

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>母は耳鼻科外来に5年間お世話になりました。その間、担当の先生を始め、看護師の皆様には大変お世話になりました。待ち時間が長い時など、母が高齢のために看護師さんが「もう少し頑張ってください」。また、季節に応じて「暑くない、寒くない、御飯はしっかり食べているかね」と母の目線まで腰をおろして声をかけて下さいました。お仕事、ご多忙の中細かい気配り、心配りに感謝の思いでいっぱいです。本当にありがとうございました。</p>	60代女性
---	-------

## 「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>いつも親切で優しい先生やスタッフのみなさん感謝しております。            だだ、1つ気になったことがあったので記入させていただきます。            本日、いつもより少し遅く来たので駐車場が満車で10分～12分くらい待ちました。(9時15分頃)            患者さんが多くて待つのは仕方ないですし、全く気にしないのですが、やっと入れてRに行くと出口付近1列8～10分くらい空いていました。機械のシステムの不良でしょうか？            スムーズな駐車場誘導をしていただけるとよいと思います。(駐車場入口の警備の方はとても親切でよく動いて下さっていました。)</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。            立体駐車場の入出庫管理につきましては、患者さまが空き区画をお探しになるご苦労や車路の混雑防止の観点から、入場後はできる限り速やかに駐車して頂けるよう、常時3台程度の空き区画を確保した上で入場して頂いております。しかしながら、退場する車両が一度に複数台生じた場合や制御システムの調整具合により、実際の空き区画数との間に若干のずれが生じることがございます。            混雑時には改めて警備員に空車状況を確認させ、速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいりますのでご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>玄関前の「駐車禁止」の意味を理解出来ない。            誰も何とも云わないのが下関の人々である。来院又は帰宅時に「乗り降り」する最適な場所であるため、区域を少々考えて左か右に移動させることを希望するものである。</p>	<p>正面玄関前の車寄せは、タクシーや路面バス、救急車両が進入するロータリーに面していることから、正面玄関前以外での乗降が難しい容態の患者さまを乗せた車両のみ一時停車の上、乗降していただく場合がございますが、それ以外は、駐車禁止とさせていただいております。            なにぶん玄関前ロータリーは狭く、前述のとおり緊急車両等の動線となっておりますので、事故防止や混雑防止の観点から、乗降のための区画を常設することは困難でございますのでご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>駐車場をもう少し増やして下さい。</p>	<p>駐車場の混雑時には、入場までお待たせすることも多く大変ご迷惑をお掛けしております。            現況においては、様々な制約があり立体駐車場の増設は困難な状況でございますので、混雑時には警備員において空車状況を確認し、できる限り速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいりますので、ご理解の程よろしく願いたします。</p>
<p>駐車場の中に交通警備員の人がないので、どこが空いているかわかりにくいので、中にも配慮して誘導して欲しい。</p>	<p>駐車場の混雑時には、入場までお待たせすることも多く大変ご迷惑をお掛けしております。            場内の空きスペースにつきましては、入場ゲート及び各フロアの満空表示版にてご案内しているところですが、ご意見を踏まえ混雑時には場内への警備員の配置を検討するとともに、可能な限り空きスペースを把握し、入場前のお客様に事前にお伝えするなど、より細やかな案内に努めてまいります。</p>
<p>テレビカードが高い。            広島市民病院に入院した時は、1,500円くらいでした。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきまして、当院では1,000円のテレビカードを販売しており、1時間あたり40円でご視聴いただけます。また、テレビカードに未視聴分の残金がある場合は精算機にて残金をお返しさせていただいております。            視聴料金は、近隣の病院とほぼ同等の金額となっておりますので、ご理解の程よろしく願いたします。</p>

<p>4階西病棟に入院して3回目です。土曜日とあって、面会ご家族の方が多く来られました。      ついては、面会時間を30分と「確認してから入室を許可」されていますか？      2家族で、合戦の様な状態が1時間も続いて、避難してここ(エレベーター前)に来ました。本来なら、歩ける患者の方は、ここで面会を受けると考えますが、徹底されたい。</p>	<p>面会の方につきましては、ナースステーションで病室を案内し、面会者リストへの記入をお願いしています。また、時間外の面会で、動ける患者さまに対してはデイルームでの面会をお願いしています。      しかし、ご指摘のように各面会者の面会時間までは、十分把握出来ていないのが現状です。      大人数での面会や、他の患者さまの迷惑となる様な場合には、スタッフから注意をさせていただくようにしていますが、この度はできていなかったとのことで申し訳ありませんでした。      今後、面会の方への対応について注意をはらうよう、再度スタッフへの指導を徹底してまいります。</p>
<p>薬局、余りにも長く待たされる。複数回。</p>	<p>この度は、大変ご不便をおかけいたしました。      患者さまのご指摘の薬局は、おそらく当院の正面玄関前の下関市薬剤師会薬局のことだと推察します。      下関市薬剤師会薬局は、当院とは全く別の民間組織で、その薬剤師も当院の職員ではありませんが、ご指摘があった旨を下関市薬剤師会薬局に伝え、改善を図るように申し伝えます。</p>
<p>ケイタイ電話はどこでも使用できるんですかね。使用できない場所は何処なのか…。よく分かるように！      しかし、病院内では使用不可の方が徹底できるのではないのでしょうか。</p>	<p>当院では、総務省をはじめとする関係機関から携帯電話が医療機器に及ぼす影響はほとんど確認されないとの報告が出されていることを踏まえ、患者さまや来院される方の利便性の向上のため、集中治療室などの使用禁止区域の表示のある場所以外では携帯電話等を使用していただけます。      但し、使用禁止区域外であっても医療機器からは1m以上離して使用していただくこと、また、院内ではマナーモードやサイレントモードに設定の上、歩行中の通話やメール、大きな声での通話はお控えいただくようお願いしておりますのでご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>
<p>エレベータの天井辺りにほこりがあります。清掃をきちんとお願いします。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘いただいた件につきましては、保清業者に清掃を指示するとともに、常日頃から注意を払い清掃を行うよう指導いたしました。</p>
<p>入院病棟(夜間)でのモラル向上を！！      去る7月13日(夕)手術後、4階ナースセンター前病室(〇〇号)にて、一晩過ごした時のこと。      1. 当直者2名(?)の井戸端会議(レジャー、娯楽の話)がうるさく、安静に出来ず、呼んで注意しました。      2. 夜間救急検査のため入室されたが、ご自身で言われた給水を忘れた(?)故意にか知れないが、やむなく自分で離れた冷蔵庫へ取りに行くはめに…。      両足は拘束されており、胸には心電端子が貼られた状態でした。      3. 閉め切った部屋で朝までエアコンも切られたままで、寝付けませんでした。      4. あげくに、エアコンを入れてもらい、騒音がひどいので文句を言ったら、院長に言って下さいとは。</p>	<p>この度は、貴重なご指摘をありがとうございました。      今回の件につきましては、担当の看護師から報告を受けました。ナースステーション内においての、私的な会話については、嚴重注意し、本人達も反省しておりました。また、他のスタッフにも周知しました。      お水につきましては、飲水再開の時間やナースコールの説明の不充分さから起こったことと思います。こちらもスタッフに周知しました。      最後に、エアコンの音につきましても、設備の老朽化などにより対応が困難な場合もありますが、説明の仕方が悪かったと思います。手術後で、痛みや苦痛の多い患者さまの立場に立った発言ではなかったと反省しております。      患者さんの立場に立った、思いやりのある対応をするために、今後とも接遇研修やスタッフ間での話し合いを重ねていきたいと思っております。      ご不快な思いをさせてしまったことに、心からお詫び申し上げます。</p>