

ご意見箱について(平成26年1月分)

	ご意見	対応状況等
感謝	中央棟1Fのトイレを時々使わせていただいております。とてもきれいにお掃除されていてとても気持ちいいです。ありがとうございます。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
感謝	再来受付のとき配布される「本日のご案内」に採血(血液検査)が加えられてとても良かったです。いつも採血の有無が気になっていました。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
感謝	初めて主人がお世話になりました。2回目大変良くして頂きありがとうございます。また入院したくなるくらいです。本当に助かりました。今後ともよろしくお願い致します。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
感謝	大変お世話になりました。〇〇病棟の看護師さんの看護や心遣い態度等素晴らしかったので記しておきます。〇〇さん、◎◎さん、〇◎さん、〇△さん、これからも心のある看護でガンバッテ下さい！	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
感謝	3歳の娘が入院しています。ずっと点滴をつながれ思うように動けず、ベッド生活もかなりつらそうです。そんな時、遊びのボランティアの方がいらっしゃって、おもちゃを貸して頂き少し気分転換ができました。こういうサービスは子供を持つ親にとってとてもすぐありがたいです。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
感謝	5年連続で国立国際医療研究センターにお世話になり誠にありがとうございます。今年こそは皆様のお手数をかけないようにしたいものです。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
診療	採血時、使用したアルコール綿が乾いていました。グローブをしていて気がつかなかったのだと思いますが……その後、何事もなければ良いのですが……	今後、アルコール綿は個包装にいたします。ご安心下さい。
職員	入口で老母がふらふらと倒れ、総合案内の方に車椅子で耳鼻科へ連れて行って下さいと頼むと、今、人手がないからと断られたそうです。主人が押して連れて行きました。案内業務専門の方でも、そこに倒れている方がいたら、お手伝いするべきではないですか？	申し訳ありませんでした。職員の対応について、配慮していくよう指導してまいります。ご意見ありがとうございます。
職員	とある病棟に入院しました。スタッフは皆さん親切で良かったのですが、師長が挨拶もなく、名も名乗らず話をしてきたことがありました。年齢からして師長だろうと思い名札を確認しました。人の上に立つ人として、キャリアだけでなく人格の確認はなさらないのでしょうか。最後の最後にとっても不快でした。改善されることを希望しています。	職員のマナー向上を監督をする立場のものが配慮に欠ける対応をしてしまい申し訳ありません。看護師長会議を通して接遇の再教育を致しました。常に患者さんに対して好感の対応ができるよう職員全体で努力してまいります。
窓口	〇〇科外来窓口の事務の担当者について窓口に行ったところ「なーんですかー」と言われ驚きました。一方で“患者さま”と言っておきながら、この言葉使いはきわめて不愉快で、無口で窓口をはなれました。昨今、窓口でこのような言葉づかいをするところはありませぬ。役所でさえ丁寧です。対応マナーの改善を望みます。	不適切な言葉使いをしてしまい、申し訳ありませんでした。職員の言葉使いや対応について、配慮していくよう指導してまいります。ご意見ありがとうございます。

	ご意見	対応状況等
窓口	〇〇番会計窓口女性の対応。 80歳代の男性が「自動支払機がうまく操作できない」というような申し出をすると、面倒くさそうな表情を見せて若い女性に対応をまかせました。窓口業務にふさわしくない方です。おそらく指導をしても無駄でしょうから職場変更をするべき。笑顔一つ見せない女性はめったにいませんから。	不適切な対応をしてしまい、申し訳ありませんでした。職員の言葉使いや対応について、配慮していくよう指導してまいります。
窓口	予約外受付で、ひさしぶりにかかる〇〇科の予約をしたところ、最低な態度の受付をやられている〇〇さんにあたりました。「診察券を返してもらってない」と言ったところ「カウンターに置き、返しました。カバンを調べて下さい。」「絶対に返してもらってない」と言ったところ、診察券をすぐに再発行、「そちらの方で確認して下さい。」と言ったにもかかわらず一度も探そうとしない！受け取った本日のご案内と一緒に入っていた紙には別の方の名前、ビックリしてもう一度戻って言うと、言い訳を沢山して自分は悪くない態度！こんな人を受付に置くのは間違っている。もう一度基本をしっかりやってから置くべきだ。	職員の指導が行き渡らず、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。当日すぐに本人から報告がありましたので、注意喚起いたしました。接遇について基本に戻り、今一度心ある対応ができるよう厳しく指導致しました。今後は、二度とそのような事のないように続けて指導して参ります。申し訳ありませんでした。
外来環境	4番算定前の女子トイレのトイレトーパーホルダーが、便座に座りながらだと遠くて取りにくいです。もう少し近くに取り付けて下さるようお願い致します。	ご不便をお掛けして申し訳ありません。トイレにつきましては、メーカーの取付基準に適合しております。個人専用のトイレですと対応は可能だと思いますが、当センターでは様々な体型の患者様がおられますので、手前に取り付けた場合狭いという意見も発生することも考えられます。多少ご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をお願いします。
外来環境	採血室脇の自動販売機、冬季はお湯(水のホット)も販売したらどうでしょうか。是非、ご検討下さい。	検討はいたしますが、お湯を販売するのは難しいと思います。
外来環境	女性の胸の検査をさわらなければ出来ない場合、男の技師を使うなんて信じられません。この病院は野蛮です。一考願います。	当院では特定の検査項目については女性技師を配置しておりますが、全ての領域での配置は難しいのが現状です。また検査項目ごとに精通した技師を配置し業務に専念しておりますので、ご理解とご協力をお願いします。
外来環境	外来棟1Fの採血室 妊婦検診では毎回採尿しますが、おなかの大きい者にとっては大変使いづらいです。(狭い、通りにくい、ドアが内側に開くのでぶつかる)改善をぜひお願い致します。	採血・採尿室については今年5月に新採血室を開設する予定になっております。綺麗で使いやすい設計を計画しておりますので、しばらくの間お待ちください。
外来環境	家内は定期的に通院していて、採血や採尿があり、また、車椅子使用の身障者です。女性の採尿室の隣にある障害者用のトイレでないと介助が難しいのですが、二つあるトイレは、いずれも健常者も使用できるようになっています。このことを決めたのはおそらく健常者だろうと思いますが、いわゆる障害者用のトイレと普通のトイレが同数、同じ場所にある場合にのみ「どなたでも使えます」というサインが成り立つが、身障者用のトイレが圧倒的に少ない時に、なぜ「どなたでも使える」のか。	当該トイレの利用については、身障者優先で健常者は極力利用を控えるよう貼り紙等をしていきたいと思えます。
待ち時間	予約なのにあまりにも待ち時間が長すぎです。	お待たせして申し訳ありません。新外来棟が完成すると外来ブースが増える診療科もありますので、診療科によっては改善できる診療科も増えてくると思えますので、ご理解とご協力をお願いします。

	ご意見	対応状況等
待ち時間	9:19に来館し11:00に掲示板に番号が出ましたが、診療時間は2時間以内にはしてもらえないか？	お待たせして申し訳ありません。新外来棟が完成すると外来ブースが増える診療科もありますので、診療科によっては改善できる診療科も増えてくると思いますので、ご理解とご協力をお願いします。
待ち時間	血液検査をスムーズにできるように。時間がかかりすぎです、改善してください。	患者様の採血した血液は、検査室で様々な機器により分析されます。検査室もより早い体制にて検査を報告しようと考えておりますが、項目によっては精度の問題で非常に時間のかかる項目もあります。今後も効率性を考えた体制を検討して参りたいと思っておりますので、ご理解とご協力をお願いします。
清掃	・病室の床がきれいでない。いつも埃がたまっている。 ・乾燥しすぎている。	大変不快な思いをお掛けいたしました。空気の乾燥するこの時期は特に、埃がないように注意いたします。清掃スタッフ全員に厳しく注意喚起いたしました。申し訳ありませんでした。
清掃	表の植え込みのゴミが見苦しい。	大久保通りに面した植え込みの中に、風で飛ばされたコンビニの袋や紙ゴミが確認されました。今後も、定期的に巡回清掃いたします。申し訳ございませんでした。
清掃	〇〇病棟(△△)の家族待合室にあるトイレが汚い事が多く、またペーパータオルがいつも補充されてません。衛生的ではない感じがしますがどうでしょうか	大変ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。トイレや洗面台などの水回りの汚れは、特に丁寧に清掃を行うよう再指導いたしました。また、午前と午後2回に清掃回数を増やして対応させていただきます。
清掃	女子トイレ掃除しっかり掃除して下さい。床汚すぎ、汚物入れも、こまめに回収をして下さい。掃除するなら隅から隅まで綺麗に確認作業、その都度してれば見落とししません。しっかり教育を雑な掃除では無意味	トイレや洗面台などの水回りの汚れは、特に丁寧に清掃を行うよう再指導いたしました。また、手摺など多くの方が触れる箇所は埃・汚れなど拭き残しが無いように努めます。申し訳ございませんでした。
栄養	弟の見舞に来る度に食事がまずいと聞かされます。入院患者にとって食事の時間は楽しいものであって欲しいもの、味付けなんとかならないものでしょうか？	ご意見ありがとうございました。味付けに関するご意見、確かに受け取りました。当院の食塩摂取の目標量としては、9.0g/日未満で調理しておりますが、高血圧症等において塩分制限が必要な場合は6.0g/日未満となり、通常食よりもかなり薄い味付けになります。美味しく食べられる工夫は日々させていただいておりますので、ご理解願います。
療養環境	入院病棟内の電話ボックス内にイヤホン販売機が設置されていますが、必要性に疑問を感じます。テレホンカード販売機を設置していただきたいと思えます。	ご不便をおかけし申し訳ありません。テレホンカードについては、コンビニエンスストアで販売しておりますので、そちらをご利用下さい。
療養環境	ランドリーの数が少なく、病室から遠いので苦労しています。病棟の各階に設置していただきたいと思えます。	ご不便をおかけし申し訳ありません。コインランドリーについては、二期工事(平成26年5月完成予定)にて新外来棟地下1階に設置予定となります。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	病室から売店までが遠く大変苦労しています。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。売店につきましては、二期工事(平成26年5月完成予定)にて新外来棟地下1階に設置予定となります。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。

	ご意見	対応状況等
療養環境	本当に看護師？廊下の隅でコンピューターの操作してばかりで、依存症か？コンピューターばかりいじっていて患者をよく見てないのでは？看護師同志の意志の疎通は0ではないかと思う。コンピューターをいじってばかりで、朝から2回ほど薬も間違ってた。意味がないと思う。私以外の患者さんも言っていた。	当院では電子カルテを使用しており、患者さんの薬を渡す際にも、その電子カルテで医師の指示内容を確認してからお渡ししております。ご理解願います。
療養環境	入院しておむつが必要になり、用意してなく借りる事になったが、買いに行けない状態で・・・それなのに看護師から「おむつを早く戻して下さい」の催促、おむつごとさぐさぐ言われ情けなく思った。おむつぐらい病院サイドで用意するのは当たり前ではないのですか？ナースコールを押して来るのが遅い、何かあったらどうするのかな？	・手術を受ける患者さんは、オムツが必要な場合が多く、その旨説明し用意していただいています。ご理解お願いします。 ・ナースコールの対応が遅れ申し訳ありません。ナースコールは同時に何人かの患者さんが押されていますと、どうしてもお待たせする場合があります。できるだけ早く対応するよう努力してまいります。
療養環境	朝、昼、晩の薬を時々看護師が少なくくれたり、多くくれたりするけど、薬を渡してくれる時、朝はどんな薬か確認するためにも何かに書いてもらえば確認でき安心できると思う。時々間違えられるので不安になる。	飲みきり終了後中止となっていた薬があったため少なくなっていたようです。説明が不足しており申し訳ありません。常に意志の指示を確認したうえでお渡しするので、疑問がある時はその都度お訪ね下さい。
療養環境	病院内の公園。禁煙の表示にもかかわらず、多くの入院患者が煙をまき散らしている。吸い残しが散らかり汚い。徹底出来ないのでしょうか。他の患者は使用を避けたくなる公園です。	敷地内の庭園については、来年度新棟オープンに伴い新たに整備し、リニューアルを考えています。そのなかで併せて考えていきたいと思えます。
療養環境	入院加療すると病院の体質が見えてきます。 1. 貴病院の体質は古い 2. 官僚的で目線は常に上からの目線 3. 医師、看護師は胸襟を開けず防御の姿勢が目につく。 4. 上意下達に適したおもむきあり、かたい。 5. 私立に比べ無駄が多い。 6. 計画、実施評価の評価観を育てるシステムに欠ける 厳しい時代は続くので全員で評価し改善していく人材を育てていくことが効率の良い「儲け」につながる事だと思う。勿論、良い点も沢山あります。 最も良い事例 1、院内でものを訪ねた場合、歩行中の医師も看護師も実に丁寧に回答してくれる。丁寧すぎて恐縮するほどである。	ご意見ありがとうございます。ご意見を参考に今後も患者サービスに努めていきたいと思えます。
療養環境	入院について、先生の見回りについて忙しいのであれば下の先生でも回ってほしいです。	病棟回診については随時行うよう周知いたします。
療養環境	身内が救急搬送により最後までお世話になり有難うございました。遠方より来たため、ファミリーハウスがあると、大変助かります。	ご不便をおかけし申し訳ございません。現在のところ宿泊施設の整備についての計画はございません。ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	プリペードカードのことで、せめて5千円札でも使えるようにしていただけませんか？入院している人にとっては、B1まで行くのは大変です。	不便をおかけし申し訳ありません。ICカード販売機については、現在中央棟1階の会計窓口にて1万円札、5千円札対応の販売機がございますので、そちらをご利用頂きますようお願い致します。

	ご意見	対応状況等
療養環境	苦情です。 病室に設置されている抗菌水シャワー(TOHZAIのREOSTER TYPE101)が非常に使用しづらく困っています。洗面台の上部に設置されており、シャワー水の勢い、量等が調節できないため、周囲に水が飛散し、使う度に洗面台が水浸しとなってしまいます。さらに、洗面台の水道水を使用する際にも抗菌シャワーのセンサーが邪魔になり、うがい、洗面等に困っています。改善して下さい。	可能な限り対応致したいと思いますが、水回りの建物設備ですので、ご期待に応えられない可能性もあります。ご迷惑を掛けますが、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	子供が長期入院しており、医師の勧めもあり付添って看護しています。寝泊まりしているため、衣類、日用品等、荷物が沢山ありますが、収納スペースが少なく困っています。長期入院患者や看護人が過ごしやすい病室づくりを要望します。	ご不便をお掛けして申し訳ありません。これ以上収納にスペースを割かれると更に病室が狭くなり医療法上問題が発生します。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	地下1階の「ICカード」販売の所が営業時間外になると暗いので、小さい灯り通りの電球を付けてください。	ICカード販売機の設置場所を、2期工事(平成26年5月完成予定)に伴い、設置場所の変更を検討しています。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	お世話様です。 一筆 ・多忙は皆同じです。 ・出来ないアPOINTは不要です。 ・2日間無駄足です。 ・多くの訪問者も同じような考えでいるのでは、 ・病院-患者-家族等は上下関係にありません。 以上	大変申し訳ありませんでした。担当の緊急対応があったことと思われます。ご意見を参考に今後このようなことのないよう職員に周知いたします。
エレベーター	入院患者の看護のため毎日病院に通っていますが、エレベーターがなかなか来ないため、非常に不便です。ひどい時はエレベーターホールから通路にまで人があふれ、一回では乗れず10分近く待つこともあります。駐車場を利用している方は駐車代も負担しており理不尽に感じます。改善してください。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。エレベーターにつきましては、二期工事(平成26年5月完成予定)にてエレベーター(2台)とエスカレータを設置致しますので、それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
駐車料金	子供が病気を患い長期入院しています。母親が常時看護しており、父親が洗濯物、食事、身の周りの物を届けるため、毎日自宅と病院を往復しています。荷物も多い為車を使用せざるを得ない状況です。病院では担当医からの病状の説明、打合せ、子供との会話等、一定の時間が割かれます。長期入院患者に対する駐車代の負担軽減を要望します。宜しく願い致します。	外来患者さん並びにご面会の方には、総合受付で駐車料金の割引をさせていただいておりますので、お申し出ください。
掲示物	新しい病棟と外来棟をつなぐ渡り廊下に、沢山の掲示物がありますが、狭くて寒いところでゆっくり見ることができません。とても大切なお知らせ等があると思います。もっと大切な他の所で見やすいようにお願いします。	5月に新外来棟が完成いたします。それに伴い現在の渡り廊下は撤去されますので、掲示物につきましては新外来棟に掲示いたします。
横断歩道	大久保通りの横断歩道を、今の横断歩道の東側に増設してもらいたい。駅に行くのに近くなるので便利になると思います	横断歩道については公共的なものであり、当院で決められるものではないことをご理解願います。