

皆様のご意見にお答えします

2018年12月31日

*小児科病棟には各ベッドでDVDを視聴出来るようにしてもらいたい、もしくはWi-Fiの環境があるとありがたいというご意見について

ご意見ありがとうございます。ベッドサイドTVでのDVD視聴については院内で検討させていただきます。Wi-Fiにつきましては医療機器や院内ネットワークの影響を考慮し現時点では対応しておりません。今後設置が可能かどうか検討してまいります。ご不便をおかけ致しますがご理解下さいますようお願い致します。

*食事をする台にストッパーが欲しいというご意見について

ベッドサイドテーブルにつきましては、現在導入について検討しております。ご不便をお掛け致しますがご理解下さいますようお願い致します。

*テレビのリモコンをベッドの柵に掛けられるようにしてほしいというご意見について

TVリモコンをベッド柵に掛けられるか業者と確認させていただきます。

*糖尿病で入院したがご飯がいつも多かった。また、副菜の味も薄味で食欲が無くなったというご意見について

日本糖尿病学会は糖尿病治療のための食事療法で指示エネルギー量の50～60%を炭水化物から摂取するよう推奨しています。主食を減らし、副菜、たんぱく質を増やすことにより、調理する油や砂糖の使用量が増えカロリーが高くなる可能性があり、また腎症などの合併症予防のためにはたんぱく質の摂り過ぎには注意が必要です。また腹持ちが悪く間食のきっかけになることもあります。使用している薬剤の種類によっては糖質制限を行うことで低血糖を引き起こす可能性があります。これからも糖尿病の患者様に喫食いただく病院食が家庭での食事の参考となるようなメニューや調理を工夫してまいります。

***土曜日の午前中に医師やケースワーカーとお話出来る場があるとありがたいというご意見について**

当院では、患者様に対する支援を行う際、担当ケースワーカーが予め患者様もしくはご家族と連絡調整を行い、面談日を決定しております。その際に平日での面談が困難であれば、病院の診療日である第一・三土曜日の午前中（8：30～12：00）で対応することが可能です。

***看護師やリハビリの人達が廊下でしゃべっていてうるさい。もう少し考えて行動してほしいというご意見について**

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。病院は治療の場であり環境を整える必要があります。職員間の会話が騒音となり療養環境を脅かすことにならないよう注意してまいります。また、院内外を問わず個人情報保護の視点からも注意してまいります。

***駐車場入口にいる職員の態度に不満というご意見について**

駐車場職員の対応において至らない点があり大変申し訳ございませんでした。接遇教育を徹底致します。

***病衣と駐車場の料金時間の設定を24時時点ではなく翌朝10時時点に変えたらどうかというご意見について**

病衣と駐車場の料金設定は院内の規定となっておりますのでご理解下さいますようお願いいたします。

***面会者の管理をしっかりして欲しい（面会者全員の体温を測る等）というご意見について**

面会者については、体調の悪い方の面会を控えていただくよう入院時の説明を徹底してまいります。また、面会者で体調の悪そうな方がいらした場合は、その都度看護師が声を掛けさせていただきます。面会者全員への体温測定については、感染対策部門と検討してまいります。

***食事の内容がワンパターン（魚料理が続いた）というご意見について**

病院食は治療食という観点から、提供栄養量や使用する食品に関する決め事があり、その内容にあわせて献立を作成しています。そのため、肉または魚料理だけに偏らないよう献立を作成しております。しかしアレルギーのあ

る方や肉料理を好まない患者様には魚料理が続くこともあります。食事メニューは、残食調査、患者様へのアンケート調査等を参考に栄養科内で検討させていただいております。

*** 2階レストラン前の本棚が小さすぎるというご意見について**

現場を確認し本棚を整理致しました。今後は定期的に確認を行います。ご意見ありがとうございました。

*** ナースステーションスタッフの連携が無いのではというご意見について**

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。部屋持ち制でスタッフがケアにあたっており全てのスタッフが患者様全員の情報を把握することは難しい状況です。しかしながら患者様に不快な思いをさせたことを真摯に受け止めスタッフ間の連携を確実に進めるよう努めてまいります。

*** 透析センターの壁にクラックがあり建物内の見栄えが悪いというご意見について**

ご意見ありがとうございました。早速現場を確認し該当箇所を確認出来次第修理させていただきます。

*** 受付・会計の職員の態度が悪かったというご意見について**

受付・会計職員の接遇により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。ご指摘いただきました内容を真摯に受け止め、思いやりを持った接遇を行えるよう改善してまいります。

*** 病室の貴重品入れが小さすぎるというご意見について**

当院の入院案内に記載させて頂いておりますが、防犯上貴重品の持ち込みは制限させていただいております。ご理解とご協力をお願い致します。

*** 2階にもご意見箱を設置したらどうかというご意見について**

サービス向上委員会にて検討致します。

*** 土日・夜間はこちらのエレベーターをご利用下さいの看板か案内を出すべきではないかというご意見について**

ご意見ありがとうございました。設置について検討致します。

*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

健康管理課に感謝の言葉

☆本日人間ドックを受けました。職員の方がとても親切で手際よく助かりました。また来たいと思います。

6階病棟に感謝の言葉

☆看護師さんには色々よくして頂きました。小さい事も相談にのってもらい不安が和らぎました。ありがとうございました。

8階病棟に感謝の言葉

☆1か月半大変お世話になりました。看護師さんのお仕事は本当に大変ですね。丁寧にやさしくお世話していただきありがとうございました。

病棟に感謝の言葉

☆看護師さんにはいつもやさしく声をかけていただいたり、お世話してもらい大変ありがたく思っています。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延