

みなさまのご意見の回答

令和6年12月

No.	みなさまのご意見	回答
1	『感謝の気持ちでいっぱいです。』入院しています。初めの日は、痛みがとてもひどく、何もできず身体も心も弱ってしまいました。しかしながら、スタッフの皆様のおかげで順調に回復に向かっています。困ったときにはすぐに対応してくださり、まさに「スピードは最大の誠意」という言葉が、ピッタリとはまる方々だなあと感じています。笑顔はもちろんのこと、働く姿からも元気をもらっています。もうしばらくお世話になりますが、ご迷惑をおかけしますがよろしくお願い致します。一日も早く身体と心を回復させ、退院していくことがお返しになり、『感謝の気持ち』を伝えることにもなると思っています。	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。今後ともよろしくお願い致します。
2	東5階の対応すごく良い	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。今後ともよろしくお願い致します。
3	面会者ですが、主治医とのれんらく方法を知れない。お金もからむ話なので、患者と二人で医の話をしっかりと聞きたい。	本件につきましては、御本人様へ直接ご連絡をさせていただきました。ご意見をいただき、ありがとうございました。
4	感謝しています。体調が順調に回復していく中、身体だけでなく心にもたくさんものをいただいています。同室の患者さんが深夜に体調を崩されたときにも、励まし続け、あたたかい言葉をかけていらっしゃいました。看護師さんの的確な言葉に、心をとれました。できる対応は限られるのも知りました。それでも相手を受け入れるかわりに涙が出てきました。次の日の朝の他のスタッフさんの動き、説明も早くてびっくりしました。おかげで安心して過ごすことができました。チームワーク、ボイスワーク、ハートワーク最高です。本当に感謝です。	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。今後ともよろしくお願い致します。
5	感謝の気持ちでいっぱいです。入院中ですが、おかげ様で順調に回復し、今日の午後退院します。本当に有難うございました。こちらのお願いや困っていることにも、すぐに笑顔で対応してくださり、身体も心も元気になりました。ひとの健康や生命にかかわる仕事についても学ぶことがたくさんあり、健康を取りもどすだけでなく、それ以上のことも感じることができました。皆さんがとってまかつよかったです。協働とか責任感とか個々の持ち味とか、学ぶことが多かったです。来週には職場に復帰しますが、自身の生き方や働き方を見つめ直し、頑張ります。スタッフの皆様方から学んだこと（とくに人とのかわり）について、少しずつ真似していきます。ありがとうございました。感謝です。	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。今後ともよろしくお願い致します。
6	コカ・コーラの自販機の中へコーヒーのボトルを一本入れて下さい 茶の中に入れて下さい（麦茶をへらして）カフェオーレ、ミルクコーヒー等でもよい 院内のきまりは たまにはやぶってほしい（他の人も同意見の人もありました）	中央館5階病棟の患者さんには糖分摂取制限がある方も多く自動販売機ではジュース類は置かない方針としています。面会の方等で必要な際には売店にてお求めください。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。

7	<p>前回12月4日駐車場の身体障害者Pで、駐車場の整理、誘導されている方がいなくて三角ポールをどかしてとめようとしたら、周南市役所で身体障害者用のカードを駐車場整理の紺色の制服を着た人が走ってきて、これは使えん、車イスあるのかとか少しどなり口調で言っているのがこわかったです。口調や行動など少しやんわり口調とか直してもらおうと助かります。パニック障害なので普通の人よりびっくりします。あと消化器内科で、自分の番号が出て中に入ろうとしたら次の人が入ろうとしたり車イスのマークだけペタペタはってる床でどうやって止めるの 車イス、全く考えられない まちあい室にもう少し車イスと介助の人のことを考えて 車イスと座れるイスをセットでできないのでしょうか？あとは診察室せまいです 整形外科も消化器内科も中に入るまで人によけてもらわないと入れません。周南市の立派な病院、これじゃぐちもです。車イスで通ったり診察するにはすべてせまいです。</p>	<p>この度は、駐車場整理員の言動により不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当職員に指導すると共に、今年度から全職員対象に接遇研修を行っておりますので全職員の接遇向上を図ってまいります。また、ご指摘頂いた外来フロアの狭さですが、限られたスペースを有効活用出来るように日々模索している現状です。今後も患者さんのご意見を伺いながら少しでも効率的にスペースを運用できるように努めてまいります。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
8	<p>待合室にぜひ、TVを設置してほしい。今までTVがあったが、なぜなくしたのか？今までのTVはどこに利用しているのか？</p>	<p>救急外来前の待合スペースにはテレビを設置していますが、各受付ブロック前にはスペース等種々の事情があり設置しておりません。また、工事が完了して新受付コモンホールにはテレビを設置する予定としております。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
9	<p>食事時間をとってほしい 食べてる時にさげていいですか？と言ってこられる。10分か15分くらいたってから言ってほしい。面会者は身内だけでなく、友人・知人も入れてほしい！ スタッフ同士の連絡をしてほしい。ベッド上でよぶと、少しお待ちをといって言ったことが伝わらなくて、次のスタッフに同じことをたびたび言う。</p>	<p>当方の職員の声かけにより、食事を急かされたと不快に感じられたことにお詫びいたします。病棟職員はお食事の進捗状況だけでなく、安全に召し上がられているかを確認するため、度々訪室させていただいております。今後も配慮しながら訪室いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。入院中の面会については、ご家族だけに限定はしておりません。事前予約でお申込みいただきますようお願いいたします。 スタッフ間の連携につきまして、連絡が不十分な点があり不安なお気持ちにさせてしまいましたことにお詫びいたします。今後はさらに密に連絡を取り合い、患者さんが安心して療養生活を送っていただけるよう努めてまいります。</p>
10	<p>患者間違いを防ぐために、受付で氏名と生年月日を聞かれ、言わないといけない事にとっても抵抗を感じる 個人情報扱う事に慎重になっている昨今、受付で氏名、生年月日をさらけ出すのはいかがなものか考えて欲しい。列に並んでいてまわりに聞かれたくない人も多いと思う。速やかに確認できる方法を考えてほしい。（診察券をその都度見せる保険証を見せる等） 是非検討していただきたい！！</p>	<p>氏名、生年月日を名乗って頂くことは、患者間違いを防ぐ上で医療安全上でも重要な対策です。このことは当院のみならず、大多数の医療機関においても行われておりますので、ご理解の程お願いいたします。ただし、声の大きさ等のプライバシーへの配慮は必要ですので、その事を考慮しながら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。</p>
11	<p>駐車場、満車なのに空車表示になってゲートがあくシステムどうにかしてください。産婦人科の呼出のモニターが他より少なくてみえない キッズスペースからもみえない</p>	<p>駐車場満車時にはゲートが開かないシステムについて以前から専門業者に相談しているところですが、現状では対応が困難な状況です。理由としては、2ヶ所のゲートから1ヶ所の駐車場に入ることから、個々のゲートでタイムリーに満車状況を把握出来ないためです。満車時には駐車場整理員がゲート前で整理・誘導をして対応しています。モニターが見えづらいご指摘については、現状を確認し必要な対応を取らせていただきます。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>

12	<p>1. 受付の場所が西館から東館に変更しましたが 東館の場所が非常に分かりづらい矢印等の案内板を大きくして分かりやすくして下さい（入口に案内人を置いては） 2. 関係する科の受付の方の愛想が悪い。サービス業としてもっと勉強すべきと思った。</p>	<p>ただいま病院の建て替え工事をおこなっており、患者の皆様には大変ご不便ご迷惑をお掛けしております。それに伴い受付の場所が変わり東館の場所がわかりにくいことから、案内表示をわかりやすく変更し、また要所要所に案内係を配置いたしました。引き続き工事が継続しご迷惑をお掛けすることとなりますがご理解とご協力を賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。また、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。いただいたご意見は当該スタッフへ共有いたしました。今後は、改めて接遇改善に努め、患者さん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>
13	<p>洗髪用の椅子がグラグラして怖いです。 看護師さんたちは皆さん優しく接して頂いて安心した入院生活でした。ありがとうございました。</p>	<p>ご指摘いただいた洗髪用リクライニング椅子の状況を直ちに確認し、昇降機能が一部不安定であることがわかりました。安全性に支障はありませんが、安心して利用していただけるよう善処いたします。この度は貴重なご意見ならびにお褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。</p>