

【平成29年度 患者および来院者からのご意見と回答】

ご意見	回 答
<p>CT検査が終わって着替えに行ったら、更衣室の鍵が閉まっていた。他の人が着替え終わるまで待たなければいけないなんて、おかしいと思います。 前の病院では更衣室に鍵なんてなかったし、それでなくても狭いの、個室ならともかく2人で使用の上、鍵をかけるのはどうでしょうか？</p>	<p>このたびはご不便をおかけして申し訳ございません。以前は広い更衣室一室で皆様に着替えをお願いしておりましたが、更衣室のドアを開けたときに廊下から中が見えてしまう、個室にしてほしい、とのご要望が多く、現在のようにお部屋を区切らせていただいております。その際はスペースの問題から1部屋に2つロッカーを設置し、お二人交代でお使いいただくようになっておりますので、お着替えの途中にドアを開けてしまうことがないように施錠をお願いしております。ロッカーのご案内時にはなるべくご利用時間が重ならないよう今後、いっそうの配慮を心掛けるようにいたします。ただ混雑時には順番をお待ちいただいている状態ですので、まことに申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしく願い申し上げます。</p>
<p>入院のパンフレットを入院する前にもraitたいです。個室で入院したいのですが、どんなお部屋かもわからないと、料金も結構するので不安です。どんなお部屋なのか分かる写真など、載せているものがあると助かります。</p>	<p>ご案内が十分ではなく申し訳ございません。入院が決定されました患者様は1階入院受付にて、入院予約をいただいておりますが、その際にパンフレットのお渡しと、個室の説明をさせていただいております。パンフレットに掲載はございませんが入院受付で個室の写真をご覧いただきながら説明させていただいておりますので、ご不明な点がございましたら遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>ひなたの朝の卵ご飯大好きですが、味噌汁がインスタントになったのは残念。値上げしてもいいので、前の様にして欲しい。</p>	<p>「ひなた」に確認いたしましたところ、味噌汁については出汁をとり調理しておりますが、冬場に野菜の仕入れが困難であった時期に、フリーズドライの具材を使用していたとのことでした。現在は以前と同様、仕入れた野菜等を調理しておりますので是非、今後ご利用ください。この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。</p>
<p>診察券がよく落ちるのでファイル、もう少し改良して欲しいです。</p>	<p>現在、診察券の落下を防止できるようなファイルの検討を行っております。来年度には変更を予定しておりますので、今しばらくご迷惑をおかけしますが、ご理解いただけますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>病院内で気になる事を記入致しましたら、全て変更されている事に感謝です。ありがとうございます。 さてトイレのことですが、フックが高過ぎてかけにくい。出来ましたらS字フックでも便器の横に掛けて頂けると少しでも楽になります。</p>	<p>このたびはご不便をおかけし、申し訳ございません。フックの位置については現在見直しを行っております。またトイレ個室の手すりに順次、S字フックを設置し始めておりますのでしばらくはこちらをご利用いただけますと幸いです。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>クラシックコンサートの応募箱がいつも出ているのを希望します。</p>	<p>応募締切後、当選連絡等の事務手続きがございますので、応募期間は約2週間とさせていただきます。次回開催分につきましてはチラシが出来上がり次第、応募を開始させていただくこととなりますので応募箱を設置していない期間がございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。応募期間とご来院予定が合わない場合はメールでも受付しておりますので、こちらをご利用ください。</p> <p><メールでの応募方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 氏名 ② 付添人の有無(1名まで) ③ ご住所 ④ 電話番号 ⑤ カルテNo.(診察券表面に記載があります) <p>以上をメール本文にご入力いただき classic.jimukyoku@mc.pref.osaka.jp あてにお送りください。</p>
<p>相談支援センターがドアで隔ててあり、自分で開けないと交流できないので気軽に相談してみようという気になれません。 また、各種情報が得られるパンフレット類も奥の書架に置かれていますが、中央ホールからも見え、手に取れる場所にある方が良いのではないのでしょうか。</p>	<p>1階は受付や会計などで多くの患者様がいらっしゃいますので、静寂な環境の中でご相談対応をさせていただくため、またゆっくりと情報冊子等をご覧いただくために、入り口に自動ドアを設け相談支援センターを他と区分しております。 情報コーナーの資料につきましては、お持ち帰りいただけるチラシやパンフレットなどの一部を1階の待合いにも設置しましたのでご利用ください。</p>
<p>会計待ちの時、総合カウンター向きの椅子に座っていると会計番号が見えにくいです。</p>	<p>12月6日より、全ての椅子を会計番号表示画面向きに設置し直しました。</p>
<p>レントゲン検査の更衣室で、ロッカー内側の上のフックに靴ベラがかけてあるのは不潔です。</p>	<p>ロッカー内の足元部分に移動させていただきました。</p>
<p>車が敷地外にまで並んでる時は臨時で上の階の駐車場を利用できないでしょうか？ 従業員用だと思いますが、空きが多いようなので混雑時だけでも利用できるようにしてほしいです。</p>	<p>立体駐車場は区分所有となっております。現在当センターの駐車場は1～4階のため他の階はご利用いただくことができません。ご理解いただけますよう、よろしくお願い致します。</p>

<p>薄手の布団やタオルケット等、布団の種類を増やしてほしい。</p>	<p>冬場は羽毛掛布団、夏場は羽毛肌掛布団をご利用いただいておりますが、病状により寒気がある場合は電気毛布を貸し出す等その都度対応させていただいております。その他の理由で温度調節ご希望の方には複数の布団をお渡しすることで対応させていただいておりますので、ご希望がございましたら病棟でお申し出ください。</p>
<p>TVのイヤホンを常備してほしい。</p>	<p>感染症対策として貸出は致しておりません。ご面倒ですがご自身でお持ちいただくか、当センター1階のコンビニでお買い求めいただけますようお願い申し上げます。</p>
<p>消灯以降でもTVは見たい時があるので許可してほしい。</p>	<p>総室では他の患者様の就寝の妨げになることからご遠慮いただいております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。</p>
<p>入院患者に付き添いで泊まる事が多かったのですが、入館証を毎日交換してもらおうのが大変でした。</p>	<p>院内の安全上の理由から入館証は1日単位で更新させていただいております。家族同室の「許可証」と入館証を時間外入口にお持ちいただけましたら警備員がすぐに延長手続きをさせていただきます。お手数をおかけしますがご理解いただけますようお願い申し上げます。なお、延長手続きについて患者様、ご家族様への周知を徹底するようにいたします。</p>
<p>「ひなた」でうどんの硬さを「柔らかくして欲しい」と言っても普通の固さでした。朝だけのメニューとは知らず、卵かけご飯を頼むと「それはできない」と言われました。高齢者や患者にももう少し配慮してほしいです。</p>	<p>「ひなた」に再度申し入れをさせていただき、麺類の硬さは可能な限り対応させていただくようにいたします。「卵かけごはんセット」は朝限定のメニューですが、お昼もセットメニューをご注文の方には生卵(1個50円)を追加していただくことは可能です。また、ご高齢の方や患者様にもご利用いただきやすくするため、ご飯は無料でお粥に変更することも可能ですので、ご希望がございましたらお申しつけください。よろしくお願い致します。</p>
<p>ドアが開けっぱなしの為でしょうか、病室が寒いので調整してください。</p>	<p>病室は部屋毎に温度設定が可能ですので入口横にある温度設定で調整をお願いします。また、病室の扉については閉めるよう病棟で徹底いたします。</p>
<p>入院受付窓口の係員の人数が少なく、手続きに時間がかかります。</p>	<p>入院受付の待ち時間短縮のため、担当者の増員と書類の事前ご準備など手続きについて改善しました。</p>

荷物を入れるロッカーを設置して頂きたいです。	コインロッカーについては、防犯の面から設置をしておりません。総合案内で手荷物預かりを行っておりますのでお申し出ください。
リハビリのため旧センターの時には階段を使って歩くなどトレーニングしていました。新センターではなぜ使えないのでしょうか。	新センターの階段は非常用であり、リハビリに適したものではありませんので、ご利用いただくことができません。代わりに2階、3階の外来フロアで展示されている絵画を鑑賞しながらウォーキングをしたりストレッチをしていただくための「お散歩ヤル気マップ」が病棟にありますので、こちらをご利用ください。
検尿カップですが、使い捨てにした方がいいと思います。	検尿カップは紙製やプラスチック製以外に細菌検査用の赤い蓋付きのプラスチックカップがありますが、全て1回限りの使い捨て処理をしておりますので安心してご使用ください。
トイレのウォシュレットが冷たいです。	10月から温水に切り替えております。このようなご不便がございましたらお近くのスタッフにお申し出ください。
特別個室のクローゼットの中が暗くて見えにくいです。	クローゼット内にセンサーで自動点灯する照明を設置しました。
9月21日16時すぎ、エレベーターが1台休止でした。日中の人の多い時間帯に休止するのはやめて下さい。	定期点検は利用者の少ない休日に行っておりますが、9月21日は故障のため急ぎで停止させていただきました。今後このような場合は表示や放送などでもご案内させていただきます。
トイレトペーパーをもう少し柔らかい物に変えて欲しい。	これまでも比較的、柔らかい物を使用しておりましたが、別のメーカーのものに変更しました。
トイレの照明が自動で消える時間が早すぎる。	照明時間を延長するよう調整をしました。
CT検査の女子更衣室内に男性の付き添いの方がいらっしゃいました。対策を考えて下さい。	『ここから女性専用です。男性の入室はご遠慮ください。着替えのお手伝いが必要な場合は受付に申し出てください。ご協力をよろしくお願いいたします。』と更衣室扉に掲示をしました。また午後の混雑時には案内係を配置しました。
食事のできる場所や休憩スペースがあれば良いと思います。	2階に食事等の休憩スペースを3箇所設置しました。

正面玄関は8時開扉とのことですが、多くの患者さんが外で待っておられるので、もっと早く開扉できないでしょうか。	新センター開院後は、開扉時間を8時としておりましたが、外でお待ちの患者様が多いことから、7月末までは暫定的に7時開扉としました。8月1日からは7時30分の開扉に変更しております。
谷町四丁目駅から地下通路の表示がわかりにくいです。途中、矢印も含めた表示をお願いします。	表示については、改札口を出てから病院までの間のルートがわかりやすいように、新たに案内板を複数設置しました。
大阪国際がんセンターの案内のパンフレットの「電車でのご来院の方」の案内内容がわかりにくいので、書き方を変えた方が良くと思います。	パンフレットについては、ご指摘の点を踏まえ、文言の変更をしました。
駐車料金の負担が大きいです。旧成人病センターの料金体制に変更できないでしょうか。	駐車場の料金は、近隣の駐車場料金を踏まえて、料金を設定しておりますので、ご理解のほどお願いします。
会計の受付の列について、もう少し工夫をしてわかりやすくしてください。	会計受付については、診察終了後のファイルを提出する列と、自動精算機で支払う列をわかりやすくする案内表示版を設置しました。
抗がん剤治療室前の待ち合いの席が少なすぎます。	抗がん剤治療室前に椅子を増設しました。
インスリンを打つ場所がありません。	インスリンについては、空いている処置室をご利用いただけるようにしました。お気軽に受付へお声掛けください。
1階の公衆電話のある個室に椅子がないので、不便を感じる方がおられると思います。	1階の公衆電話のある個室に椅子を設置しました。
パソコンを使用できるようにしてください。	入院生活を快適に過ごしていただくため、Wifiを設置しております。
重い荷物を持ったままでの病院内の移動は不便なので、無料ロッカーを設置してください。	ロッカーは設置していませんが、総合受付で荷物をお預かりしております。総合受付にお声掛けください。
外来の受付前で朝礼をされていましたが、患者から見えない場所で行うべきではないでしょうか。	ご指摘の趣旨を踏まえて、場所を変更しております。