、これ以外のご意見についても参考にさせていただきます。この度は貴重なご意見を有難うございました。</p>
24	<p>看護師の方をはじめ各業務の皆様には大変お世話になりました。ただ1日だけ残念なことがありましたので下記させていただきます。ある介護士が朝食の配膳をされる時、カーテンをさっと開けてテーブルの上に無言で膳を置いたらカーテンも手で持ってきちんと閉めることなく投げるような感じでした。従ってベッドから立上って、再度きちんと閉めていきました。食後の膳下げ時も、御礼を言っても無言でさっと引下げて行かれてしまいました。一連のその態度だけで非常に不快になりました。せっかく他の方々が一生懸命されているのに残念です。たぶんその日いやなことがあったのだろうと思いますが、他人にその態度を表すのは本人の損だと思えます。本当にありがとうございました。</p>	<p>患者さんのスペースに入る際、声をかけてカーテンを開ける・お名前を呼び配膳に来たことを伝える・退室時にはカーテンをきちんと閉めると言う基本的なマナーが実践できておらずご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。介護士全員で振り返りをおこないました。声をかけて入室することは心がけ実践していましたが、業務が重なり焦ったりすることで基本的なマナーや接遇がおろそかになってはいけないことや、各個人が気を付けているつもりでも、患者様にご不快な思いをさせてしまうことが考えられます。各自で意識を高めていくことや、スタッフ同士で言葉遣いや態度を注意し改善していく職場づくりをおこなっていきます。今回のご意見を真摯に受け止め、看護スタッフで再度接遇の徹底を意識し、入院患者さんに心地よく入院生活を送っていただけるよう努めて参ります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

25	<p>以前にも改善のお願いをしましたが一向に改善されていません。特に新館外来の建物の真ん中辺りは1階、2階フロアとも全く電波が入りません。病院という公共の場所で電波が入らない通信が出来ない通話が出来ないとかあり得ません。携帯の電波が医療機器の影響が有りますと逃げ、言い訳の様に言ってますが携帯の電波の影響で医療機器へのトラブルがあった。というのは実際聞いたことの在りません。実例もありませんし、最近のペースメーカーも電波の影響は受けない様になっているようですね。ただでさえ待ち時間が長いのに本当に困ります。</p> <p>携帯を使用する側も当然周りの方に迷惑にならない様に気を付ける事も大事な事ですが。先日も診察待ちの時に緊急の連絡が付かなく新館の中をうろうろして電波の入る所を探し廻りました。受付の方に聞いたら通話はエレベーター前をお願いしますとか言われましたがエレベーター前なんて圏外になりますし・・・そんな対応しか出来ない職員さんは必要ありませんしこちらの気持ちを逆なでするような対応でびっくりしました。通話で使う電波がどうしてもダメという事ならばせめてWi-Fi環境だけでも整備して頂くよう出来ないものでしょうか？早急に検討対応をお願いします。</p>	<p>4月13日(土)に院内の携帯電話の電波が入りづらいというご意見を頂いてから、新館外来1階及び2階の窓際に電波の増幅器を設置する等の対策を行いましたので、携帯キャリア3社(ドコモ・au・ソフトバンク)については電波の入り具合について以前より改善しています。念の為、実際に携帯電話を持って新館外来をまわってみました。外来中央部については電波が2本になる箇所はありますが、その他の箇所は3本立っていました。ただし、3社以外の携帯電話(UQモバイル等)をお使いの場合は電波が現在も入りづらい状況がありましたので病院の方から個別に何か対応してもらえるか携帯キャリアに相談中です。</p> <p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
26	<p>最近、視界が白く濁るので徳山中央病院の眼科で検査を受けたが定期検診しか言われなかった他の眼科で検診すると白内障の症状があるとされた、徳山中央病院では透析治療を受けているが今回の件で徳山中央病院は信用できないので他の眼科で治療を受けようと思う。</p>	<p>この度は治療に関する事でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。頂いたご意見は関係部署へ共有しております。この度はご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
27	<p>私は身長175cmだが駐輪場を潜る時頭を屋根にぶつける！前回はココの駐輪スペースで頭をぶつけて裂傷をおってしまったちょっと出血してしまい瘡蓋が出来た。ココの駐輪上の屋根は南側は身長より高くされているが北側は低くオデコや頭の頂点を当ててしまう頭をぶつける高さなら注意書き、クッションをつけるなり対策した方が良い病気やゲガを治療するのではなく病院に来て怪我をするとは本末転倒である。</p>	<p>2階駐車場への白いスロープ下のことを言われていることと思います。この場所は駐輪スペースではありませんので、危険防止の為に立入禁止の掲示をいたしました。この度は貴重なご意見を頂いたことで改善に繋がりました。ありがとうございました。</p>