

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
診療科	呼吸器内科はいつごろ発足しますか？	今は呼吸器内科の医師が不在のため、引き続き医師の確保に努めます。
	父がWストマの手術をしました。先生や看護師さんのおかげで無事退院することになりました。ですが、心配なことは、ストマの管理ができるかということです。自分で色々調べたところ、ストマ外来というのがよその病院にはあるようで、なぜ生駒市立病院にはないのでしょうか？資格をお持ちの看護師さんがいらっしゃるのに・・・。ストマ装着の数は少ないとは思いますが、切実な願いです。どうぞ早急にストマ外来を開設していただきますようお願い申し上げます。	ストマ外来につきまして、現在当院でストマの手術をされた方のアフターケアを行う体制を作る準備をしております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
看護師	毎日新しい看護師が担当になり、毎日いろいろ説明をしなくてはいけないので、最低限患者の情報の引継ぎをして欲しい。助けて欲しくてナスコールで呼んでもきつく言われ苦しんでいます。親身になってわかってくださる方が何人もいるのに対して他にこういう方がおられると、病気以外に本人や家族も不快でたまりません。もう少しがんばっていただけないでしょうか。	今後は引継ぎ及び接遇に関する指導を強化いたします。
	ナスコールで呼んでも、すぐに来てくれず15分以上待たされたり、応答されてもすぐに切られ10分たって他の看護師さんが別の用事で来られてそのことを話していたら、応答に出られた方が居合わせ「あっ、忘れてた」と。命にかかわる状態ではなかったが、忘れてたとはどうなのかと不安です。	医療従事者のプロとしての自覚を持つよう指導をいたします。
	一日中ベッドで過ごす病人は、看護師の言葉に敏感です。言葉遣い、どうにかありませんか。ナースステーションからの声も気になります。	今後は接遇に関する指導を強化いたします。
職員	形成外科受診後、会計に時間がかかり受付に伝えると奥から「えっ？もうとっくに会計できてんで。形成がパソコンであがってこないから画面にでてないんちゃう？」と受付の男性が会話して何の謝罪もなく気分が悪かった。パソコン上の問題であればすぐに改善してほしい。	接遇に関する指導を強化いたします。
	会計処理、受付が遅い。とにかく遅い。患者も少ないのに、なぜこんなに時間がかかり手間取っているのか不思議です。窓口での対応が緩慢で、テキパキ感がないので待っていてイライラします。のんびり業務にかかりすぎだと思います。民間の良さが全く出ていない市立病院です。看護師達のスタッフはそれなりに対応してくれて、早く進む努力が感じられますが、とにかく受付、会計ののんびり感が腹立たしいです。もっと危機感を持ってください。患者が少なくてもこの状態なら、多くなったときにはどうされるのですか。	受付、会計の部署内で会議を開き、職員に対して接遇に関する教育を行いました。今後も職員一人一人が緊張感を持って仕事に取り組んでいくよう指導を続けていきます。

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
駐車料金	駐車料金が低い。または無料時間が短い。実質20分間しかない見舞いは医師との話をする時間もないため改善して欲しい。荷物が多く車でないと不便。 1F駐車場に停車している障害者マーク、高齢者マークのない病院指定患者の意味がわからない。上記の条件であれば平等に地下に停車すべき。緊急ならば救急車で来院では？	駐車料金につきましては、検討させていただきます。障害者マーク、高齢者マークをつけていない車であっても、障害者、高齢者であることを確認できた場合は1F駐車場に停車することを許可しておりますのでご了承ください。
	発券を受け取り、病室にたどり着くまで看護師さんに尋ねたり、初めての人は時間がかかるものです。30分はすぐに経過します。最初から駐車料金を請求しているものと同じです。生駒市民病院なので、駐車料金も市民目線に合わせて1時間まで無料にすべきです。30分は家族の見舞いもすぐに経過します。多少の会話する時間は与えましょう。奈良県内の病院は見舞いの駐車料金はもっと寛大です（時間的にも）。駐車料金に関して言えば、商売に走りすぎです。改めた方が良いでしょう。	駐車料金につきましては、検討させていただきます。
設備	白湯の給湯器設置して欲しい。	4F 5Fの病棟階のデイルームに給湯器を設置しましたので、ご利用ください。
	給湯室は必須です。早期に設置してください。スペース的に無理なら給湯器を設置して欲しい。熱湯が必要です。水の供給がなく自分たちで用意せよと言うなら、なぜゴミ箱のペットボトルを捨てる差入口が2L対応ではないのか？	4F 5Fの病棟階のデイルームに給湯器を設置しましたので、ご利用ください。
	デイルームに給湯ポットがあると嬉しい。	4F 5Fの病棟階のデイルームに給湯器を設置しましたので、ご利用ください。
	集中治療室にもお茶サーバー入れてください。	集中治療室は重篤な患者様を対象としておりますことから、お茶サーバーは設置しておりませんので、付き添いの方がお茶を飲まれる場合は、4F 5Fのお茶サーバーをご利用ください。
	病室の名前がタッチしないと表示されないのを知らず、少し不便を感じた。	個人情報保護のため、タッチしないと名前が表示されないようになっておりますので、ご了承ください。
	公衆電話の件ですが、あれは古くありませんか？皆んな携帯を持っているわけではないと思います。十円玉ダイヤル困りました。毎日十円玉を持って歩くのも大変です。院内のハイテクもいいですが、テレホンカードとかプッシュホンにして階ごとに置いてほしいです。車いすの方なんか大変です。高さも考えてください。	公衆電話の設置に当たり、100円硬貨やカードで使用できる機種の設置をN T Tにお願いしましたが、既に近隣に設置されていることから設置はできませんでした。両替の必要な場合は、総合受付で承っておりますので、ご利用ください。ご不便をおかけしますがご理解のほどよろしくお願い致します。

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
設備	ATMを置いてほしいです。なくて不便。	銀行ATM及びコンビニATMについては銀行やコンビニ業者に開院前にお願いいたしましたが、既に近隣に設置されていることから設置はできませんでした。精算時には、クレジットカードをご利用になるか、駅前の各銀行支店をご利用いただくようご理解のほどよろしくお願いします。
	①銀行のキャッシュコーナーの設置の検討をしていただきたい。 ②入院患者用の給湯室の設置を検討していただきたい。	①銀行ATM及びコンビニATMについては銀行やコンビニ業者に開院前にお願いいたしましたが、設置基準等の諸事情から設置は叶わず、精算時には、クレジットカードをご利用になるか、駅前の各銀行支店をご利用いただくことでご理解をいただけるようご説明します。 ②4F5Fの病棟階のデイルームに給湯器を設置しましたので、ご利用ください。
	待合室に時計があるといいのですが。どこからか贈ってもらったらどうですか。	待合スペース等には時計を設置しておりますが、デザインや角度の問題で、見えにくい状態になっております。時計の設置については、今後検討させていただきます。
	待合室の時計が見にくいです。	壁面と調和したデザインとなっておりますが、将来的に検討させていただきます。
	薬局から放射線科に行く左の階段の扉①は中から開いたのであたりそうになった。よけたから良かったが、子どもだったら痛い思いををすると思う。危ないので床に注意書きをするとか工夫して欲しい。	階段の扉を開ける側に、「ドアの向こうに人がいる場合があります」という注意書きをしています。
	診察券入れの横に、バッグを置く机を置いた方がよい。	今後、検討させていただきます。
	入口で入ったところ、こっちは自動車の通るところで、後ろから車が来るときがあるので注意してくださいと警備員に注意された。又、玄関の入口もわかりにくかった。	歩行者用通路、自動ドアの場所がわかりにくかったものと思われませんが、周辺環境と調和したデザインとなっておりますのでご了承ください。

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
入院生活	①デイルームの椅子を引きする音が気になる。体調が悪いにも拘らず、真夜中・就寝中は目が覚めるほどなので何とかならないか。 ②病室の扉を開け放っているが、温度管理・防犯上・他の部屋の騒音対策に閉めたほうが良いのではないかと患者目線で思う。 ③いびき・わめき・おむつをした患者は合部屋であれば一部屋にまとめて欲しい。そうでない患者からすればいくら合部屋とはいえ入院生活が大変苦痛である。	①椅子の足の底面にキャップをつけました。 ②病室の扉を開けた方が看護師の目が行き届きやすいことから扉を開けておりますことをご理解いただきますようご説明します。 ③病室は疾病治療の関係上、疾患別、診療科別、男女別での割り振りで運用しておりますことをご理解いただきますようご説明します。
	①治療の必要のない、介護施設に入居すべき者が、その代替として病院に入院させることは如何なものか。 ②一晩中のいびき・真夜中の大声での奇声・糞尿の悪臭立ち込める病室、いくら合部屋とはいえストレスは大である。貴院の善処を希望いたします。 ③ペインクリニックの掲示がされているが、1月30日現在、既に医師の来院日が経過したものが貼られている。	①患者様は、治療の必要な方のみが入院されていますことをご理解いただきますようご説明します。 ②病室は疾病治療の関係上、疾患別、診療科別、男女別での割り振りで運用しておりますことをご理解いただきますようご説明します。 ③今後は、ご指摘のようなことがないように注意します。
	①献立表が水曜日現在まだ先週土曜日までの分しか掲示されていないので、早めの掲示をお願いしたい。 ②洗面の横にペーパーナプキンが置いてあるのは助かります。	①今後はできるだけ早めに掲示します。 ②今後とも患者様が快適に過ごして頂けますよう努力いたします。
	①談話室の椅子と床の摩擦がうるさいので、家具スベールや足力バーをつけると静かになるのでは。 ②床掃除をきれいに丁寧にしてくれました。ありがとうございます。	①椅子の足の底面にキャップをつけました。 ②今後とも患者様が快適に過ごして頂けますよう努力いたします。
	個室にはシャンプー室がありますが、シャワーを浴びながらのシャンプーになり服が濡れてしまします。シャンプーだけできる場所があると便利だと思います。また長期に渡ると髪をカットしたくなり美容室があればシャンプーもできるのでいいと思いますが、いかがでしょうか。	病院の構造上、美容室の設置はできかねますが、シャワー設備については今後検討させていただきます。
	ここでの入院は初めてでした。医師、ナースの皆様、そしてスタッフの方々、気持ちよくそして明るく入院生活を送れました。 今度入院することがあればまたここでお世話になりたいです（笑） 病気を治していただきありがとうございました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。 ありがとう！	今後も患者様に快適にお過ごしいただけますよう努力をいたします。

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
	デイルームにテレビがほしい。せめて野球が見たい。雑誌、本、漫画等もあると嬉しい。すごくきれいで良い病院だと思います。テレビの番組数を増やしてほしい。	デイルームは、患者様やご家族様等の談話スペースとしてご利用いただくことを想定して設けておりますので、テレビを設置する予定はございません。また、テレビの番組数を増やすことも現状は考えておりません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。雑誌、本、漫画等の設置につきましては、今後検討させていただきます。
入院生活	8日間の入院治療を受けています。受付の方より栄養士、薬剤師等多くの人力を借り、特にDrや看護師の方には深く感謝し、快適な入院生活を送ることができました。ありがとうございます。また、食事も色々工夫され（量は多く食べ残すことが多々）美味しく頂戴致しました。苦言を申し上げれば、看護師さんが繁忙すぎ手がまわらずすぐに対応して頂けない時がありました。良い治療を提供することが責務であり、医療事故を防ぐためにはもう少しゆとりのある仕組みを構築（例えば介護ヘルパーさんでもできるおむつ交換やベッドシート交換や配膳等の力を借り導入する）されればと思います。看護師さんも一杯一杯で笑顔もなく何かをお願いする折にも患者が気を使うのでは困ります。	この度は入院生活において、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。今後は看護師の適材適所の配置を進め、より患者様に寄り添った看護ができるように体制を改善してまいります。
	市民病院でお世話になった一患者です。どうなるんだろうと不安の中、この病院に着きました。今はうそのように回復し、元気になれたことへの感謝でいっぱいです。痛い痛いと言きながら感情のままぶつけていた私に先生はじめナースの皆さん、私に関わって下さった皆さん全員一生懸命に力を注いでくださいました。仕事とはいえ頭が下がる思いでした。先生の患者さんに対しての納得のいく説明とやさしい一言がどれだけ患者への大きな力になるか。胸の不安がスーッと引いていくのを感じました。本当にありがとうございました。気が付いたことを書きます。 ①急患の時の医者（先生）が一人ではナースの方も大変だろうと思いました。 ②お見舞いに来られた方にトイレの前で時計はどこにありますかと聞かれ、時計がないことに気づきました。すべての方が携帯を持っているとは限りません。バス、電車を利用される方は不便だろうと思いました。 ③ハイテクな病院にはめずらしく、公衆電話でテレホンカードが使えないとはとても不思議に感じます。	①急患時には基本的に一人の医師が対応いたしますが、患者様の状態に合わせて、必要と判断されれば医師を増員して対応いたします。 ②待合スペース等には時計を設置しておりますが、デザインや角度の問題で見えにくい状態になっております。時計の設置については、今後検討させていただきます。 ③公衆電話の設置の際に、100円硬貨やカードで使用できる機種の設置をN T Tにお願いしましたが、既に近隣に設置されているという理由で設置できませんでした。ご不便をおかけしますがご理解のほどよろしくお願いいたします。
	毎回食事の食皿にお茶がこぼれていて不愉快ですので改善してください。	今後このようなことが起こらないように職員に指導を行います。

ご意見と対応(H28.1～4)

区分	内容	対応
入院生活	①看護師さん・配膳の方の笑顔がないです。 ②ご意見箱の横にペンもあれば。 ③朝の採血5：30は早すぎる。もう少し寝かせて欲しい。 ④駐車料金が高いです。一般車の利用を防ぐためはわかりますが、面会者にはせめてサービス料金、周辺のパーキングと同等ぐらいにして欲しい。 ⑤手術中の先生宛の電話連絡は患者を不安にさすので、手術中は控えて欲しい。 ⑥ドクターと看護師の会話で聞いているのが不快に感じる時がある。	①接遇に関する指導を強化いたします。 ②ペンを置くようにいたします。 ③朝の採血は7：00からとさせていただきます。 ④駐車料金は、生駒市立病院の西隣にある駐車場と同じ料金です。一般車の利用を防ぐため、サービス料金の設定はしておりませんのでご了承ください。 ⑤先生への電話連絡は必要最低限とするよう指導を行います。 ⑥接遇に関する指導を強化いたします。
	①食堂が欲しい。一般の人、付添等の人が食事する場所がない。 ②看護師さんが担当でまわってくれていますが、変わった様子がないか一言聞くようにしてもらいたい。	①諸条件から本院での食堂の設置は断念いたしました。食事される場合は、1階売店横、もしくは7階の飲食スペースをご利用ください。 ②患者さまの状況によりお声かけするように指導を行います。