

ご意見内容 1	テレビをイヤホン無しで聴いていたら音が大きいと看護師が怒ってきた。物も言いようがある。
回答 (28. 5. 23)	<p>入院患者さまからテレビの音が気になるとのご指摘が多数あり、当院では大部屋の患者さまにはイヤホンをつけていただくようお願いしています。日頃から皆さまにはご協力いただきありがとうございます。</p> <p>今回、言い方がよくなかったとのご指摘、誠に申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないよう努めてまいります。</p> <p>(病棟)</p>
ご意見内容 2	<p>①給食の魚、鶏、豚のメニューが生臭くほとんど食べることができず困りました。他の病院食を参考にするなど検討してください。</p> <p>②病室の窓ガラスの汚れが気になりました。外側をどのくらいの頻度で清掃しているのかと思いました。</p>
回答 (28. 5. 26)	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>①魚メニューなどの臭いについては、下処理の段階や調理過程での工夫に努めているところです。特に減塩食については薄味ベースとなりますので臭い対策が重要になってきます。食事をしっかりと召し上がっていただけるように、献立と調理技術の向上に努めてまいります。</p> <p>②清掃に関しご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。外側の窓の清掃は春と秋の年2回行っており、5月に実施予定です。気持ちよく入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。</p> <p>(栄養科、経営事業課)</p>
ご意見内容 3	入院をして気持ちが沈んでいるのに窓から見える花が残念でなりません。一回も世話をしているのを見たことがありません。植えっぱなしでは花もかわいそうです
回答 (28. 6. 24)	<p>当院では、月1回芝生と花壇の清掃を行い、年2回花の植え替えを行っています。今年の花の植え替えは6月末に予定となっております。</p> <p>今年は手入れが遅くなりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>今後は植え替え時期を検討するなど、患者さんに気持ちよく入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。</p> <p>(環境対策委員会)</p>
ご意見内容 4	<p>AMラジオが全く受信できず残念です。TVを見ることがままならなかったり目を使うと疲労するなどの方でラジオならという方もいるのでは？</p> <p>W i - F i のフリーエリアがあればいいなと思いましたが難しいでしょうか？</p>
回答 (28. 7. 8)	<p>ラジオの利用につきましては、病院建物が鉄筋コンクリート造のため、建物の構造上木造よりも電波が入りにくくなっています。</p> <p>また、W i - F i の利用につきましては、院内の電子機器への影響及びセキュリティ等を考慮し、制限をさせていただいております。</p> <p>申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>(経営事業課)</p>

<p>ご意見内容 5</p>	<p>①家族が3病棟に入院中に急に具合が悪くなり、スタッフの方が処置をしてくれた。処置のさなかに清掃担当者が入ってきて床の掃除をし始めスタッフの足元を箒で掃き出す始末。清掃は大事でしょうが人命の方がもっと大切ではないでしょうか。</p> <p>②6病棟に入院していましたが看護師さんの中に名札をしている人としていない人がいました。違いは何でしょうか。</p>
<p>回答 (28. 8. 8)</p>	<p>清掃に関しまして当院の清掃員の配慮が足りず誠に申し訳ありませんでした。ご指摘いただきました内容につきましては、清掃員全員に周知しマナーの改善を指示いたしました。また、清掃会社に対し従業員教育の徹底を図るよう指導し、接遇・マナーの向上に努めてまいります。</p> <p>名札に関しまして、職員は全員着用することとなっております。名札を着用していない職員がいたとのご指摘を受け、職員全員に名札の着用を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(経営事業課、病棟)</p>
<p>ご意見内容 6</p>	<p>鼻からの胃カメラはどのように実施していないのか？安芸市内にその検査をしている病院がないため、老齡にかかわらず高知市で行っております。</p>
<p>回答 (28. 9. 12)</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>鼻からの胃カメラ検査（経鼻内視鏡検査）は当院でも実施しております。ただし、検査日が限られておりますので受診科にご相談下さいますようお願いいたします。</p> <p>(経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 7</p>	<p>家族が亡くなった時の看護師のエンゼルケアにおいて、とても悲しい、つらい思いをした。もう少し丁寧にしていただきたかった。</p>
<p>回答 (28. 9. 21)</p>	<p>この度はご家族の大事な最期の場面において、私どもの行ったケアがご家族に悲しく残念な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫びいたします。</p> <p>このご意見を受けてスタッフ皆で今後のエンゼルケアについて話し合いました。今後はより一層ご家族の気持ちをくみ、寄り添いながら丁寧なケアができるように努めていきたいと思っております。</p> <p>(看護部)</p>
<p>ご意見内容 8</p>	<p>同僚の家族があき総合病院に勤務していて、私があき総合病院で手術したこと、息子が入院していることなどを職場で、「家族から聞いた」と他の同僚がいるのにしゃべります。病院の指導はどうなっているのかとても腹が立ちます。</p>
<p>回答 (28. 10. 7)</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>当院ではこれまで、職員に対して個人情報に関する研修などを通じ、個人情報の取り扱いについて周知を行ってきたところですが、十分に周知が行き届いておらず申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、全職員に対し、改めて研修等により個人情報の取り扱いを徹底してまいります。</p> <p>(経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 9</p>	<p>病棟の給茶器が汚い。もう少し丁寧に掃除してください。</p>

	病棟のテレビカードが購入しづらい位置にある。
回答 (28.10.11)	<p>給茶器を清掃する際には、操作面の汚れの拭きとりや湯飲み受け皿の茶渋漂泊など丁寧な清掃を行ってまいります。</p> <p>テレビカードの販売機につきましては、ご指摘を受け、購入しやすい位置に変更いたしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(栄養科、経営事業課)</p>
ご意見内容 10	施設の入所者をMRIに連れてきたのですが、その際対応された職員の態度・対応がひどいです。非常に不愉快でした。もう少し良い対応をするよう教育をお願いします。
回答 (28.10.17)	<p>当院職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、該当職員に指導するとともに全職員にも接遇に対する教育を徹底してまいります。</p> <p>(放射線科、経営事業部長)</p>
ご意見内容 11	担当の看護師は「なんでも言うて下さい」と言っておきながらナースコールで呼ぶと嫌な態度をとられ気分が悪かった。新しい病衣をお願いすると持ってくるのに10分以上かかり持ってくると「はい」と渡すだけ。点滴をしている患者に対してその対応はどうなのか。別の看護師も本人が「痛いです」と言うと「そうですか」と言われた。ものの言い方というものがあるのでは。又、病室で仕事の愚痴や同僚の悪口を言いながら患者のケアをしていた。朝使用した注射器も夕方くらいまでベッドに置きっぱなし。点滴も終わっているのに交換に来ない。管理が不十分である。身内として不安であった。
回答 (28.10.25)	<p>このたびは私共の対応が患者さんやご家族に不安や不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように、今回の件を部署内全員で共有し話し合い反省するとともに、一人一人が県立病院の看護師であることを自覚し、責任ある行動をしていくよう努めます。</p> <p>(病棟)</p>
ご意見内容 12	あいさつをしている人もいますが、してくれない人もいたのであいさつはしてほしい。
回答 (28.11.21)	<p>あいさつは、コミュニケーションの大切な第一歩と考えています。患者さんにご家族の気持ちを和らげるため、また院内を明るくすがすがしくするため、「いつでも」「どこでも」「だれとでも」を心がけ、職員全員で取り組んでいるところです。全職員が自覚を持ち、いつでも「あいさつ」をできるように今後も取り組んでまいります。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(患者サービス向上委員会)</p>
ご意見内容 13	<p>血糖を測るのに名前の確認をせずに血糖を測られ、自分の担当の患者ではなかったみたいで「あれ？間違えた」と言われました。</p> <p>薬も食後なのに「いつ飲んでもよい」と言ったらしく食前に飲んで先生と薬剤師からの話があったみたいですが、これも看護師がきちんとできていないのでは？</p>

	「薬を飲んだらコップに入れといて下さい」までは良いことですが、その薬のカスを持っていかず何日分もためて患者が分からなくなって同じ薬を2回飲んで低血糖ぎみになったと聞きました。命にかかる事なので徹底してほしい。
回答 (28. 12. 5)	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 血糖測定につきましては、看護師が測定時に名前を確認するというルールが徹底できていませんでした。今後このようなことがないよう、基本ルールを徹底いたします。 また、薬のことにつきましても、今回のご意見をを受けて、患者さんが適切に内服できているかどうかの確認を看護師が確実にを行うよう、ルールを徹底することとしました。 貴重なご意見をありがとうございました。 (病棟)
ご意見内容 14	部屋を移らされるのが急すぎます。せめて前日に話があって次の日に変わるぐらいの時間があってもよさそうですが。病院の都合に振り回されてストレスになる。
回答 (28. 12. 5)	この度は急な部屋交代にご協力いただきましてありがとうございました。 当病棟は急性期の患者さんを受け入れる病棟で、毎日運ばれてくる救急患者さんの入院に対応するため、病状が安定した患者さんから回復期の患者さんを受け入れる病棟へ移っていただいています。 部屋を移っていただく場合は事前にお知らせするようにしておりますが、緊急の場合には、突然のお願いとなる場合もございます。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。 (病棟)
ご意見内容 15	売店隣の自動販売機に「まるやかコーンポタージュ」を追加して欲しい。
回答 (28. 12. 13)	自動販売機コーナーをご利用いただきありがとうございます。 ご要望いただきました「まるやかコーンポタージュ」を12月から販売することといたしました。またのご利用をお待ちしております。 (売店)
ご意見内容 16	最近やや、1階の救急のトイレのドアが閉まりにくくなっています。改善願います。
回答 (28. 12. 13)	ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。 ご意見を受け、1階にあるトイレのドアを点検いたしましたところ、ドア上部のゴムパッキンが剥がれてしまっていることからドアが閉まりにくくなっていることが判明いたしました。 ゴムが剥がれている箇所新たなゴムを取り付けることで改善いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。 (経営事業課)
ご意見内容 17	今まで何度か来たが、ブロック受付の表示が分かりにくい。大きな「A」という文字の看板の横に診療科名を記入してはどうか。
回答 (28. 12. 26)	診療科の案内につきましては、各ブロックの診療科が多いことから、診療科名を大きく掲示した場合、逆に分かりづらくなると考えております。

	<p>そのことから、アルファベットや数字を大きく掲示し、そちらへ案内するといった対応を取らせていただいています。</p> <p>なお、受付をした際用の紙の裏面に、外来の平面図を印刷しておりますので、そちらも合わせてご活用いただければと思います。</p> <p>ご不明な点がございましたら、総合案内や最寄りのスタッフまで、お気軽にお尋ね下さい。</p> <p>(経営事業課)</p>
ご意見内容 18	<p>一般的な感覚で3階に入院している者の部屋番号は300番台だと思うが、3階でも部屋番号で500番台がありすごく分かりにくい。3階の病棟を3病棟1と3病棟2に変えて部屋番号も全て300番台にしたら分かりやすい。</p>
回答 (28.12.26)	<p>当院では病院建物の一番北の棟の3階が1病棟、4階が2病棟、真ん中の棟の3階が3病棟、4階が4病棟、一番南にある棟の3階が5病棟、4階が6病棟となっています。(下図のとおり)</p> <p>病室の部屋番号は病棟の番号に合わせて、3病棟は300番台、5病棟は500番台としています。</p> <p>ご提案いただきましたように病棟名と部屋番号を変更するには費用の面からすぐに対応することは困難ですので、来院された方に分かりやすい案内を心がけてまいりたいと思います。場所がご不明な場合は、最寄りのスタッフまで遠慮なくお尋ね下さい。</p> <p>(経営事業課)</p>
	
ご意見内容 19	<p>大腸検査の時は専用のトイレにしてほしい。他人が使ったトイレに抵抗があります。</p>
回答 (29.3.10)	<p>ご提案いただきましたように大腸検査の患者さん専用のトイレを設置するにはスペースの面と費用の面からすぐに対応することは困難ですので、ご理解下さいますようお願いいたします。</p> <p>今後病院施設を改修等する際に参考にさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(経営事業課)</p>
ご意見内容 20	<p>授乳している時に一度も見に来ない職員さんがいるが放置状態にするのはやめてほしい。授乳室にナースコールが無いというのはいかがなものか。病院は安全・安心な</p>

	<p>所ではないのか。</p> <p>搾乳してくれる職員が数人しかいない。してもしなくてもいいという方針なのか。</p> <p>廊下で職員同士の会話する声大きい。部屋の戸も開けたら閉めて欲しい。パソコンも打ちかけで居なくなるのはやめた方が良い。</p>
<p>回答 (29.3.10)</p>	<p>授乳時のケアに関しましては、その時々患者さんの状況に応じて観察やケアをさせていただきます。搾乳も必要な方にはその方の状態にあわせて実施しております。今回のご意見いただきましたとおり、患者さんに不安を抱かせてしまったのはこちらの言葉掛けや配慮が足りず申し訳ありませんでした。これからも、患者さんの気持ちに寄り添い、安心・安全な医療・看護に努めてまいります。</p> <p>職員の会話、部屋のドアの開閉、パソコンの取り扱いに関しましても、再度職員一人一人に徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(5病棟)</p>
<p>ご意見内容 21</p>	<p>受付の人がテレビを見ている前を通っているのですが、病院に来て椅子に座っているのに頭を下げたらどうでしょうか。挨拶はしっかりと気持ちよくお願いします。</p>
<p>回答 (29.3.14)</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘のとおり挨拶は接遇の基本ですので、研修等を通じて接遇の向上に努めてまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>(経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 22</p>	<p>キャッシュカードの使用は四国銀行だけでしょうか？</p>
<p>回答 (29.3.21)</p>	<p>ATM（現金自動預払機）は現在四国銀行のみ設置しています。</p> <p>ATM 設置については新病院開院の際に複数の金融機関に打診をいたしましたが設置には至っておりません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>(経営事業課)</p>