

### 3. 医事相談

本院では、患者本位の医療、質の高い医療の提供等を目指して、広く患者の声を聞く体制を敷いている。平成30年度において寄せられた患者からの声は、次表のとおり多数あり、今後なお一層の努力をしていく必要がある。

患者からの医事相談、意見、苦情等の状況

| 区 分           |          | 合計(30年4月～31年3月) |     |     |
|---------------|----------|-----------------|-----|-----|
|               |          | 記名              | 匿名  | 計   |
| 予約・待ち時間関係     |          | 40              | 53  | 93  |
| 職員の接遇・態度関係    |          | 51              | 90  | 141 |
| 施設・設備関係       | 空調       | 5               | 4   | 9   |
|               | 清掃・トイレ   | 18              | 37  | 55  |
|               | 院内案内・掲示物 | 15              | 10  | 25  |
|               | 喫煙       | 2               | 5   | 7   |
|               | 駐車場      | 11              | 20  | 31  |
|               | その他      | 31              | 39  | 70  |
| 食堂・売店・レストラン関係 |          | 5               | 10  | 15  |
| 患者給食関係        |          | 16              | 12  | 28  |
| 診療費用関係        |          | 1               | 0   | 1   |
| その他           |          | 33              | 51  | 84  |
| 計             |          | 228             | 331 | 559 |
| 謝意            |          | 51              | 12  | 63  |
| 合計            |          | 279             | 343 | 622 |

### 4. アメニティ

病院機能の評価対象として、アメニティの向上が掲げられる。

病院内における患者や病院関係者に対し、「院内生活環境の改善充実」を大きなテーマとして捉え、さらに、ホスピタルパークを始めとする病院全体の環境整備に力を注ぎ、ほっとする癒しの空間が提供できるよう、整備をしている。なお、具体的整備にあたっては、『一般財団法人 恵済団』の協力を得ながらアメニティの更なる向上を目指している。

#### (1) 売店（ローソン）

病院内の売店として、年中無休・24時間営業を行っている。充実した品揃えに加え、入院患者の必需

品から日用品、お見舞い品、贈答品、嗜好品、雑誌などの販売の他、ATM・マルチメディア端末による各種サービスも提供している。店内には薬店も併設している。

#### (2) 食堂

患者を始めとする病院利用者や、病院内勤務者の快適な院内生活、活動を支援するため、安全かつ良質な食材で利用者の嗜好や健康に配慮した、安価な食の提供を心がけている。

#### (3) 各種専門店

サンドイッチショップ、コーヒーショップ、鰻店、うどん店、理容室・美容室、医学専門書籍店などの各種サービスも提供している。

#### (4) ライトコート

1階売店横に、待ち時間を過ごす癒しの空間として、ベンチ、椅子を含めて、トータルにコーディネートされたオープンテラス空間を提供している。

#### (5) 院内緑化

病院外来棟の中庭に、病院に相応しい草木を植え、緑化の維持管理を行っている。また、1階食堂横のテラスではプランターに季節の花を植え、心落ち着く優しいオープンスペースを創っている。

#### (6) イベント

小児医療センターを中心に、ハロウィンパーティー・クリスマスパーティー等を開催している。また、児童向けの絵本の提供を含めて、患児たちのためのサービスを実施している。

#### (7) Blu-ray・テレビ

入院生活を支援するため、最新のBlu-ray機能を備えたテレビ装置を各病床に設置している。

#### (8) 構内環境整備充実

##### 1) 植栽管理

ホスピタルパークは、リフレッシュや安らぎの場所として、病院にとって非常に大きな役割を果たしているため、適正に管理、手入れをして、整備された状態を維持するよう努めている。また、玄関を含む周辺の高中低木の植栽管理も同様である。

##### 2) 交通の整理と外来者用駐車場

利用者を優しく誘導するためのサインの見直しを図り、予約患者数に基づき整理要員を適正に配置し、安全且つ丁寧・迅速な誘導により、ラッシュ時の混雑緩和と待ち時間短縮に努め利用者の便を図っている。