

# ご意見箱のご返答

概要： お礼のお言葉について

職員へ向けて、6件の暖かいお言葉を頂きました。ご意見に対しまして、当該職員、病棟に委員会から直接の報告を行うとともに、ご承諾を頂いたものに関しましては、職員掲示版にて、ご氏名を伏せて公開させて頂きます。  
職員の励み、目標となります。ありがとうございました。

ご投函日/概要： 2階吹き抜け壁への手すり設置に関して

1月15日 エレベーターからリハビリ室までの動線として、手すりを設置した場合の安全性について確認しております。設置の有無につきまして、その後のご返答となりますが、ご了承お願い致します。

ご投函日/概要： 病棟で利用していた車椅子を貸して、戻ってこなかった

1月14日 事務に質問があったが、看護師が対応した

- ・車椅子の件、ご不便をお掛け致しました。患者さんの予定利用者数を見越した台数を配意しておりますが、想定を超過した場合に患者さんお一人お一人に車椅子を配置することができない場合がございます。ご不便をお掛け致しますが、必要時看護師までお声かけ頂けますと助かります。
- ・事務職員へのお呼び出しに看護師の対応となった件ですが、すぐの事務職員対応が難しい状況であったとのことでした。事情のお伝え不足であったかと思えます。申し訳ございませんでした。
- ・その他、職員の接遇に関しましても、教育をすすめてまいります。

ご投函日/概要： お褒めのお言葉とご要望について

- 1月22日 感謝のお言葉、ありがとうございました。また、看護学生にも励みになるかと存じます。
- Web つきまして、ご入院中にご要望が確認できておらず、申し訳ございませんでした。ご提供させて頂くりんごの切り方など、できるだけのご対応をさせて頂いておりますが、それ以前の問題として、お食事の状況確認が不足しておりました。それぞれの病棟に管理栄養士の配置が始まっておりますが、まだ十分な対応となっておらず、これからの課題として受け止めております。また、車椅子の件、前述の方と同じご意見を頂きました。ご不便をお掛け致しました。ご意見書につきましても、配置場所など、入院のご案内等へ追記、掲示の整理等で目にとまりやすい改善をすすめてまいります。

ご投函日/概要： 看護師の対応について

- 1月15日 病棟看護師の患者さんへのご対応について、数点のご指摘を頂きました。内容につきましては、当該病棟師長に指導するとともに、匿名加工ののち、職員への掲示を行わせて頂きます。
- お気づき、ありがとうございました。

ご投函日/概要： 健診センターへのご意見に対して

- 1月15日
- ・スリッパに関して（毎回消毒されているが不安）  
毎回、殺菌灯付スリッパロッカーで消毒しています。スリッパ置き場に分かりやすく、殺菌済みの表示をするように致します。
  - ・検査の説明や問診の聞き取りづらさについて  
お声かけについて、スタッフへ再教育を行いました。また、以前の健診時に聞こえづらさがあった方に関しましては、記録を行い対応しているとのことですが、初回健診等の方に関しましても、お申し出しやすい受付になるよう改善に取り組みます。
  - ・検査時の説明について、「はい、息を止めます」のように、標準語で理解しやすいお声かけとなるよう、統一化を行います。
- ※ご意見として頂いた内容ではありませんが、視覚や聴力に心配があられる方についての対応も、こちらのご意見をきっかけに再確認、再検討致しました。

ご投函日/概要： 院内掲示（外来トイレ、自販機について）

1月15日 院内の掲示を増やす方向で対応致します。

ご投函日/概要： 院内が暗い、職員の挨拶等

1月23日 院内が暗い感じがする、とのご意見に対しまして、以前も照明灯の見直しも行いましたが、設備上の問題からこれ以上の大きな改修は難しい、ということになりました。患者さんによりましては、落ち着いた感じがよい、とのご意見を頂くこともあり、今後の経過にて検討させて頂ければと思います。  
また、職員のあいさつが少ない、という件に対しましても、いろいろなご意見を頂いており、定期的なアンケートの結果等に応じまして検討致します。

ご投函日/概要： 障害者用駐車場について

1月23日 障害者用駐車場の不足に対しまして、ご不便をお掛け致しました。設備の問題から数に限りがございますので、優先度の高い方にご利用頂けるよう取組みを検討致します。

患者満足度向上委員会