

## 皆様のご意見と回答について

● 平成 31 年 4 月 : 全 9 件 (掲載 6 件 / 個別対応 2 件 / その他 1 件)

### ご意見

他の病院施設のルールも同じとは思いますが、消灯 21 時は早いと思います。眠れず読書をしたいのですが、ベッド上の照明をつけると同じ部屋の患者さんの迷惑になるので、面会ロビーの照明は眠れない患者が読書等する為に、23 時位までつけては？睡眠時間に個人差はありますが、1 日に 9 時間眠る必要はないと思います。

### 回答

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。他病院の状況なども参考にして、施設のルールの中で改善策として何が出来るかなど、院内で再度検討させていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

### ご意見

予約しているのにも関わらず待ち時間が 2 時間半などかかる。忙しそうなので仕方ないと思いますが、それなら早くもって遅くの時間に予約させてほしい。あと駐車場が少ないと思います。

### 回答

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。現在当院の外来では継続的に混雑しており、待ち時間が長くなっている状況です。当院でも検討を重ねておりますが対応が難しい状況となっております。現在対応できる改善策といたしましては、外来で現在の待ち時間を掲示するなど順次対策をとりたいと考えております。どうぞご理解の程宜しくお願い申し上げます。

### ご意見

駐車場の台数が少なすぎる。

### 回答

このたびはご不便をおかけして申し訳ありませんでした。特に冬場は雪の影響で駐車スペースが縮小している為、ご迷惑をおかけしております。職員に関しては駐車に関して継続的に周知を行っておりますが、再度周知等徹底いたします。どうぞご理解の程宜しくお願い申し上げます。

### ご意見

食堂の開設。大きな病院で食堂が無いのは非常に不便。

### 回答

このたびは大変なご不便をおかけして申し訳ありませんでした。ご要望について検討させていただいておりますが、現状では対応が難しい状況となっております。どうぞご理解の程宜しくお願い申し上げます。

### ご意見

大変素晴らしい対応、心がそして体がみるみる良くなってきました。先生に言っていただいて反省点がいっぱいありました。元々は夜ふかし、朝までテレビに夢中になって肺炎とてんかんを起こすなど生活態度がよくありませんでした。心は入替えできませんが、あらためます。大変ありがとうございました。

### 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

### ご意見

来る毎に思わせられることですが、赤い絨毯が黒やら白っぽさやらに汚れていて床もうす汚れているのがいつも気になります。清潔さは保たれているのでしょうか。

### 回答

このたびはご心配をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。施設の劣化によるものになりますので設備の交換などの対応は難しい状況です。しかし、当院では清掃をおこなって清潔に保つよう心がけておりますので、どうぞご理解の程よろしくお願いたします。

## ● 令和元年5月：全9件（掲載5件 / 個別対応0件 / その他4件）

### ご意見

会計前の待合室にて排煙窓を開放して換気していたが、開いた際に上から大量のほこりが落ちてきて身体にかかった。ほこり等アレルギーもある為、掃除願います。

### 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃をおこなって清潔に保つよう心がけますので、どうぞご理解の程よろしくお願いたします。

### ご意見

毎日昼、夜のデザート（果物）はオレンジです。2～3日食べたら「またオレンジだ」と言って食べないで下げています。

### 回答

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。食事のメニューは患者さまの状態などによっても変わりますので様々な理由がありますが、貴重なご意見をいただきましたので、院内でも再度検討をさせていただきます。どうぞご理解の程よろしくお願いたします。

### ご意見

網戸がすごく汚い。掃除してほしいです。

### 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃をおこなって清潔に保つよう心がけますので、どうぞご理解の程よろしくお願いたします。

### ご意見

半年後の受診が必要なのに、なぜ予約できないのか。対応よろしくお願します。

### 回答

このたびは大変なご不便をおかけして申し訳ありませんでした。貴重なご意見を頂きましたので、システムや運用を見直し院内で再度検討させていただきます。どうぞよろしくお願申し上げます。

## ご意見

大変お世話になりました。とてもつらい症状に絶望的になり暗い気持ちでいましたが、看護師さん達の笑顔やさしさに気持ちも前向きになりました。本当にありがとうございました。感謝しています。お食事を作ってくださった方々おいしい食事ありがとうございました。

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。より良い対応を今後も心がけてまいります。

## ● 令和元年6月：全 10 件（掲載 4 件 / 個別対応 1 件 / その他 5 件）

## ご意見

5階西病棟へ  
みなさん優しく接していただき感謝してます。短い間でしたが、大変お世話になりました。  
ありがとうございました。

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。これからもより良い対応を心がけてまいります。

## ご意見

1F 受付前のイスに座ろうと思いましたが、どなたかの血のついたサビオのような赤いものがイスの上に落ちていて気持ち悪かった。時々で宜しいので待合所を見回り、常にキレイにお願いできないでしょうか。  
ゴミも落ちています。気になるので拾いたと思いますが、病院の為拾って捨てることも出来ません。お忙しいとは思いますが心が弱っている方々を少しでも気持ちよく過ごせるようお願い申し上げます。

## 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃は定期的におこなっておりますが、清潔に保つよう取組みますので、どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

## ご意見

半年おきに予約で甲状腺腫瘍で耳鼻科の川原 Dr.に受診しています。お人柄がソフトで、マスクからの目元もやさしく毎回説明もくわしく、エコーも熱心です。質問にも答えて下さり感謝しています。  
人柄、性格のよさも安心を得られる要素のひとつですね。Nsさんも追いかけて来て予約票を届けて下さり親切でした。

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。耳鼻科に限らず、安心を得られる対応を今後も心がけてまいります。

## ご意見

消化器内科に入院致しました。長くゆううつな入院生活の中で看護師さんの笑顔とやさしい対応がとても嬉しいです。  
担当の医師の先生もやさしく笑顔で対応して頂いて、ありがとうございます。自分もこれからの人生の中で、人にやさしく接してゆく事を目指したく思いを新たに致しました。病院にくる患者は精神的にも異常になっていると思いますが、これからも宜しく  
お願い致します。

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も人にやさしく接する対応を出来るよう心がけてまいります。

### ● 令和元年 7 月 : 全 2 件 (掲載 1 件 / 個別対応 0 件 / その他 1 件)

#### ご意見

残念です。職員の対応について

先日ある病棟に入院しました。空き部屋が沢山あり私の眼からは忙しそうに見えませんでした。師長や主任さんが誰なのか分からずじまいでした。又、病室に出入りする職員は黙って訪室し自分の作業をして出て行く、本当にびっくりしました。病棟の管理をまかされている上司が接遇に対しての考え方が出来ていないのでこのような不快な気持ちになったのだと思います。他の病棟も同じ様な対応をされているのでしょうか？市の職員の資質が問われるのではないのでしょうか？

#### 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘を頂き院内で現状の把握を再度行った結果、業務優先となり挨拶等の接遇が出来ていない現状がありました。日頃から、職員への接遇教育を行なっておりますが、不十分な点は指導いたしましたので、どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

### ● 令和元年 8 月 : 全 7 件 (掲載 4 件 / 個別対応 2 件 / その他 1 件)

#### ご意見

父が入院となりたいへんお世話になりました。

今年の夏は暑さがとても厳しかったのですが病室内が大変暑く面会に行っても汗がダラダラ出るほどでした。

温度計を見ると 38℃となっていました。できれば病室内の環境を整えていただけると幸いです。

#### 回答

このたびは大変ご心配おかけいたしました申し訳ありませんでした。また貴重なご意見をありがとうございます。施設の老朽化なども伴い、設備に関しては当院も検討が必要と考えております。すぐにご要望に対応する事は難しい状況となっておりますが、今後も検討や対応に取り組ませていただきます。どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

#### ご意見

前はここでたばこ OK でしたがすいたーい。

#### 回答

当院では平成 26 年 4 月 1 日から病院敷地内全体が禁煙となっております。

健康を考えなければならない、市民の健康を守るという社会的使命をもっている施設でありますので、建物内のみならず、駐車場を含め敷地内で終日全面禁煙を実施しております。どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

#### ご意見

玄関付近の床の汚れが目立ちます。もう少し、清掃をきちんとできないのでしょうか。

## 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃をおこなって清潔に保つよう心がけますので、どうぞご理解の程よろしくお願いたします。

## ご意見

患者に寄り添い少しでも患者の不安や苦痛を緩和しようとする当病院の医療スタッフの方々の日々の努力が感じられ好感が持てました。特に看護師の方々の患者に対しての言動は臨機応変で私共、患者の立場から申し上げれば気を使わない会話、孫、子とでも話している様な錯覚さえ覚えます。自分の担当の認知症の患者が言う事を聞かない等の理由で殺害までしてしまう現在、とにかく当岩見沢市立総合病院の医療チームは最高です。

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後もこのように思っていたいただけるような対応を出来るよう心がけてまいります。

## ● 令和元年9月：全9件（掲載2件 / 個別対応6件 / その他1件）

## ご意見

経腸栄養剤エンシュア・Hを処方して頂いています。

「飲みにくい」かもしれないけれど、効率良く栄養を摂取出来ます。」との事で、飲んでみたらたしかに個人的には飲みづらいと感じました。ですが、飲みづらさよりも体調改善のために飲み続けることを優先したいと思っています。なので、現在は3種類しか味の在庫を扱っていないとのことでしたが、全7種類を薬局さんの方で対応して頂けたらとてもありがたいです。

色々な味で少し楽しみを持ちながら、頑張っって飲み続けて頑張っって体調改善にのぞみたいと思っておりますので、薬局さんに是非よろしくお伝え頂けますようお願いいたします。

## 回答

現在、当院のサービス向上委員会には薬剤科の職員も参加して頂いております。ご要望につきましては伝えております。お名前の記入などがなかった為、掲示板での回答とさせて頂きますが、回答といたしましては相談をして頂いて個別で相談をお受けしたいと考えております。お手数ではございますが、お薬の引渡し場所で「サービス向上委員会の薬剤科スタッフを呼んでください」とお声かけください。

## ご意見

玄関の窓拭きなど・・・気になりました。

市立病院のレベルを上げるひとつになるのでは！と思ってしまいました。

きれいなカーペットなども子供さんが座り込んで気になりました。

## 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃は定期的におこなっておりますが、清潔に保つよう取組んでおりますが、前月も他のご意見にて同様の掲示させて頂いた状況ですので、当院でも再度検討を重ねさせて頂きます。カーペットにつきましても、毎日定期清掃は行なっておりますのでどうぞご理解の程よろしくお願いたします。

● 令和元年 10 月 : 全 5 件 (掲載 2 件 / 個別対応 1 件 / その他 2 件)

ご意見

今の時代電源が必要な時、冷蔵庫の SW を入れないと 100V 出ないというのは不親切だと思います。カードを入れると TV の電源と一緒に 100V 出るようにすると良い。

食堂の TV の電源 SW が接触悪い。他のチャンネルはスムーズなのに。

回答

この度は大変貴重なご意見を有難うございます。当院の床頭台の電源に関しては、テレビカードを入れて冷蔵庫を使用する事でコンセントの電源をお使いいただける仕様となっておりますので、どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

しかし、ご指摘いただきました「今の時代」という点で考えた場合、携帯電話・スマートフォンなどの普及で充電など電気の需要が増えてきていると当院では認識しております。今後電気の使用に関しては、より良い入院生活が送れるよう検討を重ねてまいりたいと考えております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

なお、食堂のテレビのリモコンにつきましては、接触不良のあるリモコンを確認いたしましたので、対応いたしました。

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

ご意見

休日に面会に来たのですが、患者の容体をナースステーションで聞いた時、事務的な返答で聞いてもらえる雰囲気ではありませんでした。

回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では日頃から接遇教育を進めておりましたが、不十分な点について、改めて指導を進めて参りたいと考えております。どうぞご理解の程よろしく願いいたします。

また、いただいたご意見の内容だけでは患者さまとの関係性が正確に判断出来かねますが、患者さまの容体に関しては個人情報となりますので、お答えが出来ない場合がありますのでご理解の程よろしく願いいたします。

● 令和元年 11 月 : 全 6 件 (掲載 2 件 / 個別対応 2 件 / その他 2 件)

ご意見

ゴミ箱はもっと大きいタイプがよいと思いました。病室のゴミ箱のことです。

回答

このたびは貴重なご意見ありがとうございました。入院生活上で出る一般的なごみの量、ごみ回収の頻度、病室のスペース等考慮して設置させて頂いております。実際にご利用された患者さまの声は貴重なご意見ですので、院内で検討する際に参考にさせていただきます。

ご意見

「入院のご案内」のことです。

バラバラですぐこぼれて落ちます。ホチキスでとめるべきと思います。

## 回答

このたびはお手数をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。提出して頂く書類にホチキス留め出来ないなどいくつかの制限はありますが、ご意見を参考にさせて頂き、より良い「入院のご案内」をお渡しする事が出来るように院内で検討いたします。

### ● 令和元年 12 月 : 全 6 件 (掲載 1 件 / 個別対応 5 件 / その他 3 件)

## ご意見

車椅子用のトイレの手洗い場の下の器具がホコリだらけです。すべての階の車椅子用トイレがああなのかな？

## 回答

このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
清掃をおこない清潔に保つよう心がけますので、どうぞご理解の程よろしくお願いいたします。

### ● 令和 2 年 1 月 : 全 9 件 (掲載 3 件 / 個別対応 2 件 / その他 4 件)

## ご意見

外科待ち合い場所、大変寒いです。玄関が開いたら風が当たります。  
つい立てなど考えてくれませんか。

## 回答

大変貴重なご意見有難うございます。ご意見を参考にさせて頂き、早急に自動ドアのエアカーテンの調整をさせて頂きました。また、正面玄関前の総合案内に膝かけを設置させて頂きました。

## ご意見

すみません。意見とかではありません。感謝の気持ちを言わせてください。えっと。うちの私の母は、この病院の方に助けられました。本当に感謝しかありません…。ガーゼのとりかえなど…。痛みどめをうっていただいたり。これからも皆さん体に気をつけて誰かの命を助けてあげてください！

## 回答

温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。より良い対応を出来る様今後も心がけてまいります。

## ご意見

駐車場の排雪をお願いしたいです。駐車スペースが少なく、予約時間に間に合わなさそうなので。

## 回答

このたびはご不便をおかけして申し訳ありませんでした。特に冬場は雪の影響で駐車スペースが縮小している為、ご迷惑をおかけしております。随時排雪作業は行なっておりますので、どうぞご理解の程宜しくお願い申し上げます。



## 総合相談窓口へのご意見と回答

### ●令和元年 12月に総合相談窓口で承ったご意見についての回答

#### ご意見

当院宛の紹介状をご持参していただき来院された患者さまがいらっしゃいました。  
紹介状をお持ち頂いておりましたが予約外の当日受付となった事で、予約患者さまよりも長い時間お待ち頂く事となり、受付のシステムについてのご意見・ご指摘をいただきました。

#### 回答

このたびは貴重なご意見ありがとうございました。  
当院では紹介元の病院から地域医療連携室へご連絡頂き、日程調整などをさせて頂く事がございます。紹介元の医療機関へは紹介時の受付の流れを説明し、今後是对応して頂ける事となりました。  
今後紹介元の医療機関とは同様の紹介があった時に速やかに日程調整が出来る様調整いたしましたのでご報告をさせていただきます。