

モニター通信による意見・提言等に係る経過報告

通信内容(提言等)	回答	回答部署
<p>1階の奥に「図書・情報コーナー」がありますが、小説等が主体で病気関係は月刊の「きょうの健康」まで入れて160冊位に過ぎません。</p> <p>しかも、日進月歩の医学界にも関わらず、古い物、例えば赤色で分厚い「家庭の医学」は平成5年度版などで市立病院で2年前に編集された「やさしい家庭の医学」は、見当たりませんでした。第1回会議の際に平成29年度の「病院年報」をいただきましたが、26年度のものが2冊あるだけでした。</p> <p>そこで、</p> <p><u>ア. 現在の予算を倍増して新しい医学書を充実していただきたい。</u></p> <p><u>イ. インターネット接続のパソコンがあれば、必要な資料が得られるように思います。</u></p> <p><u>ウ. 「市立病院だより」は新しいものを追加してもらいたい。</u></p> <p><u>エ. 現在は「退院までに返却して」となっていますが、新刊書が増加すると10日程度に短縮していただきたい。</u></p>	<p>当院は、救急医療・小児医療・がん医療などを提供をする高度急性期・急性期の病院であり、患者さんに安心安全で質の高い医療を提供することを目的としております。</p> <p>そのような中で、当院の「図書・情報コーナー」は、外来患者さんや付き添いの方々が、待ち時間などを自由に利用し、くつろげる場として設けております。</p> <p>図書は、主に退院された患者様等の寄贈や市立図書館からの譲渡を受けるなどして取り揃えており、一般の方々が気軽に閲覧しやすいような月刊誌(定期購入分)や、絵本、小説、漫画となっております。</p> <p>ご提言の医学書につきまして、医学分野の月刊誌を購入しているところであり、専門性の高い医学書の購入は、考えておりませんが、当院が編集した「やさしい家庭の医学」を準備いたします。</p> <p>インターネット環境については、図書・情報コーナーのスペースが手狭であり、整備は難しいところでございます。</p> <p>また、市立病院だよりや病院年報等については、ご指摘のとおり、最新のものを置くようにいたします。</p> <p>図書の貸出期間については、入院患者さんが、入院生活でゆっくりと読書を楽しんでいただくため、退院までに返却をしてもらうようにしております。</p> <p>(参考)</p> <p>「図書・情報コーナー」冊数 約2,600冊                  種類 絵本、小説、コミック、生活雑誌等                  医学書関係 家庭の医学</p>	<p>総務課</p>

## モニター通信による意見・提言等に係る経過報告

通信内容(提言等)	回答	回答部署
<p>2</p> <p>5階のシャワー室を利用しましたが、狭い上に鏡がなく、また洗面器を乗せる台もなく、若干苦勞しました。構造上、広げることが難しければ狭い室内でうまくシャワーできるように工夫していただきたい。</p>	<p>ご指摘のシャワー室は、狭くご不便をお掛けしておりますが、簡易に利用していただくために設置しており、スペース的に拡張することは難しいところです。シャワー室内の、鏡につきましては割れる可能性もあり、安全性を考慮して設置していないところであり、脱衣室や病室前の洗面台の鏡をご利用いただきますようお願いいたします。</p>	<p>総務課</p>
<p>3</p> <p>5階のトイレのチリ箱は夕方くらいまでは割合綺麗になっていましたが、夜中から朝方にかけてチリ箱にちり紙が一杯になって一部周辺に散らばっていましたので、チリ箱を大きくすると共に看護師さんの注意をお願いしたのです。第1回の会議後に8階をみせてもらった際、チリ箱が私の入院時より大きくなっているように見受けましたが、朝方のチリ紙の散乱はなくなっているのか見回っていただきたい。</p>	<p>入院の際は、大変ご迷惑を掛けし、申し訳ありませんでした。病棟の各部屋やトイレのごみは、午前と午後には一回ずつ回収しております。</p> <p>回収の時間はフロアごとに異なりますが、午前は、朝食の終了後9時から9時半の間に、午後は13時から16時の間に回収しております。</p> <p>今後とも、病棟の環境美化に注意を払うよう努めてまいりたいと思います。</p>	<p>総務課</p>

## モニター通信による意見・提言等に係る経過報告

通信内容(提言等)	回答	回答部署
<p>一般の催し物や市立病院のフォーラムなどの終了後に、来場者から「意見・要望」のアンケートを提出してもらい、今後の参考に行っているところです。</p> <p>そこで、<u>市立病院の入院者が退院する時に、入院中に感じた「意見・要望」を第一回の会議の時のモニター制度の資料の中に記載された次の4点について、記入してもらえば、モニター以上の貴重な沢山の内容が得られると思います。</u></p> <p><u>ア. 病院の診察に関すること</u>  <u>イ. 病院の施設・設備に関すること</u>  <u>ウ. 病院の職員に関すること</u>  <u>エ. その他病院の運営に関すること</u></p> <p>4 また、現在の提案箱に提案されている「わたしの提案」と新しく創設される退院時の「意見・要望」の中で、市立病院の運営と利用者のサービスの向上のために特別に貴重な参考になるものがあった場合「提案賞」を創設して表彰することは考えられないか。</p>	<p>当院は、患者さんやそのご家族、お見舞いの方々などから病院運営や設備、診療等に関して、お気づきの点があった場合に、ご意見やご提言等をいただけるように、1階の正面玄関や東出入口、病棟各階のエレベーターホール前に提案箱を設置しており、日々多くの皆さんから各種様々のご意見をいただいております。</p> <p>また、年に1度、入院患者さんや外来患者さんに、診療や入院中の食事等について、「患者満足度調査」というアンケート調査を実施しております。</p> <p>「わたしの提案」や「患者満足度調査」において、いただいたご意見につきましては、病院運営の改善のために活用させていただき、利用者のサービス向上に努めているところでございます。</p> <p>今回、退院時のご意見・要望という貴重なご提言をいただきましたが、退院時は、患者さんに時間的な余裕もなく、アンケートに回答いただきにくい状況にあることから、今後も、現在の方法で皆様からご意見やご要望をいただきたいと考えております。</p> <p>また、ご提言の「提案賞」の創設については、今のところ考えておりませんが、今後とも貴重なご意見を参考に、利用者へのサービス向上に努めてまいりたいと考えております。</p>	<p>総務課</p>

## モニター通信による意見・提言等に係る経過報告

通信内容(提言等)	回答	回答部署
<p>(モニターの増加について)            会議の成立にはある程度の人数が必要なわけで、とても3人では十分な活動はできません。第1回の会議の際、「平成27年に移転・開院されて数年たったせいかも知れない」と説明されたように記憶しますが、そうだとすれば、来年度はなお、減少することが懸念されるのです。  <u>そこで、今年度のような場合、追加募集することを検討していただきたい。また応募者を待つだけでなく、次のような人を勧誘する工夫を考えてください。</u>  <u>ア. 前記の退院時に「意見・要望」を提出した人の中から適当と思われる人</u>  <u>イ. 「提案箱」に「わたしの提案」を提出した人の中から適当と思われる人</u>  <u>なお、追加募集の余裕を持たせるため、現在の4月30日の締切りを4月20日にして、5月号の「市民のひろば」での追加募集を検討していただきたい。</u></p>	<p>(モニターの増加について)            病院モニターに応募者につきましては、平成27・28年度は15名前後の多数の応募者がいましたが、平成29年度は6名、平成30年度は3名と減っております。今後は募集方法等を工夫し、出来るだけ多くの方に参加していただけるように努めていかなければならないと考えており、いただいたご意見を参考に、来年度はモニターに多数応募いただけるよう、取り組んでまいりたいと考えております。</p> <p>(モニターの謝金について)            モニター謝金につきましては、モニターの方が来院される際の交通費等も含め、2,000円としております。謝金については、水道局や交通局、船舶局の各モニター制度も参考にしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	総務課
<p>(モニターの謝金について)            モニターの謝金は、市立病院にお世話になった人は殆ど考えないと思いますが、あまり関係のない人は謝金は選択肢のひとつであり、来年度応募者の少なかった一因ではないか。本年度以降の減少も懸念されるのです。            現在は、1回につき2,000円になっていますが、会議時間の1時間は3人でもいっぱいいっぱい、各人は準備から往復を入れると3時間以上になります。他の市役所全体の委員との関係もありますので、来年度の予算編成の中で検討していただきたい。</p>		

## モニター通信による意見・提言等に係る経過報告

通信内容(提言等)	回答	回答部署
<p>6</p> <p>検査等が終わり、診療結果を聞いた。不安もありドキドキ。何か質問はありませんか？と我々の質問は多分、専門的な知識もなく幼稚な質問をするかもしれない。<u>ドクターの対応にやや威圧感があった。</u>こちらの受け取り方も余裕がなく器も小さい状況ゆえそう感じたのかも？</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>この度は、医師の対応につきまして、不快な思いをさせてしまい、申し訳なく思っております。</p> <p>当院では、平成30年4月に、「患者・市民から信頼される市立病院の実現」を目指し、「鹿児島市立病院職員コンプライアンス基本指針」を定めております。</p> <p>その中で、患者・市民に対しては、公平かつ公正に対応することはもちろんのこと、相手の立場に立って親切丁寧に対応し、分かりやすい説明を心がけ、不快な気持ちを抱かせることがないように留意することなどを行動指針として掲げています。</p> <p>また、新規採用職員を対象とした研修を行うなど、職員の接遇向上に努めているところでございます。</p> <p>このたびの通信内容を真摯に受け止め、今後も、さらなる職員の接遇向上に努め、市民の皆様にご信頼していただけるよう努力してまいります。</p>	<p>総務課</p>
<p>7</p> <p>(レストラン) メニューが豊富で、食事抜きの患者、付き添いの人にはとても助かる。そこに来る人は、今後の病院への通院治療を考えると心身おだやかではないと思う。 食器を洗うガチャガチャという音はとても気になった。もっと患者側によりそっていいのではないかと？</p>	<p>外来食堂は、病院の食堂ということで、利用者を考慮したメニューとし、メニューにはカロリーを表示するほか、カロリー少なめのランチや野菜たっぷりのメニューなども提供しております。</p> <p>ご意見の「ガチャガチャという音」につきましては、申し訳ありません。食堂業者に尋ねたところ、食器を食洗機に出し入れする際に出ているものと思われるとのことですので、音を出さないということは難しいところですが、当院としましては、業者とともに、お客様が心地よくお食事ができるような環境づくりに努めてまいりたいと考えております。</p>	<p>総務課</p>