

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年1月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	トイレの数が少ない感。 老人使用で1回の時間がもたついているのかも？待ち時間が有り。	ご意見ありがとうございます。 当センターの外来エリアには以下のとおり1階に4カ所、2階に3カ所のトイレを設置しております。混み合っている際は他のトイレをご利用いただくようお願い申し上げます。ご不明な点がございましたら、お近くのスタッフにお声かけください。 1F 正面入り口脇(※) 病棟エレベーター脇 15番ブロック受付脇 13番ブロック受付脇(※) 2F 病棟エレベーター脇(※) 渋沢サロン脇 23番ブロック受付脇 (※)多目的トイレを有しているトイレ	総務課	意見・要望
2	こんなことを言ってはいけないかと思いますが、手洗いのトイレットペーパーのホルダーがはずれやすいみたいで、下にペーパー①が落ちてくるのをよく見かけます。不衛生ですよ？使うときも取りにくいです。(私は50代の付添人ですが、)高齢の方はもっと使いにくいのではないですか？たぶん来たら1回は行くのではないかと思います。ホルダーの中の支えをしっかりとしたのにした方が良いと思いますが、無理ですよ？	ご意見ありがとうございます。 トイレットペーパーの落下につきましては、いただきましたご意見を参考に検討してまいります。	総務課	意見・要望
3	駐車場が更新されてから車止めが一部しかないが、安全・事故防止の為設置してほしい。	ご意見ありがとうございます。 車止めは事故防止にもなりますが、つまずきや転倒などの原因ともなり得るため現段階では設置の予定はございません。駐車場をご利用の際は歩行者の方や他車に十分ご注意の上、ご利用いただきますようお願いいたします。	総務課	意見・要望
4	予約時間指定しても1、2時間待ち当たり前なのか、時間待ちすぎるけど患者が多いので仕方ないのかな、と思います。 でも先生方は親切で安心して診察受けられることは嬉しいことです。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 患者さんの病状によってはどうしても診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまう場合がございます。引き続き受付から受診までの流れを改善するなど、待ち時間の短縮を図ってまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	医サ課	意見・要望
5	会計の段階でとても待たされた。Drへの確認が必要とのことだったが、Drの診察の合間に聞くからとのこと。30分以上経っても診察中だからと確認してくれない。ずっと待たされ非常に疲れた。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 診療費の計算について、診察中の医師へ確認が必要な場合にやむを得ず時間を要する場合がございますが、可能な限り長時間お待たせすることがないように外来看護師とも連携して対応するよう努めてまいります。	医サ課	意見・要望
6	もう何年になりますかね～、ここ健康長寿病院には感謝しております。 電子掲示板で「まもなくお呼びします」なぜもっと活用されないのですか？院内どこにいても見れるのに、ずーっと診察前に待つばかりです。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 掲示板(患者呼出しモニター)につきましては、各診療科において適切な運用に努めてまいります。	医サ課	意見・要望
7	総合案内の看護師の方にお話ししましたが、受付の際必ず入れる(使用する)プラスチックのファイルを必ず消毒して下さい。	ご意見ありがとうございます。 再来受付機横に設置している黄色のクリアファイルについて、使用後(回収後)のファイルの消毒は現在行っておりません。感染対策において、院内の清掃を含め、衛生環境を清潔に保つことはもとより、患者さん・病院職員双方が感染防止の観点で各所において手指消毒を徹底することが必要不可欠です。ご理解ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。	感染対策室 医サ課	意見・要望
8	身長体重計について、身長・体重・風袋・BMIの数値が現れますが、特にBMIは意味する内容と標準値など表の一覧が脇に貼ってあると健康チェックになると思います。いつも気になっていました。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいた内容を踏まえて、外来に設置している身長体重計(本体)に参考資料(BMIの意味、算出式、判定基準表)を貼り付けました。 今後ともお気づきの点などございましたら、ご意見をいただきたく、よろしくお願いいたします。	看護部 医サ課	意見・要望
9	ベッドサイドのテーブル(?)に足元だけでなく手元のライトもあれば！ ①消灯後の排尿量記録に便利 ②毎食事が美味しくなる	ご意見ありがとうございます。 恐れ入りますが、手元用ライトの設置はおこなっておりません。夜間にご不安な場合等はお近くのスタッフまでご相談ください。ご理解の程よろしくお願いいたします。	看護部 総務課	意見・要望
10	いそがしい時間に泊まってみて看護師さんの忙しいのには驚いた！ちょうど食事の時間に下に行きたいが人員がいないのでとのこと。	ご意見ありがとうございます。 食事時は事故防止のため、食事ケアに人員を多く割いております。そのためご希望に添えないこともございますが、職員間で調整し、長時間お待たせすることがないように努めてまいります。	看護部	意見・要望
11	看護師がキツイ物言いだった(常時、医師も看護師も優しいと評価していたのに…)	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 患者さんやご家族の気持ちに寄り添える看護・言葉かけができるように病棟内で周知し、指導してまいります。	看護部	意見・要望
12	看護師職員の態度が上から目線すぎる。患者は寝たきりで老人の方も多い。接し方には注意するよう。意外とバカにしている。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 患者さんやご家族の気持ちに寄り添える言葉かけができるよう全職員への周知が必要であると重く受け止めています。どのような状況であっても適切な態度と言葉遣いで対応できるよう、接遇面での指導を継続してまいります。	看護部	意見・要望
13	①レントゲンやCT MRIを連続で行う場合、いちいち着替えるのが老人は大変なので施術着で回れるようなシステムがあると助かります。 ②耳の遠い患者さんに大きな声で何度も聞くより、用紙など用いて話す方が周りの方の目にも気にならないのでは？(特に造影剤時の病気の有無やアレルギーのチェックなど。)	ご意見ありがとうございます。 ①について いただきましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。 ②について 当センターでは、問診票用紙に記入いただいた上で、さらにスタッフがお話をしながら直接お聞きして確認する方法を採用しています。造影剤使用時の病気の有無やアレルギーチェックの確認漏れは、患者さんの安全に直結するため、より確実な方法を用いています。ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。	放射線科	意見・要望
14	食事に対しては味付けも大変良いです。毎日が楽しみです。ありがとう。要望とは、カレー・生野菜・煮物(切り干し大根他)・煮魚も食したい。納豆が食べたい。	ご意見ありがとうございます。 入院食は患者さんの病状に応じて、医師の指示に基づき調整しております。そのため、カレーや一部の煮物は塩分の調整、生野菜はカリウムの調整により他の料理に変更させていただく場合がございます。また、納豆は処方されているお薬との関係で召し上げられない患者さんが多いため、センターではお出ししない食品となっております。ご理解を賜りますようお願いいたします。	栄養科	意見・要望
15	(個室Bなのに)お食事がとても貧相だった。	ご意見ありがとうございます。 入院食は患者さんの病状に応じて、医師の指示に基づき調整しております。特別室(有料個室)の患者さんの場合、特別室食として米は魚沼産コシヒカリ、食器は特別室用に変更するなどの対応をしておりますが、医師の指示により食事内容は治療食の調整内容を優先いたします。貧相な印象を与えてしまったようですが、食事内容は治療の一環でもあることをご理解を賜りますようお願いいたします。	栄養科	意見・要望
16	主人が当病院にかかっております。 病気のためお薬が限られており、近くの医者(急病)の時診てもらえず精神科の長谷川先生からナースの方のやり取りで予約なしでも見てもらえて当の本人も家族もとても感謝しております。総合内科の大川庭照Dr、患者にもわかるように家族にもよくわかるよう説明してくれて、一方的ではなく患者にもよりそってやさしくしてくれ説明してくれて忙しいと思いますけどよく説明してくれました。患者はフラにもする気持ちで病院に来ていますが、やはり忙しいのは分かりますが、大川先生のようにわかりやすく説明してくれて家族もすくわれました。お薬の説明もただ出すだけではなくわかるまで説明してくれています。患者にとって接し方で気持ちも落ち込んでいたが先生の言葉で来る時と帰る時では気持ちが明るくなっていました。心から感謝致します。良い先生はすくなくなくなってしまうので不安です。ありがとうございます。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後とも質の高い医療を目指して努力してまいります。	総合内科	感謝



○皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 16件
 (内訳) 意見・要望 15件
 感謝 1件