

「声の箱」に寄せられたご意見への回答

【令和6年10月1日～令和6年11月30日】

こころの医療センター

意見・提案の要約	回 答
<p>病棟ごとに携帯電話の利用時間が異なるのは、患者にとって苦痛です。 なんとか携帯電話所持時間を統一してほしいと思います。</p> <p>今まで、(病棟に) 医師や看護師、助手の写真があつて、顔と名前が憶えられてよかったのに、10月になくなり残念です。 名前と顔写真は以前のように掲示してほしいです。</p>	<p>【こころの医療センター】 ご意見いただき、ありがとうございます。 患者様が携帯電話を使用できる時間帯が、病棟により異なることについて、ご不快な気分にならせて申し訳ございません。 各病棟では、入院される患者様の病状等が異なっているため、それに合わせて独自に利用時間や使用のルール等を設定しています。 患者様におかれましては、その旨をご理解いただき、携帯電話等をご利用いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>【こころの医療センター】 ご意見いただき、ありがとうございます。 昨年8月より、県庁では、カスタマーハラスメント防止対策の一環として、職員の名札や座席表の名前表記を、姓のみとする取組が行われています。 当院でも、9月から県庁と同様に、名札の表記を氏名から姓のみに改め、写真付きの職員紹介についても、掲示を控えさせていただいたところですが。 このような患者様からのご意見を参考にさせていただき、今後、職員紹介のあり方について検討させていただきたいと考えておりますので、ご了承ください。</p>

「しっとこ祭り」をするのはいいけど、もっとビラを患者に配ってほしかったです。

入院患者の中には、カードだけで現金持てない人もいますので、カードで商品が買えるのか不安がっていました。その説明の紙がなかったのは残念でした。

しっとこ祭りの成功を祈ってます。

患者とナース、先生は、心の立場上、同等だと某医師に言われたけど、患者の前を通っていくナースは、「こんにちは」の一言かけてほしかった。こころの医療センターのナースは、あいさつが出来ない方ばかりいる。もう少し、あいさつの大切さを今一度が見直してほしいです。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。

昨年11月9日に、地域の皆様にも参加いただける「しっとこ祭り」を4年ぶりに開催することができました。久々の大規模なお祭りの開催とあって、至らぬ点が多々あり、スタッフ一同、反省をいたしております。

ご指摘の点についても、事前の説明が十分でなく、一部の患者様に不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

次年度以降の教訓とさせていただきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。

職員のあいさつに関して、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

当院も、あいさつが大切であることを認識しており、職員全員を対象として接遇研修を毎年開催し、受講させているところですが、あいさつが徹底できていないことを残念に思っております。

ご指摘の点を踏まえ、今後の接遇研修に活かしていきたいと思っておりますので、ご了知いただきますようお願いいたします。

苦情を書いたところで、虐待等が行われている証拠がないです。調査などされるのでしょうか。虐待調査の件数など教えてくださいいただけますか。

病棟内のお茶と水がまずいです。天然水と麦茶にできませんか。

枕の質が悪すぎる。全部ふわふわのにしてほしい。(保護室の枕)睡眠の質がここに来て落ちています。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。
昨年4月から、法律が改正され、精神科病院においても、虐待を発見した場合、当局に通報するとともに、しかるべき対応を行うことが義務付けられました。

院内で虐待を受けたり、または見かけた方は、職員にお知らせいただくか、「声の箱」に投稿することもできます。

さらに、この通報や投稿を受けて、院内の虐待防止担当者が、被害者等から聴き取りなどの調査を行い、県への報告や適切な防止対策を講じることとなっています。

現時点では、虐待調査の件数など具体的な情報は公表できませんが、適切な対応に努めているところですので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
当院では、各病棟に給茶機を設置し、煎茶を提供させていただいております。お口に合わず申し訳ございません。

天然水や麦茶の提供は、経費や提供方法等の面で難しいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
寝具については、患者様一律に標準的なものを提供させていただいております。

お困りの場合は、病棟スタッフにご相談ください。

ここの病院に4時過ぎに電話したら回線が混みあっていて、つながりませんと何回かけても同じアナウンスが流れて、用事があるのに1時間つながらず、結局伝えることが出来なかった。金曜日の夕方電話をかけたら、混みあっていてつながりませんとアナウンスが流れた。もう少しつながりやすいように回線を増やすか、電話の時間を短くしてほしい。仕方がないから間に合う時は4時前に電話しています。他の病院に電話をかけてもこんなアナウンスが流れたりすることもないし、つながったことの方が多いです（ほぼつながる）。

患者さんでお金のない人もたくさんいるから、今流行りのバリスタセルフコーヒー機を置いて一杯ずつでもいいからサービスしてほしい。

みんなで見るテレビが小さすぎます。もっと大きなテレビを置いてほしいです。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。代表電話の取り次ぎについて、度々ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。

当院では、代表電話の対応で機械音声ガイダンスを導入しており、目的に応じて専用の番号にご案内しているところですが、同じ内容のお電話が混みあいますと、ご案内をお待たせさせてしまうことになります。

特に、受付開始直後や終了時間前の時間帯では、混雑が生じやすくなっておりまして、おかけになる時間帯をご配慮いただきますよう、お願い申し上げます。

【総務課】

他の患者様にもご配慮いただいた、ご提案をいただき、ありがとうございます。

いただいたご提案を検討いたしました。不特定多数の方が利用されることを考えますと、機器の管理や衛生管理の面から、実現は難しい状況ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。病棟のホール等に設置するテレビについては、みなさんがご覧いただけるよう、出来るだけ大きなものを配置できるよう心掛けておりますが、予算の関係上、現状のサイズとなっておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

売店の価格が高過ぎる。そこしか選択肢がないのに、利権ですか。

受付でアンケートをやっていたが、人を選んでやっていた。私にはアンケートのアの字も言ってこなかった。不公平なアンケートなら、やめてほしいです。

正面玄関の受付のデスク上に枯れた生け花が飾られていた。注意して下げたが、いつもいる受付係はもっとちゃんと周りを見ないといけない。今後、こんな不快な思いをさせないようにしてほしいです。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
当院では、売店等民間業者のサービスにあたっては、手数料等は徴収しておらず、患者様等が、ご利用しやすいお値段でサービスを提供いただけるよう、お願いしているところ
です。

いただいたご意見は、事業者に伝えさせていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【医事会計課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
当院では、より良い診療が行えるよう、毎年1回、患者様アンケートを実施し、業務改善等の参考とさせていただいております。

アンケートの実施にあたっては、患者様の迷惑とならないよう、外来会計清算前の待ち時間でご協力いただけるかどうか、個々に確認の上、ご協力いただいております。

その際、患者様のご様子を伺いながら、お声掛けをするようにいたしましたので、行き違いがあったことを、お詫び申し上げます。

【医事会計課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
ご指摘のありました件について、担当者を指導するとともに、この件だけでなく、病院全体の景観に関して、患者様に不快な思いをさせないように、美化に心がけるよう周知を図りますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

献立表はほしい。患者にはちゃんと手渡ししてほしいです。私は糖尿病を患っているので参考にしたいからです。

それに今日は何かな？と掲示板まで見に行かなくても、もし献立表があったら、見れるし、ふりかけを持っていくことも、あらかじめ部屋で確認できるからです。

【栄養室】

ご意見いただき、ありがとうございます。献立表については、各病棟の掲示板に掲示し、お知らせすることとしており、個別の患者様への配布はいたしていません。

お困りの場合は、病棟スタッフにご相談ください。