

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

5階西のお掃除の方々、いつも気持ちよくお掃除をしてくださり感謝しています。車イスにも一寸手をかけて下さり、有り難う御座居ます。※スミズミまでピカピカ、夜も廊下は光っています。(早朝も光っています)あまり無理されず大切に。	70代女性
今日は、整形外科にきました。3ヶ月前の時より、待ち時間がみじかくて良かったです。いつもこうだったら良いのになと思っています。でも市民病院が好きなんですよ！！	50代女性
8月11日退院後予期せぬ5階西病棟に整形で入院したのですが、今まで何度か他の病院やこちらに入院していましたが、初めて看護師さんよりその後の様子の便りを頂き、主人共々喜んでおりました。おかげで週一回リハビリにきていますが、順調に進捗しております。やはりその便りは元気の素、一層頑張ろうと思えます。ありがとうございます。	60代女性
こんにちは。いつも世話に成っています。以前もこの「みんなの声」何回かペンを走らせました。それもあしかけ4年に成ろうとする「東日本大震災」は2階産婦人科(前田先生に大変お世話に成りその歳の3月9日大手術2日明けた3月11日ベッドの上でふとTVのスイッチを入れたところ(PM14:26分ごろ)「生」の津波がよしよせ、どのチャンネルも津波のエイゾウ、、、思い出せば月日の過ぎる速さに、私の歳がいつしか75才を過ぎようとしています。現在は一階の眼科にこの春手術をし現在定期的に眼薬を頂に月ごと来ています。親切な皆さんのおかげで、市民病院へ来るのが楽しみです。	70代女性
受付の方や、会計の方々はとても心せつです。分かるように説明して下さい、うれしく想っております。くすりの今まででているのが、出ていなかったりすると、担当の先生にあたって下さり、もれているくすりが出るようになどして下さい、とても助かりました。これからもみなさんによるこぼれるお仕事、頑張ってくださいね。ほめてあげてください。	70代女性
昨夜秋に、他の歯科で割れた歯のため抜かざる得ないと言われましたが、セカンドオピニオンでこちらを受診し、抜かずに冠を被せる治療を熱心に行っていただきました。心より感謝申し上げます。なかなか相談しにくい先生が世間には多くいらっしゃいますが、入学先生はじめ、こちらの歯科は親身に感じます。今回ずっと担当して下さった坂口先生にはいつも笑顔で、対応して下さり、重ねてお礼申し上げます。また、何かあればお世話になりたいです。	女性
入院して約1カ月半経ちました。日々の看護師さんの行動を見ていますが、総じて親切に一所懸命看護しています。I.S.Oを導入しておられる事と思いますが、毎日気持ち良く過ごせています。お世話になります。	70代男性
10月10日に左肺の手術をしたのですが、思わぬ副産物をもたらしてくれました。5年以上、苦しめられていた左、五十肩が治りました。これからはCT撮影なども支障なく受けられます。感謝感謝。	50代男性
今回夜中に激しい腹痛をおこし、地元の行きつけ医院から事態が悪化しており、市民病院への紹介をいただき、救急医療センター入院しましたが、即本病棟にお世話になることになりました。突然猛熱が発生したことも何度かありましたが、手術前、手術後を含めて非常事態に陥った時などいつも迅速的処置をしていただき、心配り、思いやりの心、看護師さんの対応は立派でした。お陰で早期退院でき心からお礼申し上げます。担当医、関係者の方々には心から感謝申し上げます。	80代

## 「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>駐車場について・駐車場の印字がかすれてほとんど見えないのは改善されましたが、発券機、精算機の時刻が2分遅れたままです。・1Fの溝の凹部は出し入れの際に余計なアクセルを踏むことになるので危険を感じる。フタ付溝に改修できないか。・出口から表の道路に出る際、右側方向の特に歩道の部分が全く見えないの、ミラーを設置して頂ければありがたい。・最初から30分は無料だが、この時間内では短すぎて何も出来ない。建物から駐車場に往復の時間もそこそこかかりますし、1時間100円というのは30分経過後からの計算にしても良いのでは。有料なのは目的外使用を防ぐためで営利事業としてではないのでしょうから。</p>	<p>ご指摘いただいたご意見に対し、次のとおりご回答いたします。①発券機、精算機の時刻につきましては、保守業者での作業となりますので、点検時に確認し改善したいと思います。②1Fの溝につきましては、今後の改修計画の中で検討してまいりたいと思います。③立体駐車場出口のミラーにつきましては、道路管理者である、下関市と協議を行いたいと思います。④駐車料金につきましては、周辺環境との均衡及び維持管理経費のために応分のご負担をいただいているところであります。また、外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車場金の割引を行っておりますので、病院職員までお問い合わせください。</p>

<p>再来受付機について。内科では「受付順」となっているが、分単位での順番になっているため、早く手続きをしても1分間は同列の順位となるようで、「受付順」の意味をなしていない。EX. 1番で手続きをしても、呼ばれるのは何人も後となる。システム改良を。1分間には数十人の受付手続きが行われている。</p>	<p>この度はご意見有り難うございました。ご意見を頂きまして、担当が秒単位での受付時間を把握できるよう、システムの改良をいたしました。しかし、お呼びする順番は検査の有無や内容、また予約時間等によって変わって参りますので、その点につきましてはご理解、ご了承のほどよろしくお願い致します。</p>
<p>いつも思うのですが、分からなくて受付のところで聞いているのですが言葉や態度が案内される側なのか、いつも思います。職員ではないのですか。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。案内につきましては、午前中は看護師長及びボランティアの方で案内を対応しており、丁寧な対応を行うよう努めております。また、外来受付(委託業者)につきましても、日々接遇については十分配慮するよう指導しております。このたびのご意見を踏まえ、再度、接遇について指導を行ってまいります。</p>
<p>患者のプライバシーや個人情報が漏れています。他の機関に相談しようと思います。</p>	<p>患者様の個人情報が漏れているとのご指摘です。市民病院では10年以上前から個人情報の管理には細心の関心と注意を払ってきたところですが、たとえば、病室の患者様名札も記載しない、あるいは苗字のみにするなど、ある程度の不便さよりも患者様個人情報を優先してきたところですが、ご指摘のような情報の漏れがあればきわめて重大な問題となります。よろしければ、どのような情報の漏れか教えていただければ有難いのですが、お願いいたします。</p>
<p>玄関前でタバコを吸うのはみっともない。それも職員が。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。当院では、受動喫煙防止と、地域がん診療連携拠点病院として患者さまをはじめ皆様の健康をサポートする観点から、敷地内禁煙を実施しております。職員に対しても、敷地外の喫煙についても病院の職員として節度を持って行動するよう指導しております。今後もお気づきの点がありましたらご意見の方よろしくお願い致します。</p>
<p>デイルームに自動販売機を置いてほしい。</p>	<p>この度は、ご意見有り難うございます。申し訳ありませんが、現在のところ自動販売機を設置する予定はございません。各病棟には給茶機を設置しており、1階には売店(ローソン)がありますので、是非ご利用ください。</p>
<p>入院して9月10日で2週間経過します。治療は順調に行われており、少しずつ回復しています。希望としてノンアルコールビール等の飲物をローソン等で購入出来るようにしていただきたい。</p>	<p>院内コンビニでのノンアルコール飲料販売を希望されるとのことです。そもそも「酒類」とされるものはアルコール分1%を超えるもので、ノンアルコールビールといってもメーカーによっては1%未満のアルコールを含んでおり、飲む量や体質によっては軽い酩酊状態になる可能性も否定できません。未成年者への販売が推奨されていない理由もそこにあるかと思えます。入院期間中、ご不便をお掛けしますが我慢していただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>枕が高くて困っています。今の1/2から2/3位の高さだと助かるのですが。他にもそういう方はいると思うのですが、2から3種類の中から選べるといいと思っています。</p>	<p>この度はご不便をおかけして、申し訳ございません。枕に関しまして、種類を増やして選択できるようにすることは、費用の面から考えて現段階では難しいと考えています。枕の種類は一つしかなく、高さが合わない方は大変申し訳ございませんが、患者さまご自身でご用意いただけますようお願い申し上げます。また何かお気づきの点がありましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い致します。</p>
<p>5階西病棟に入院して25日経過しました。5階の応対所(談話室)が西日がまともに入り非常にマブシイ思いをしています。出来れば日除を取り付けて欲しいと思います。</p>	<p>この度は、ご意見有り難うございます。以前より同様のご意見をいただいておりますので、9月27日にブラインドを設置し、日照り対策を行いました。今後もデイルームをご利用いただければと思います。</p>

<p>デイルームに日が照るので、ブラインドかカーテンを付けてほしいと思います。</p>	<p>この度は、ご意見有り難うございます。以前より同様のご意見をいただいておりますので、9月28日にブラインドを設置し、日照り対策を行いました。今後もデイルームをご利用いただければと思います。</p>
<p>以前、家族が入院していましたが、退院してしまい病院に行く機会がないのでメール致しました。① 休日・夜間の際、駐車場から通用口に行く途中が雨の日は(タイルが)滑りやすく何人かこけそうになっていました。危ないです。② 駐車料金について入院患者の家族については無料にして欲しい。事情があって介助しなければならず、1日に数回病院を往復し、その都度2、3百円を払い(1日に8百円位)1ヶ月で相当かかりました。③ 多くの方が要望しているように、1階外来の車いす用トイレが少なすぎます。④ 5階東病棟 下野看護師長さん是对応が敏速で、とても信頼のおける方だと安心して入院生活を過ごせ感謝しています。又、患者さんや家族に対して丁寧でわかり易く対話して下さいました。看護師さん達もほとんどの方が笑顔で優しく親切でした。以上です。</p>	<p>ご指摘いただいたご意見に対しご回答いたします。①救急夜間出入口までの通路につきましては、滑りやすくなっておりまして、転倒防止措置等を検討してまいりたいと存じます。②駐車料金につきましては、外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車場金の割引を行っておりますので、病院職員までお問い合わせください。(別紙駐車料金表)③大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後の改築計画の中で、検討してまいりたいと存じます。</p>
<p>今日は退院後、初の外来で整形に参りました。私は市民病院から5分位の所に住んでいます。何故かこれまでは厚生病院、関門医療センターにかかって来ました。この度、関門医療センターの整形外科に行きましたら、市民病院の白澤先生宛での紹介状をいただきました。こんな大きい病院がどうして市民病院に行ってくださいと言われるのか、不思議に思い帰ってインターネットで調べたり、他人の口コミを聞きましたら整形は市民病院が一番であることを知り、医師を信頼し手術することができました。整形病棟に1ヶ月入院して看護師さんの手厚い心温まる言葉、気遣い、交換時の引継ぎ、給食の心くばり、リハビリ等々心のおもてなしを随所に感じ、本当に頭が下がる思いでいい思い出をもって退院できましたことに感謝しています。病院の変わり様に驚きました。入院している間、善し悪し、多様な方と部屋をともにしました。患者と病院がして貰う、して上げる、そんな垣根を越えて心の互恵関係を築くこと、これから「有り難う」の言葉を大事にしたいと思いました。職員の皆様ご苦勞様です。一つお願い、整形外来は患者さんであふれています。患者の待ち時間、職員負担、待合所はもう限界です。患者はどんどん市民病院に来ます。どうか、職員患者のために緩和策を至急検討して下さいませんか。これからは私の健康を守ってくださる市民病院、利用させていただきます。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきまして有り難うございました。外来スタッフ一同は、各患者さまに合った診療をしつつ待ち時間を短くするよう日々努力しておりますが、ご来院される患者さまが多いため、お待ちいただく状況となっておりますことをご理解いただきますようお願いいたします。なお、お待ちになるにあたっては患者さまへゆくりお待ちいただけるよう、待合椅子を増やし配置を少し変更させて頂きました。また当院は、急性期医療を担う地域の中核病院として、かかりつけ医との役割分担を推進し、地域医療の質の向上や連携機能の構築に取り組んでおります。整形外来はその一環として『かかりつけ医』より紹介状をお持ち頂いた患者さまのために、10月より紹介患者さまのみをお受けする外来をもうけております。これも緩和策の一環となるのではないかと考えております。今後も来て頂ける患者さまのために、緩和策を検討し続けて参ります。ご意見有り難うございました。</p>
<p>限度額認定証の確認を市役所まで行って「一般」ですと言われて病院に戻ってくる。仕事を休んで家族のために行う事が負担。ネットなどの利用で仕事を休まないでいろいろ確認ができるようにしてもらいたい。※「市立」の名は消して下さい。所轄は市でないなら、紛らわしいです。</p>	<p>限度額適用認定証の手続きに際し、説明・案内が不十分であったためお手数をお掛けしましたことは、たいへん申し訳なくお詫び申し上げます。受付での説明をいま一度見直し、どなたにもご理解いただける案内に努めてまいります。なお、ネット等を利用した申請のご要望ですが、申請先である市の環境整備待ちの状況でございます。また、申請のために皆さまの税情報等が必要となりますが、個人情報保護の観点から、市が同じ行政間はおろか当院につきましても開示していただけないことから、限度額適用認定証等の手続きは患者さまの医療保険へ直接確認をお願いしております。できるかぎり情報を把握し、患者さまの負担にならないよう努めておりますが、限られた情報の中でののご案内となりますため、最終的には患者さまのご意思で判断いただき手続きをおこなっていただきますよう、何卒ご理解・ご協力をお願いいたします。これからも、患者さまに寄り添った安心をご提供できる病院として皆さまにご利用いただけますよう努力してまいります。</p>

<p>私は、入院～退院後は、外来のくすりをいただいたりするものですが、薬局ではくすりの出来上がりが2時間待ちとの事で、ビックリ致しております。いつも待たせられるのですが病人が1～2時間待つということはとても大変な事です。もう少し早く出来るようにお願い致します。てきばきと、早くできるようにして下さい。</p>	<p>当院は全面院外処方としており、当院の薬局では、注射薬や検査薬など、院外薬局で調剤のできない薬しか外来患者さまには調剤をしておりません。患者さまからご指摘されている薬局とは、おそらく当院の正面玄関前の下関薬剤師会薬局のことだと推察します。このご指摘があった旨を、下関薬剤師会薬局に伝え、改善を図るように申し伝えます。なお、正面玄関前の下関薬剤師会薬局には、患者さまが集中して待ち時間が長くなる傾向がありますので、FAXカウンターより院外処方箋をファックスする際、ご自宅近くの調剤薬局に依頼し、お薬をお受け取りになる方法もございますので、よろしく申し上げます。</p>
<p>患者用(婦人物)の寝巻の衿だけはきちんと立ったままでアイロンしてほしいです。いつも折れたままでアイロンがけがしてあるので、首まわりが大きくあいてしまいます。2重にも3重にも折れたままでアイロンをかけてある。ねまきのズボンに小さいポケットがついているとトイレ等に行った時に小さい手拭きが入られるといいです。</p>	<p>この度はご不便をおかけして、申し訳ございません。患者用寝衣に関しまして寝衣のアイロンがけは枚数が大量にあるため、業者に委託し機械で行っています。それゆえ、アイロンの仕方を変更することは作業工程上、現段階では難しいですが、業者と機械の改良を含め、アイロンの仕方を変更できないかどうか等話し合っていきたいと考えています。病衣に関しましては、患者さまがポケットの中に私物を入れたまま洗濯に出してしまうことやCT・MRIなどの検査時に支障がないようにするために、ポケットをつけないようにしている次第です。ご理解・ご協力のほど、よろしく申し上げます。また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしくお願いいたします。</p>
<p>男性事務の方たちはどうして笑顔や笑みややさしさが少ないのか。仕事であることをわきまえた行動をされる事！</p>	<p>この度は、事務職員の対応について大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。接遇研修等を通じて笑顔で対応することが一番と指導しておりますが、ご意見を受け、引き続き接遇教育に努めて参ります。今後も何かお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>