

令和5年度 第1回

病院モニター通信による意見・提言等に係る回答について（概要版）

1 意見提出状況

意見の件数		21件
	A . 受付・診察	6件
	B . 施設・設備	8件
	C . 職員	4件
	D . その他	3件

2 主な意見概要等

A. 受付・診察 No.1~6

- ① 採血の混雑解消について (No.1)
- ② 採血順番取得から採血までの時間を短縮できないか (No.2)
- ③ 診察時の声掛けをマニュアル化し、全ての先生が丁寧な声掛けをできないか (No.3)
- ④ 入院時の個室案内を、きちんと説明してもらえないか (No.4)
- ⑤ 待ち時間の説明もなく長時間待つことがあり、各診療科で指示された注射を、診療科の処置室で行えないか (No.5)
- ⑥ 2回目以降の診察日に記載する問診表の記載内容の省略について (No.6)

(回答)

- ①② 診察予約時間と連動した採血の予約時間の設定及び、採血台を増やすなど待ち時間短縮に繋がる方策について検討を進めているところです。
- ③ 患者様への接遇については、当院としても大変重要なことと考えており、いただいたご意見を踏まえ適切な対応をとるよう院内に周知してまいります。
- ④ 個室への案内は患者様の病状を優先するため、ご希望に沿えない場合もありますが、そのような場合は、きちんとご説明するよう、改めて院内に周知いたします。
- ⑤ 注射に関しては、ご気分の優れない方へ対応する等の理由から一括して中央採血室で行う必要がありますので、ご理解とご協力をお願いします。今後も待ち時間にお声掛けさせていただき、時間短縮についても検討を行ってまいります。
- ⑥ 患者様の最新状況を把握するため、再診の場合も問診票の記載を省略してはおりませんが、今後、デジタルの活用により患者様のご負担を軽減できる仕組みを検討してまいります。

B. 施設・設備 No.7~14

- ① 地下駐車場を設置し、災害時等に活用できないか (No.7)
- ② 会計に使用する精算機を増設し、混雑解消を図れないか (No.8)
- ③ ヘリ出動時の近隣の騒音に問題はないか (No.9)
- ④ 1階の採血室および会計前に待ちの患者が溢れており、1階の配置を変更し解消できないか (No.10)
- ⑤ トイレの案内表示等について (No.11)
- ⑥ 待合室の配置について (No.12)
- ⑦ 防災・避難経路案内板が分かりにくい。災害等の対処を教えてください (No.13)
- ⑧ 外来フロアで患者様が水をこぼした場合など、清掃に時間がかかる。バケツ、ぞうきん等を設置し臨機応変に対応できないか (No.14)

(回答)

- ① 地下駐車場の設置は、対応困難と考えております。
- ② 会計処理の迅速化が必要であると認識しており、改善策を検討し、待ち時間短縮や混雑緩和に努めてまいります。
- ③ 可能な限り騒音の影響が少ない方角での離着陸を行う等の対策を行っております。
- ④⑤⑥ これまで椅子の増設等を行っておりますが、配置等を工夫するなど、引き続き対応を検討してまいります。
- ⑦ 避難経路案内板の緑色の矢印は、誘導灯で用いられている色を使用しており、災害時には、病棟スタッフが避難誘導等を行います。
- ⑧ 衛生管理上、バケツ等を定められた場所以外に設置することは困難ですが、清掃については、清掃委託業者へ、改めて迅速に対応するよう指導してまいります。

C. 職員 No.15~18

- ① 職員駐車場の設置、福利厚生改善について (No.15)
- ② 会議等の精選による業務負担の軽減、接遇マナーの研修について (No.16)
- ③ 春にたくさんの先生が異動されますが、混乱を避けるため時期をずらせないか (No.17)
- ④ 職員交流や院内娯楽はあるか (No.18)

(回答)

- ① 身体的事情や家庭の事情等がある職員に対しては、敷地内駐車を認めております。また、休暇の取得促進を所属長へ働きかけるほか、業務に見合った処遇となるよう手当の随時見直しを行い、職員の福利厚生の充実に努めております。
- ② 参加者数や開催数を必要最小限にするほか、オンラインでの研修参加等により、業務負担の軽減を図っています。今後も会議等の必要性を踏まえ、効率的な実施を行ってまいります。また、様々な接遇マナー研修を実施し、接遇や医療サービス等の改善を図っております。
- ③ 鹿児島大学病院が病院間の異動も含め派遣している状況であるため、時期の調整は難しいところですが、引継ぎや情報共有を十分に行い、患者様に安心・安全な診察を受けていただけるよう心掛けております。
- ④ 職員厚生会において、年3回のスポーツイベントや、各種イベントを開催しており、職員が参加しやすくなるよう、イベントの紹介なども増やしていきたいと考えております。

D. その他 No.19~21

- ① 医療連携・入退院センターについて、病院年報に医療相談・援助内容等のデータはあるか (No.19)
- ② 患者同士の交流の場について (No.20)
- ③ レシート裏面などに、広告・宣伝をするスポンサーをさがしてみても (No.21)

(回答)

- ① 医療相談等の実績につきましては、医療連携・入退院センターで集約し院内会議で共有しておりますが、病院年報への記載については、年報の趣旨を踏まえ検討してまいります。
- ② がん患者さんやご家族が集い交流するサロンを開催しており、団体に院内スペースを使用されたい場合等は多目的ホールの貸出も行ってまいります。
- ③ 広告掲載については、費用対効果をふまえながら検討する必要があるため、今後、他病院の状況等も調査、研究してまいります。