



病院の玄関横にある公衆電話の件で。場所が悪すぎて入口のドアが開くたびに背中に冷たい風が当たります。今入院中ですが、パジャマの上にベストを着ただけです。全員が携帯電話を持っているわけではないんです。もう少しなんとか考えて頂けないでしょうか。どうぞよろしくお願い致します。



ご迷惑をおかけしたいへん申し訳ございません。冬季の間、冷気が建物内に入らないように正面の扉は締め切っており、横側の扉のみ開閉しております。風よけ（パーテーション）等の設置を検討しましたが、周辺スペースが狭小なため不可能でした。エアーカーテン（扉上部から下部に向けて空気を吹き下ろして壁を作り、外部の冷風の侵入を防ぐ）の設置や公衆電話スペースの移動なども念頭に置いて、今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。



たまに当院を利用しています。いつも思いますが、正面玄関前の横断歩道上にいつも車が止まっています。タクシーを含めて乗り降りする場所を少しずらしたらどうかと思います。



貴重なご意見をいただきありがとうございます。横断歩道が正面玄関扉に対してちょうど真正面にあるため、送迎に来た車が一時停車するケースがあるようです。なお、職員が駐車場整理を行なっている時間帯には、駐停車されないように声をかけさせていただいています。今後は、道路上を塗装するなどして、横断歩道上で駐停車しないように注意喚起を行なってまいります。



ナースコールを押しても 1 時間以上誰も来てくれない。他の患者や家族も言っていました。2・3 回押しても来ないので、ナースコールの意味が無い。ナースコールを押しても誰も来ないので通りの看護師を呼びましたが、どうなっているのですか？言葉遣いもなっていないくて、何度も不快な思いをしました。



ご指摘ありがとうございます。この度は、ご不快な思いやご不便をおかけし大変申し訳ありませんでした。ナースコールには素早く的確に対応できるよう、また言葉遣い・接遇に関しても再度指導してまいります



明日退院します。長い間ありがとうございました。最後に気になったことがあります。8 病棟の ADL 室でのリハビリですが、リハビリ職員同士の会話が気になりました。仕事上の話だと思いますが、患者を前にして話をするのではないと思います。和やかな雰囲気は良いのですが、もう少し考えてほしいです。



ご指摘ありがとうございます。この度は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。仕事上の話など、患者様の耳に入るべきでない事柄に関しては、職員同士で場所を変えて会話するなどの配慮を行なうよう、関係部署に指導いたしました。



浴場に、囲いの無い椅子を置いてほしい。



この度はご指摘いただきありがとうございます。浴室には、背もたれ肘置き付き椅子と、スツール（背もたれ肘置き無し）を設置しており、ご希望や必要に応じて使用できるようにしております。患者様の体の状態にあわせて使用して頂きたいと思っておりますので、なにかあれば職員まで声をおかけください。



病棟事務の方（白衣を着た女性）が検査などに付き添っていただき、患者にとってはありがたいですが、検査室に向かう道中に、歩きながらカルテを開いて中を読んでいる方がいます。医師や看護師の指示で記載の補助や文書作成時に見る事はあるかもしれませんが、事務員が単独で患者のカルテをめくって読まれるのは患者として不愉快ですし、情報管理上も問題だと思います。事務の方は患者とカルテを運ぶメッセンジャーであって、カルテを歩きながら見る事はしないようにしていただきたいです。



ご指摘ありがとうございます。この度は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。業務上、必要に応じて事務員がカルテの中を読む事があります。今後は、歩きながらカルテを読むことの無いよう、また患者様の情報を適切に取り扱うように改めて職員に指導いたしました。



名前をフルネームで呼ぶのをやめてほしい。



この度は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。ご指摘の件ですが、患者間違いを防ぐ（同姓の患者様も多々おられる）ため、フルネームでの患者呼び出しを行っております。安全な医療提供の為、ご理解のほどよろしくお願い致します。



黄色の会計ファイルを渡す時に、薬の名前を言わないでほしい。



この度は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。お薬に関しましては、種類や飲み方が変更になった際、医師からの説明に加えて、ファイルを渡す時に他の職員が再度説明をすることがあります。診察中の説明のみでは、薬の変更に關してご理解しにくい患者様がいる可能性を考慮しているためです。今後は、周りの患者様に薬の説明が聞こえないように配慮致しますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い致します。



職員の愛想と対応が悪い。

***他、職員の接遇に関する患者様からのご指摘が 4 件ありました。**



ご指摘いただきありがとうございます。この度は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。職員の接遇に関しましては、ほぼ毎月のように患者様から厳しい声をいただいております。今後は、院内で接遇に関する研修会を実施し、職員に指導を行ないたいと思

ます。待遇に関し、患者様からお褒めの声が頂けるように病院全体で取り組んでまいりますので、よろしくお願い致します。