

☆ご意見箱に寄せられたご意見（平成30年6月分）

○開 函 日：平成30年6月4日

【ご意見】

ナースステーションに事務の方がおみえですが、何をされていますか。本年1月に静岡がんセンターに入院した時やはりナースステーションに事務の方がみえ書類の記入方法・入院費について確認したところ分かりやすく考えていただきました。また入院費については当日までの費用を夕方までに連絡していただきました。ぜひ同項目を実施していただけないでしょうか。ご検討をお願いいたします。

【回答】

ご質問のありました、病棟のナースステーションにいる事務職員ですが、医師事務作業補助員（以下 Medical Assistant : MA）になります。MA は、医師の指示の下、診断書などの文書作成業務、診療記録への代行入力、医療の質の向上に資する事務作業（診療に関するデータ整理等）並びに行政上の業務（救急医療情報システムの入力等）を行うものと厚生労働省により定められており、窓口・受付業務等はこれらの対象外とされております。

ご要望のありました業務については、一般的に医療コンシェルジュと呼ばれる業務になりますが、申し訳ありませんが当院では職員配置の事情により対応できておりません。

医療コンシェルジュの導入については、費用対効果を検討しつつ検討していくこととなりますが、現状では病棟スタッフを中心に対応させていただいております。

ご了承のほどよろしくをお願いいたします。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

○開 函 日：平成30年6月4日

【ご意見】

私は、ストーマ患者です。パウチの貼り方等、ストーマ外来にお世話になっています。

パウチからの漏れ等が多くある時は「もうだめだ」と連絡すると、元気な声で「どうしたの」、診てもらおうといつも元気で接してくれ、落ち込んだ自分を励ましてくれ、こんな自分ではいけない、元気をもらい頑張っています。

また、ストーマ外来に来る時大変嬉しい気分にもなります。ありがとうございます。

【回答】

この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。

これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。

今後ともよろしくをお願いいたします。

○開 函 日：平成30年6月11日

**【ご意見】**

1階（奥）の男子トイレの壁の上の方にホコリが結構ついていたのもう少し洋式トイレ（個室）上の方も清掃をしっかりとされた方が衛生的だと感じました。

**【回答】**

トイレの清掃についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

清掃業務委託責任者に連絡し、責任者立ち会いの上で該当箇所の清掃を実施しました。他にお気づきの点などございましたらお知らせくださいますと幸いです。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。