



患者さんご意見箱

当院では、ご意見箱を設置して患者さんからのご意見や改善提案をいただいております。主なご意見と当院の対応について下記のとおり掲載します。

【2017年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
4月	多目的トイレに背もたれが欲しいです。衣類の上げ下げができません。	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 頂きましたご意見をもとに、 <u>中央棟地下1階の多目的トイレに背もたれを設置しました。</u> 今後とも、皆様に気持ち良くご利用いただけるよう、院内環境の改善に努めてまいります。 (管財課)
5月	お茶(配茶)がぬるいと思います。なぜ熱いお茶を出さないのでしょうか。	東6病棟では、自身での移動が困難な方や食事の援助が必要な方を中心に配茶しているため、沸かしたての熱いお茶による熱傷の防止のために、あえて温度を下げて提供しています。ご理解いただきますようお願い申し上げます。 (東6病棟)
6月	最近、イオン宇品店から病院への無料送迎バスを運行されています。総合案内所に行き、送迎バス時刻表をもらいましたが、イオン宇品店の住所も電話番号も書かれていませんでした。住所、電話番号が分からないと自動車のナビに入る事ができないので、総合案内でもわかるようにしてください。また、時刻表にイオン宇品店の住所、電話番号を入れてください。	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 頂きましたご意見をもとに、次のおり対応いたしました。 ・総合案内において、イオン宇品店の住所、電話番号を回答できるように、改めて確認しました。 ・送迎バスの時刻表チラシについては、 <u>次回増刷時からイオン宇品店の住所を記載すること</u> といたしました。なお、 <u>電話番号につきましては、イオン宇品店では、問い合わせへの対応が困難なことから、これまでどおり電話番号を記載しないこと</u> といたしますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。 (管財課)
6月	県病院本館に向かって左側の建物(北棟)について、注意を喚起します。5~6階建物が建っています。県病院の職員らしき方々が出入りしていますので、ひょっとしたら県病院の付属建物ではないかと思えます。最上階を見ると庇のコンクリートが10ヵ所以上崩落しています。30cm以上の破片は落ちて、人間に当たれば怪我をします。今迄怪我人が出なかったのが不思議なことです。一度、点検されては如何でしょうか。	この度は、建物の安全性に関するご指摘・ご提案をいただき、誠にありがとうございます。 ご指摘の建物は当院の「北棟」に当たる建物です。 平成26年度に外壁の剥離箇所に対する安全対策工事を実施いたしました。その際、庇の浮き箇所部分の研り作業、防錆処理などを行ったため、庇に欠落箇所があるものです。 そのため、 <u>現在では、安全上問題はございません。</u> 今後とも、患者さんに安心して当院を受診いただけるよう、引き続き、建物を安全に管理して参ります。 (管財課)

【2016年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
5月	付添い者(母親等)への食事提供をしてほしい。 この度、約3か月間、娘の入院に付添いしましたが、付添い者への食事提供はありません。入院中、何人かのお母さんと話をしましたが、皆さんコンビニで買う、近くにお住まいの方はお父さんが持って来る、レトルト食品を食べるなどで対応しています。 私もコンビニや、レトルト食品を3か月間食べて生活しましたが、体にはあまり良くない食生活だったと思います。母親は退院後も元気で体調をくずすことなく子どもを看なければいけません。3食とも病棟で食べられるようにどうかお願いします。	貴重なご意見をありがとうございます。長期の付き添いの生活は大変なこととお察しします。 入院患者さんの食事は、医療保険制度における入院時食事療養制度によって運営されており、患者さんの自己負担分と医療保険からの負担分で賄われています。このため、患者さん以外の方へお食事を提供するには、患者さんとは違った食事の提供方法が必要となりますが、当院では、調理場の施設設備や人員等の関係から、現状では難しい状況です。 なお、付添いの方に対しましては、外部業者による昼・夜の弁当の提供を行っておりますので、ご利用ができます。 何卒ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
7月	以前、産科病棟でのベビーマッサージに参加したのですが、教えてくださいました方は、ベビーマッサージの資格を持っていないと言われていました。資格のない人が教えてもいいのでしょうか。	ベビーマッサージの資格は、公的機関が認める国家資格ではなく、講習会などを行う任意団体が自主的に認定しているもので、指導を行う時の法的な資格ではありません。 任意の資格ではありますが、当院では、乳幼児の健康管理について高度・専門的な知識・技術を持ち、ベビーマッサージについての講習を受けた助産師か、あるいは、講習は受けていないものの、講習を受けた助産師から十分な指導を受けた助産師や看護師が、希望するお母さん方に方法をお教えしています。 (西4病棟)

7月	洗濯機の使い方ですが、今だれが使っているのか分からないので、使い始めも名前を書き、使っている時は名前の横にチェックを入れたらどうか。(終了しても取りに来られない人もあるので)	いただきましたご意見を踏まえて、洗濯機の順番表に使用中のチェック欄を設けて使用状況が把握しやすいよう工夫しました。 また、順番表の外枠に赤ラインを引き、目立つように工夫しました。 (東8病棟)
9月	県病院の駐車料金は高いと思います。私達は呉から来ますので、有料道路を通って来ますが、呉の病院の駐車料金は始めの2時間は100円で、その後30分ごとに50円です。私達は患者が長期入院していますので大変です。せめて駐車料金くらいは何とかありませんか。	当院の駐車場の料金は、通院と入退院当日や、手術立会など医師の要請により来院された場合は無料で、他の利用は有料になります。料金は、広島市内の同規模病院との均衡等を考慮して設定しています。 当院では、駐車場が不足しているため、イオン宇品店のご協力を得て、当院利用者の駐車場利用を認めてもらっており、イオン宇品店との間に無料送迎バスを運行しています。 平日の8時30分～15時30分の間、15分間隔で運行しています。(ただし12時20分～13時20分の間を除く) イオン宇品店の駐車場は無料で利用できますので、ご利用ください。 (管財課)
9月	医師の面談の時、面談後に薬局の方からのお話があるので、駐車場の料金は、最初の30分ではなく60分まで無料にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。 医師との面談の予約については、毎週火曜日は13時30分から、毎週金曜日は10時から行っているところです。 ご意見を踏まえて、NICUのスタッフで話し合い、金曜日については、混雑をきたさないように、スタッフが10時前に出入口において、ご希望をお聞きするように改めました。 (NICU)
9月	医師の面談が火曜日と金曜日にありますが、NICUには10時から入室なので、金曜日はドア前に長い列ができ、手洗い、うがいをしてから面談室前にある予約表に記入に行くのが順番争いの様になっています。火曜日と同じ様に、予約表を手洗いの前に置いて頂いた方が、ゆっくりと手洗い、うがいができます。 ※ NICU・・・新生児集中治療室 (Neonatal Intensive Care Unit) GCU・・・継続保育室・回復治療室 (Growing Care Unit) NICU (新生児集中治療室) で治療を受け、低出生体重から脱した赤ちゃん、状態が安定してきた赤ちゃんなどは、GCUに移動していただき、引き続きケアを行います。	ご意見ありがとうございます。 医師との面談の予約については、毎週火曜日は13時30分から、毎週金曜日は10時から行っているところです。 ご意見を踏まえて、NICUのスタッフで話し合い、金曜日については、混雑をきたさないように、スタッフが10時前に出入口において、ご希望をお聞きするように改めました。 (NICU)
11月分	主人みたいに携帯電話を持っていない人もいますので、公衆電話を、もっと設置して欲しいです。	この度は、ご不便をお掛けしまして、申し訳ございません。院内に設置している公衆電話については、設置者のNTT西日本様から、利用の少ない公衆電話器は撤去したい旨の話もあり、利用実績や設置に伴う経費を勘案しつつ、病院全体で一定の台数を確保しているところです。また、必要に応じて、当院独自で電話機を設置しています。 今後とも、できるだけ、ご不便をお掛けしないよう努めて参りますので、ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。 (管財課)