

# ご意見・ご要望への回答

これより前の回答はこちら

ご意見・ご要望	回答
<p>駐車券に時間が載っていない。時間制なのだから載せてほしい。困ります。</p>	<p>ご指摘を受け、業者による点検を行った結果、印字プリンターの不具合が発見されました。部品も交換しましたので、現在動作は正常となっております。今後も機械の異常がありましたら、駐車場管理室にご連絡いただければ直ちに対応いたします。ご指摘ありがとうございます。</p>
<p>患者の血圧等にもよると思いますが未だにこちらの手が赤黒く変色するほどきつい駆血をしたり無駄に昔風の親指にぎりをするのはそろそろやめてほしいです。</p>	<p>採血手技に関するご意見をいただきありがとうございます。また、駆血帯の締めすぎにより患者さんにご迷惑をお掛けしていたこととお詫びいたします。採血時の穿刺を成功させる重要なポイントは、血管の怒張と選択にあります。通常患者さんの採血は、腕に駆血帯を巻き、腕と駆血帯の間に指が1本入る程度に駆血帯を締め、軽く握っていただく方法が一般的です。しかし、血管が細く血管の怒張が確認し難い患者さんでは、前腕をマッサージさせていただき、軽く血管を叩かせていただく、あるいは温めたタオルなどで穿刺部位を温めるなどを行うようにしております。また、手を強く握るなどにより検査結果が変動してしまうこともあります。今後、駆血帯を締めすぎることなく、怒張の確認に時間がかかる場合は一度駆血帯を緩め、再度締め直す手順の指導、さらに手際良く採血ができるよう採血技量の向上に努めさせていただきたいと思っております。</p>
<p>談話室の自販機に妊婦でも飲めるノンカフェインの飲み物、例えば麦茶などを置いて欲しいです。子供が来た時用にリンゴジュースなどパックのものもあったらありがたいです。</p>	<p>入院棟A 3階談話室に設置されております自販機に、ノンカフェインの麦茶を置いてほしいとのご要望に対し、早速検討しました結果、6月1日より、ノンカフェイン 香ばし麦茶 (500ml) を自販機に加えることといたしました。 紙パックのジュースにつきましては、現在設置しております自販機と一緒に販売することは構造上できませんので、誠に申し訳ございませんが、ご了承願いたいと存じます。 以上、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>TVについては、是非、BSが映るようにしてほしい コストが掛るならBSを観る人から若干の割増料金をとったら如何</p>	<p>この度は、ご意見いただきありがとうございます。 BSを見られるようにしてほしいとのご要望ですが、NHKのBS放送については、見られるようになっております。 ご覧いただく場合は、リモコンの「地上A」のボタンを押していただき、BS1の場合は9チャンネル、BSプレミアムの場合は11チャンネルを押してください。 また「地上A」の他のチャンネルでは、AMのラジオ放送を聞くことができます。 なお、民放のBS放送については、ご覧いただくことができませんので、ご了承ください。</p>
<p>飲料の自動販売機には種類が少なく、天然水はボルヴィックのみしかありません。ボルヴィック、エビアン、ヴィittelなどフランスの水は硬水であり、薬を服んだり、お薬を入れたりするには向いていないので、日本の天然水（多くは軟水）を販売すべきでしょう。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。 さて、ご指摘いただいた『自動販売機の軟水展開希望の件』の状況についてご説明させていただきます。 当会は、自動販売機を㈱キリンビバレッジから仕入れて運営をいたしております。ご指摘の件ですが、全ての《ミネラルウォーター》は《軟水》でございます。これは、㈱キリンビバレッジの健康上の方針の下、《軟水》のみの製造となっております。逆に《硬水》の要望がある場合、販売機の特性上お応えできぬ可能性がございます。しかしながら、その他ご要望につきましては、内視鏡検査室前【自動販売機】でリクエスト《OS-1（経口補水液）》を他社から仕入販売にて実施しております。 スタッフ一同、皆様にご満足いただくため、これからも最大の努力と改善をまいりますので、これからもご支援とご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。</p>

<p>売店などに東大グッズの販売がある      と思います。      東大生協のクッキー、ゴルフなど      あると、通院中などお世話になった      方への手土産になるので。</p>	<p>平素は、当店をご利用いただきありがとうございます。また、この度は貴重なご意見を頂戴いただきましたことに厚く御礼申し上げます。</p> <p>現在、当売店では、東京大学オフィシャルショップ商品として『研Q室のヨーグルト』、『東大サプリメント』を販売しており、多くのお客様からご支持をいただき、ご購入もいただいております。また、今後も新商品を販売できるように東京大学と調整をおこなっております。具体例といたしましては、ボールペン、Tシャツなどの東大病院支援グッズを28年度には販売する予定です。</p> <p>当売店は、皆さまからのリクエストに対し、前向きに改善の検討を進めてまいりますので、今後ともご意見ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>今東大に入っていない大腸ガンの薬      (ロンサーフ) が早く使用出来れば      うれしいです。      考えて下さい。</p>	<p>患者の皆様へ      大変ご不便をお掛けしております。      ただ今当院でのロンサーフ採用に向けて手続きを進めております。      何卒宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>Kショップの店員さんたち爪がとて      も長く、非常に気になりました。</p>	<p>この度は、売店スタッフの爪の長さにつきまして、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。      好仁会では、調理に携わる者の爪の管理は、《手のひら側から見て白い爪が見えないこと》及び《マニキュア禁止》として指導しておりましたが、売店スタッフについては、《爪を伸ばさないこと》及び《同色なマニキュア》としての指導しかしていなかったため、明確な身だしなみ基準が浸透しておりませんでした。      つきましては、売店スタッフに対しては、直ちに身だしなみのチェックを行い、爪を短くするよう指導いたしました。      また、このことを踏まえ、全ての店舗に病院立地という衛生に配慮し、調理に携わる者と同じ基準にて徹底することといたしました。      今後は、より一層身だしなみには注意を払い、再発防止に努めてまいります。</p>
<p>タリーズの店員さんは風邪なのか、      ずっと咳をしており、その際に素手      で口を覆っていました。そしてその      ままその手で食べ物をサーブしてい      ました。      咳があるならマスクをして下さ      い。</p>	<p>この度は、タリーズスタッフの接客対応につきまして、不快な思いをさせていただきましたこと深くお詫び申し上げます。      タリーズでは、スタッフが頻度の咳込が見られる場合、マスクの着用を義務づけておりましたが、今回につきましては、マスク未着用であり、且つお客様の前で咳をし、更にその抑えた手で調理を行ってしまったこと、重大な問題と受け止めております。      今後は、監督者およびスタッフに次のことを徹底してまいります。      まず、監督者には、頻度の咳込が見られる場合に《スタッフが勤務可能かどうかを厳しく判断》し、もし、勤務可能と判断した場合の《マスクの着用義務の徹底》を指導してまいります。      また、スタッフには、マスクの上からでも口元に手が触れた場合の《30秒手洗いの徹底》を指導してまいります。      この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後は、全店舗に関しまして、衛生管理マニュアルの遵守に努めてまいります。</p>

<p>移動売店のサービスは大変有難いので是非続けて欲しいのですが、人によって病棟の入口で軽く声をかけてすぐいなくなってしまう方がいます。声がきこえてすぐ（1分以内）病室を出てもすでに姿形がないことが数度ありました。病棟から出られない身としては移動販売がたよりなのでちゃんと奥まで入って声をかけてからせめて5分くらいは滞在してくれないとせつかくの売店日なのに困ってしまいます。</p>	<p>この度、移動売店担当スタッフがお声をかけてから、すぐに移動してしまい、ご利用になれなかった事について深くお詫び申し上げます。</p> <p>移動売店のスタッフ対応について内部調査をしたところ、各病棟の【ナースステーションの指示で入室できない病室】以外に【入室可能な扉の閉まっている病室】についても、『声掛け＝ご用聞き』を控えていたスタッフがいることが判明いたしました。</p> <p>該当するスタッフには、注意をいたしましたが、全スタッフに移動販売の実施方法について以下の通り、徹底させていただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入室できない病室をナースステーションで聞き取りをし、チェックすること。</li> <li>・入室可能な病室は、【扉が閉まっている】場合でもロック後入室し、『声掛け』をすること。</li> <li>・『声掛け』については、病室の奥まで足を運び確認をとること。</li> </ul> <p>スタッフ一同は、お客さまに満足していただける【売店】を目指し努力して参りますので、ご指導ご鞭撻の程よろしくお願ひ申し上げます。</p>
<p>ドトール 店内の入り口が2ヶ所のため、先に並んで席まちしていても、後ろから来た方に、とられてしまう不快な思いをくり返しています。混雑時は、入口、出口を明記したり、店員さんを立たせて、気持ちの良い利用方法をお願いします。</p>	<p>この度は、お客様に不快な思いをさせてしまい心からお詫び申し上げます。</p> <p>《ドトールコーヒー》では、座席を確保されてからご注文をいただくシステムになっており、店内には【ご注文の前に席の確保をお願いします。】のPOP表示を2箇所、立て看板には【お座席はご自由にお取りいただいております。】の表記をさせていただきます。</p> <p>また、混雑時におきましては、スタッフが口頭で『ただ今混雑しています。ご注文の前に席の確保をお願いします。』と、声掛けも行っております。</p> <p>しかし、お客様にご理解いただけなかったことを踏まえ、POPの表示を新たに2箇所増やし、声掛けも今まで以上に行ってまいります。</p> <p>なお、入口が2箇所（店内・店外）あり、『混雑時は、入口・出口を明記したり、店員を立たせて』とのご指摘ですが、双方の入口とも利用頻度が高く、出入口専用という対応は、残念ながら応えできない状況です。ついては、前述しましたとおり、【お席の確保】は常にお客様へ伝わるように努力して参りますので、ご理解いただきますようお願いいたします。《ドトールコーヒー》スタッフ一同は、これからもお客様に快くご飲食いただくために努力してまいりますので、今後ともよろしくお願ひいたします。</p>
<p>1F喫茶（ ）モーニング530とあったのに580の請求で驚きました・</p>	<p>この度は、お客様にご迷惑をお掛けしましたこと、心からお詫び申し上げます。</p> <p>モーニングセットの表示価格とご購入された金額に差異が生じているとのご指摘に関して、ご説明させていただきます。</p> <p>タリーズのモーニングセット価格は、ご指摘のように530円と580円の2種類がございますが、お客様は、530円のセットメニューとプラス50円のロイヤルミルクティーをご購入されているようです。</p> <p>プラスドリンク購入時、レジスタッフは、お客様への確認作業に努めておりますが、今回、お客様が気がつかれなかったことを考えますと、確認作業に不備があったと思われます。大変申し訳ございません。</p> <p>今後は、プラスドリンクご購入に際しての確認作業に漏れがないように努めるとともに、メニュー表での誤解が生じないような表示改善を検討していきます。</p> <p>タリーズスタッフ一同は、お客様に快くご飲食していただくために努力して参りますので、これからもご意見等ございましたら、是非お聞かせいただければ幸いです。</p>

採血時に患者側から氏名をいうのは正確にするため、良いことです。しかし、検体ビンの氏名を患者側から目視確認することも同様に重要です。私は、ビンの氏名を毎回、検査者殿に言って目視していますが、この目視を定常的に検査者が全員、毎回言うことをきまりにしてほしい。

ご投書いただきありがとうございます。ご要望いただいた件について回答いたします。

ご指摘いただいた通り、採血前に患者さんご自身で採血管の氏名を目視確認することは、採血時の誤りを防止するために大変有効な方法と考えております。しかし、採血管ラベルに印字される字は小さく、採取本数も患者毎に異なり、患者さんおひとりお一人に確認していただくことは大変なご負担と考えます。当院の検査部採血室では、2013年5月に採血システムをリニューアルしました。現在、病棟採血では採血管ラベルの目視確認を患者さんをお願いしておりますが、採血室では最新システムを使用しているため間違いなく採血を行うことができます。しかも、患者さんご本人に姓名を名乗っていただいたうえで採血を開始いたします。

このように採血室では最新システムを利用して患者間違いや採血漏れが起こらないような採血手順を厳守しておりますが、採血管ラベルの氏名を患者さんご自身で目視により確認をご希望される場合は、遠慮なくお申し出いただきたいと思います。よろしくごお願い申し上げます。