

皆様のご意見にお答えします

2017年7月31日

*低たんぱくごはんが少しかたくパラパラして気になるというご意見について

ご意見ありがとうございます。低たんぱくごはんは特別な指示の方に提供させていただいているごはんです。一般食の方とは別に炊飯しております。食べて頂く方の人数が少ない場合、少しの水分の違いで炊き上がりに違いがでてしまいました。スタッフ間で話し合い、今まで以上に水分量の細かな調節をしていきます。患者様にお食事を美味しく召し上がっていただけますよう、栄養科職員努力してまいります。

*駐車場の料金が安いというご意見について

ご意見ありがとうございます。駐車場の経営は、当院ともう一人の地権者との共同で行っております。中心街の限られた敷地に駐車場を確保するためには経費のかかる立体駐車場を建てるほかありませんでした。そのため、皆様より駐車料金のご負担をいただき維持管理しております。駐車料金につきましては、周辺の時間貸し駐車場（市営・民営）の料金設定を参考に設定させていただいております。ご迷惑をおかけしておりますが何卒ご理解いただきますようお願い致します。

*駐車場が満車で入れなくて困ったというご意見について

ご意見ありがとうございます。駐車場は当院ともう一人との共同経営のため店舗等に来られる方も使用いたします。限られたスペースの中で多数の方がご利用されるため皆様にはご不便をお掛けし誠に申し訳ございませんがご理解下さいますようお願い申し上げます。

*予約時間よりかなり診察時間が遅れており予約時間の設定はどうなっているのかというご意見について

ご意見ありがとうございます。予約時間につきましては、無理のない範囲での人数設定をしておりますが、診察内容や検査結果が出る時間により、診察時間が遅れてしまう場合がございます。検査によっては結果がでるまでに

時間がかかる場合がありますので、診察時間より早めに来院していただき、先に検査を済ませていただくようご協力をお願いしております。

* 1階フロアの冷房が弱いというご意見について

ご意見ありがとうございます。当院は経済産業省が推奨する省エネ活動に取り組んでおります。消費エネルギーが過大になるのを防ぐために消費電力の制御装置を設置しており、電力超過が予測された場合は一時的に空調機器の出力が低下する場合がございます。今後はこのようなことが起こらないように努めてまいります。当院の省エネ活動にご理解下さいますようお願い申し上げます。

* 健康診断での案内が聞く人によって違うため混乱してしまうというご意見について

ご意見ありがとうございます。案内係の対応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。ご意見をいただいた案内係のスタッフには、再度接遇の重要性を理解させるとともに、自身の行動を改めるように指導致しました。また、案内係と検査をする職員で次の検査内容が異なったことに関しては、課内の会議を通じて、明確に統一した運用で利用者に分かりやすい案内ができるよう変更致しました。

* 検便の容器が使いづらいというご意見について

ご意見ありがとうございます。当院で使用中の容器は多くの病院で採用されている採便容器となりますので、メーカーへご意見を伝えさせていただき、改善できるかを検討致します。

* 日帰り人間ドックで大腸内視鏡検査が出来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す。検査については今後実施が可能か該当部署と検討してまいります。

* 病室内のトイレ等の掃除がいまひとつ綺麗になってないというご意見について

ご意見ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。入院生活を送る上で、療養環境を清潔に保つことは大変重要なことです。日々の清掃を丁寧に行っていくよう徹底してまいります。

*患者の状態を理解してくれていな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。治療上必要なお薬であったため、内服を勧めさせていただきましたが、患者様の既往歴に関しての理解が不十分であったため不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。患者様の既往歴に関してはスタッフがきちんと理解を深め、看護に携わるよう日々努めてまいります。

*病衣にポケットが欲し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。当院では使用後の病衣はクリーニングに出しており不特定多数の方が繰り返し使用しております。ポケットの中身の出し忘れにより、貴重品等患者様の持ち物が紛失してしまうのを防ぐためポケットを取り付けておりません。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

*病衣のズボンのゴムがゆるくてずり落ちてしまうので何とか欲し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。当院では使用後の病衣はクリーニングに出しており不特定多数の方が繰り返し使用しているため、ウエストゴムが伸びてしまうことがあります。定期的に点検を行い、不具合があるものについては随時修理等の対応をしておりますが、流通量が多いためその限りではございません。ご不便をお掛けしないよう管理徹底に努めてまいります。

*病棟の自動販売機にホットコーヒーを入れて欲し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。業者へ確認しましたところ、機械の性質上部分的に暖かい飲み物にすることが難しいとのことでした。現在常時暖かいコーヒーを提供できるのは病院2階レストラン横の自動販売機（カップ式）か、病院横のコンビニエンスストアとなります。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

* 職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。

10 階病棟職員に感謝の言葉

11 階病棟職員に感謝の言葉

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