

提案書へのご返事

2021年2月 NO1

NO	ご提案いただいた内容	病院からのご返事
1	病院食に対するお褒めの言葉。（2件）	お褒めの言葉をいただき有難うございます。 栄養課へ伝えました。
2	利き手が使えないので、果物・お漬物が細かく切りすぎて、食べたくても食べづらくつらい。どうかありませんか。	この度は貴重なご意見を頂戴し有難うございます。 疾患や年齢により咀嚼障害（十分に噛めない）、嚥下障害（うまく飲み込めない）のある患者さんが多く入院されており、窒息や誤嚥を予防するため、お料理は小さめにカットしている場合があります。果物は細かく刻んでおりませんが、食べにくかったとのことで大変申し訳ございません。おいしく召し上がって頂くために献立や食材の組み合わせ、切り方など調理についての工夫など、これまで以上に努めて参りたいと思います。
3	透析の駐車場ですけれど、何であんなに遠くてさんざん歩いて来なければならぬ所に作るのですか。体の調子の悪い人ばかりなのにどうしてあそこなのか、誰が決めたのか、弱い人歩くのがつらい人、フラフラしている人が多いです。何とかしてほしいと思います。	透析患者さんの駐車場は決まっております。お近くの来院者駐車場をご利用ください。全ての駐車場が満車の場合、小学校側駐車場の一部を透析患者駐車場として確保しておりますのでご利用ください。
4	正面玄関の入口の雪がガタガタで何とかありませんか。お正月頃からひどくて車の人たちはひどいと言って、2月になり少し自然に良くなったのですが、外の病院ではありえませんか。市立病院では夜に5名程で氷と雪をかいて平にしていました。どうして気が付かないのかと思います。職員の方は車であそこを通らないからだと思いますけど、今現在もガタガタですよ。何とかしてください。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 冬季間は定期的に道路の雪を削って段差を少なくするよう対応しておりますが、降雪により段差ができてしまいます。歩道は旭川市の管轄となっておりますが除雪回数を増やしていただくよう依頼しました。
5	病院寝巻（じんべい）は男女兼用には無理がある。 上：サイズが合わない 下：男性用は前開きが必要	弊社サービスをご利用いただいたにも関わらず、ご不便をおかけしましたことを、お詫び申し上げます。ご要望頂いております、衣類の追加に関しましては、社内及び病院と協議の上検討いたします。 この度は貴重なご意見を頂きまして有難うございます。 (委託業者：株式会社アメニティ 回答)

提案書へのご返事

2021年2月 NO2

No.	ご提案いただいた内容	病院からのご返事
6	<p>新人の黒コートのドアマンが前の方と違って何もせずただ回転ドアの前に立っているだけです。前の方に付いて2週間位見習いをしていたはずなのですが、私達車いすの人達にも全く不親切ですし、そんな所に車を止めるなどと怒鳴られた人もいます。体が不自由なので車いすをお願いしたらなんで俺が?という感じで、結局自分で持ってこなくてはならず、何日かして外に車いす5台ほど置いてあるのですが、外に出せばなしで座席・ハンドル部分も冷たく使用できません。前の方がすばらしかったのでなおさら差を感じます。事務の方もきちんと仕事を見てほしいと思います。</p>	<p>不快な思いをさせ大変申し訳ございませんでした。 車椅子が必要な方には迅速丁寧に対応するよう指導しました。 車椅子についてはすぐに対応できるよう、外に何台かおいておりましたがご指摘の通り冬は冷たくなりますので、外へ置かないよう指示いたしました。病院へ来られる方に安心して来院されるよう努力して参ります。 今回はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 (委託会社：フジタビルメンテナンス株式会社 回答)</p>
7	<p>消化器内科外来、HCU及び7階きた病棟の方々には大変お世話になりました。感謝しかありません。ありがとうございました。 数日間の入院で気づいたことを記載します。 ①テレビ後ろのコンセントが挿しづらい。 ②アメニティセットの使用状況が最後までわからなかった。 ③フロア案内はテレビと併用で紙ベースでも備付があるとよいと思った。</p>	<p>①床頭台業者に対応策を検討してもらうよう依頼しました。 ②セットをご利用頂いたにも関わらず、ご不便をおかけしてしまいお詫び申し上げます。弊社のサービスは必要なものを必要に応じてご利用いただけるサービスとなっております。ご契約時の事前説明が足りておらず申し訳ございません。今回の意見を参考にしてお申込み説明についてより一層改善に努めて参ります。(委託業者：株式会社アメニティ 回答) ③病棟案内については、できるだけ簡単に、また、紙使用では共有をしない方針で運用している現状です。しかし、理解しにくい現状では、患者さまにとっては不親切になります。今後、多数の意見を伺い検討させていただきます。</p>

貴重なご意見をありがとうございました。今後の業務に役立たせていただきます。

<文責：院長 牧野 憲一>

