

病院モニターからの意見・要望等と今後の対応について

1 外来受診の体験を基にして気づいたことなどについての意見

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
1	外来の診療科によって、カルテを入れる場所・入れ方、再来の受付の仕方が違うので、病院で統一することができないか。	外来1番カウンターがカルテの置き場所となっている診療科は概ね半数ありますが、診療科の部屋の構造や処置室の配置などに違いがあります。これまでも全体を統一することを検討しましたが、難しい状況にあります。
2	新患受付で記入する用紙が小さく、せめてB5サイズぐらいで文字は太くて大きく、簡単でわかりやすい診療申込書にできないか。	ご意見の趣旨を踏まえ、今年度中にレイアウトや文字サイズ等様式の見直しを行うとともに、今後も簡単でわかりやすい診療申込書になるよう見直しに努めて参ります。
3	再来機の設置場所が混在しているので、位置をわかりやすくするため一列にするなどの工夫ができないか。	再来機は、以前、玄関から連なる中央通路向きに並べて設置しておりましたが、通行者から画面を覗かれ不快であるとのご意見があり、現行のような配置を行っております。なお、ご意見にあります再来機の設置位置をわかりやすくするという趣旨を踏まえ、機器側面に表示を追加いたしました。
4	計算センターなど委託業者の対応に、少し笑顔が足りない気がする。	当院の場合、診療科も多く、取り扱う内容も多種多様であり、料金の精算に誤り無く処理するよう集中し業務に取り組んでおります。ご指摘のとおり、接客の基本は笑顔でございますのでこの基本を忘れないように努めて参ります。
5	昔は各診療科窓口で受付をする人がいたが、今はいなく箱がおいてあるだけでなので、診察を受けられるのか不安な患者もいる。案内を主業務とする看護師さんを配置できないか。	電子カルテで患者さまが受付されていることは、把握しておりますので、所定の場所にカルテ置いていただければ順番に診察できるようになっております。また、看護師がすぐ対応できるよう窓口を表示しておりますし、院内のボランティアの協力を得ながら受付後の手順の説明を丁寧に行って参ります。
6	再来機のところに、杖ホルダーがあると良い。	ご意見の趣旨を踏まえ、杖ホルダーを設置いたしました。
7	新患の待合室の椅子の間隔が狭く、込んでくると車いすの患者、ベビーカーを押している患者にとっては、通路が狭くなり通れなくなるので、通路を広くできないか。	待合室のスペースは限られており、混み合った場合はご不便をおかけしております。車いすなどの患者さまに対しては、ボランティアの方のご協力をいただいておりますが、引き続き、患者さまの利用のしやすさについて検討して参ります。

2 外来棟(B1F、1F、2F)の備品や施設についての意見

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
8	1階ロビーでトイレの場所を聞かれた時、トイレに向かう曲がり角に目印となるものがないため、ボランティアをしていて案内がしづらい。例えば、目印となる観葉植物などがあれば、伝えるのに便利なので設置できないか。また、正面玄関から入って、ホールにはトイレの表示がないので表示することはできないか。	1Fトイレの案内表示を追加設置することとし、現在準備中です。
9	エスカレーターの乗り口の案内がわかりにくい(B1F→1F、2F→1F)ため、天井からのつり下げ式表示など設置することはできないか。	エスカレーターの案内表示について、今後検討して参ります。
10	初めて受診する患者は、「計算センター」をコンピュータ室と勘違いすることもあり、会計の精算する場所なので「会計」、北洋銀行は、お金を支払う窓口なので「支払い」など他に表示することはできないか。	「計算センター」等の表示に加え、「料金計算窓口」、北洋銀行側には「料金支払窓口」などの表示を設けるよう検討して参ります。
11	「医療連携・総合相談センター」の名称が、患者に馴染みがなく聞かれることが最近多いので、「患者サービスセンター」の名称を残すことはできないか。	当院では、患者サービスの向上の観点から、地域医療機関との診療連携体制を強化するため、これまでの「患者サービスセンター」と栄養給食部門、地域医療連携室を統合し、平成25年4月から「医療連携・総合相談センター」の名称で業務をスタートしました。新しい名称が、患者さまから認知されますよう広くアピールして参ります。
12	採尿室について ・車いすの出入りが容易ではない。 ・車いすがあると奥の尿提出口に通れない。 ・コップを置く場所の戸が重い。 ・コートなどを掛けるフックの位置が高すぎる。	採尿室については、構造的な問題がありますが、改善に向け検討して参ります。
13	車いす利用者が年々増えてきたため、利用できるトイレの数も足りなくなってきた。車いすトイレの場所を増やすことを検討いただきたい。	身障者用トイレの増設については、場所を確保する問題があり、直ちに改善するのは困難な状況です。
14	玄関入って真正面に領収書発行機があるが、そこを再来機と似ているため間違える患者がいる。	ご意見の趣旨を踏まえ、玄関付近の明細書発行機を移設し、玄関を背に中央通路の右手の新患受付側に再来機、左手の北洋銀行側に明細書発行機を配置し、それぞれの側面に表示も行いました。
15	院内のどこに何があるということがわかりづらい。床にラインが引かれている病院もある。高齢者対策を含め文字表示も良いが、これからは色を使った表示も検討いただき利用しやすいように工夫してほしい。	院内の案内表示について、引き続き検討して参ります。
16	各外来の掲示板は、情報を貼りすぎて見づらい。	イベントなど日にち指定でお知らせしている掲示物は、終了後速やかに整理します。また、それ以外の張り紙も定期的に点検いたします。患者さまが見やすいように意識し、レイアウトを考慮して参ります。
17	車いすの患者は、受付でカルテを受け取り、診療後に計算センターで会計フォルダを渡すときには窓口の職員が手を差しおのばしてくれるが、患者からすれば渡しづらい。	ご意見の趣旨を計算センターの窓口を担当する職員に周知し、車いすを利用する患者さまの対応についてより細やかな対応を心がけるよう努めて参ります。

3 入院施設を見学して気づいたこと、環境や設備についての意見

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
18	がん、肝疾患の勉強会などの案内は非常に良いと思うし、自分自身の勉強にもなる。案内告知をもっとしてほしい。	がんサロンや肝疾患の勉強会については、チラシを作成し配布することやホームページでの参加を呼びかけています。今後も継続し告知に努めて参ります。
19	ゴミステーションはきちんと収まっていて廊下はすっきりしている。シャワールームも清潔感があって良かった。	参考意見とさせていただきます。
20	病棟のデイルームは、唯一患者がほっとできる場所なので、もう少し和むような雰囲気があると良い。	ご意見の趣旨を踏まえ、検討して参ります。
21	放射線科病棟の南側は明るいですが、北側は窓があり、照明がついていても暗く気分が晴れない経験があったので、患者が温かくなれるような明るい日差しが入る設計にしていきたい。	参考意見とさせていただきます。
22	ナースステーションの内部は普段なかなか見学できないが、効率的な家具が衛生管理のため色々な工夫をされていることがわかり、信頼感を増した。	参考意見とさせていただきます。

4 病院食（給食）の試食についての意見

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
23	試食は、普通においしく想像以上の内容であり、厨房で焼きたてのパンを作る、季節ごとの行事にちなんだ献立を作るなど患者の心を豊かにし、大変いい印象を持った。	参考意見とさせていただきます。
24	試食は美味しくいただいたが、多少味が濃く感じた。子供たちの食事は大人と同じメニューで量を少なくするのはなく、見た目も「ごはん」として喜ばれるような工夫をお願いしたい。	委託会社と連携し、小児に喜ばれる献立内容へ変更を検討して参ります。
25	試食したパン、スープどれもおいしかった。食器の形、色合いも良く優しさを感じた。	参考意見とさせていただきます。
26	試食した器が良いのと味も良い。味は少し濃く感じたがはっきりしていて良い。	参考意見とさせていただきます。
27	病院の食事は大変良い。食堂も美味しいと思っている。	参考意見とさせていただきます。
28	病院食は、日にち・曜日によってセレクトメニューとか、祝日にもメニューは違っているということはよろしいかと思う。他の食事でも試食してみたいと思った。	参考意見とさせていただきます。

5 病院内の職員の接遇や対応について感じられることの見解

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
29	窓口の職員は笑顔は少ないが、患者に対する説明など丁寧に行われている。	窓口職員にこの旨を周知し、今後も丁寧な対応に心がけるよう努めて参ります。
30	職員の対応は大変良い。ボランティアをやっているにもかかわらず、患者が丁寧過ぎるぐらいの対応で、苦情を言う患者に対しても病院側の説明がきちんとしている。	窓口職員等にこの旨を周知し、今後も丁寧な対応に心がけるよう努めて参ります。
31	最近、マスクをしている方が多く、その場合、話す言葉が聞き取りづらく感じる。	日常的な院内感染防止の重要性が高まっていることもあり、必要に応じマスクを着用していますが、職員にこの旨を周知し、話が伝わるように努めて参ります。
32	外来の看護師へは、仕事が忙しそうで声をかけにくい雰囲気がある。	外来診療科へ周知し、声かけしやすい対応が取れるように努めて参ります。
33	正面ロビーの看護師は、診療科の相談などを受ける時でも、常駐しているため非常に心強く感じる。	参考意見とさせていただきます。
34	以前に比べて患者は高齢化してきており、「わからない・困る・悩みがある」という方が増えてきているので、そういう方に病院側の寄り添う姿勢として、分かりやすい受付方など考えてほしい。	この旨を職員に周知し、今後も丁寧な対応に心がけるよう努めて参ります。

6 その他、普段感じていること、考えていることなどの意見

	意見・要望等の内容	今後の対応内容
35	駐車場の問題について検討願いたい。車を駐める待ち時間が長く、家族との待ち合わせも大変なことから、素人なりに2案対策がある。1つは有料化であり、有料化にすれば長時間駐車する車も少なくなり、診療を受ける方を優先できる。もう一つは、近隣の駐車場と提携するなどすれば、待ち時間は緩和される。	当院においては、立地条件などもあって駐車場に活用できるスペースが限られているため、来院者の皆様には、できる限り公共交通機関をご利用いただくようお願いしています。駐車場待ち時間の緩和については、引き続き検討して参ります。
36	駐車場に入るときチケットをいただくが、何の意味もないと思う。病院に関係のない人が駐めていても当然だと思う。	駐車場のチケット(整理票)については、車内に掲示をお願いしており、来院者かどうかを確認するために活用しています。
37	医大の場合は、診療科までの移動距離が短いので余り不便は感じない。北大や市立は入ってすぐのところに受付はあるが、そこから診療科までが長いので医大の方がよい。この病院は新しくもなく、美しくもないが、細かく整理整頓に気を遣われきれいに清掃され感心している。	参考意見とさせていただきます。