

## 「患者さんの声」への回答（令和6年1月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

頂いたご意見・回答等は原則原文のまま掲載していますが、「市民の声」の公表に関するガイドラインに準じて、個人を特定する固有名詞や病名、詳細な治療内容等は公表対象外としています。

NO	ご意見	回答
1	病室内での携帯電話、ましてやスピーカーでの通話は困りますね。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。携帯電話については、同室の方のご迷惑にならない範囲での使用をお願いしており、病棟内に電話できるスペースも設けています。看護師が気づいたときは声を掛けさせていただきますが、そうでないときはお知らせいただければ、その場で声を掛けさせていただきます。
2	面会時間、特に病室での病院スタッフが守らせて下さい。 病人が入院しているのに3～4時間も病室に居ます。（1/6、1/7、1/8） 途中病院スタッフ、看護スタッフも訪室しているのに全く注意しません。本日午前中の着替え？の時、患者と看護スタッフが大声で家族の話（8才の息子が居るとか）しゃべっています。そんな人は個室に行かせて下さい。ゆっくり休めません。全く休めません。もう一人の方もうるさくて困っていると仰っていました。手術日が近づいているのに気持ちが落ちつきません。病院が時間厳守させて下さい。15分で帰らせて下さい。 5F南	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今回、面会時の状況を看護師が把握仕切れていませんでした。頂いたご意見を部署内で共有し、面会者対応や同室患者様への配慮につなげてまいります。また、同室患者さまの面会などについてお気づきのことがあった際は、看護師にお声かけいただければと思います。
3	患者の手術の付添できましたが、ラウンジの机、椅子の汚さには驚きました。コロナを経て、これ程の汚れは考えられません。アルコールウェットティッシュで机を拭くと4～5枚真っ黒です。病院ならば、もっと清潔でキレイであるべきだと思います。数か月はおろか数年全く拭き掃除していないと思います。改善して下さい!!	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃を徹底するよう清掃事業者に指導いたしました。
4	病室の乾燥がひどい。加湿については、検討いただきたい。	他の患者様のご要望も参考にしながら検討して参ります。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。

NO	ご意見	回答
5	<p>月曜日 11 時、6 番採血（中央処置室）に来たが、いつもと反対の並び方になっていた。立てであるポップとは向きが違います。私は月 1 回採血にきてますが、あきらかに今日は 6 番から 7 番の方向に列が出来ていて、人の妨げになりました。今までは 6 番から 5 番の方向に一列でした。受付の女の人は何も指示せず。ダメ。多くの人がぐちゃぐちゃに並ぶことは、ぶつかるし、けが。受付の女の人しっかりしてください。</p>	<p>この度は、患者さまへの案内と指示の配慮が足りずご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。今後は採血待ちの人数を見ながら適宜、案内と指示を行うように努めてまいります。</p>
6	<p>とにかく待ち時間が長いです。検査結果説明（約 1 分）を聞くために 2 時間待ちました。前日も 2 時間待っています。もちろん色んな患者がいて時間のかかる方もいるでしょうが、院内に長時間居るということは、感染リスクも高まります。予約時間に診察が始まり、院内滞在時間を最小限にすることに努めていただきたいです。そのために予約枠調整、医師増院等手段は色々あると思います。</p> <p>②MRI 等検査予約を患者が取りに行かなければならないのはあまりにもホスピタリティーに欠けます。B 3 へ行き、また診療科へ行き…。病気の人間にさせることではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、長時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。診察待ち時間につきましては、当院も対策を考え、医師募集や診療予約調整等行っておりますが、医師不足や患者の容態等様々な要因により、即効性のある待ち時間短縮には中々至っておりません。今後も待ち時間短縮に向けて検討してまいりますので、ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。MRI 等検査予約につきましては、システムそのものに起因する為早急なる対応は困難ですが、次期改修においては、患者さまの要望もふまえて検討してまいりたいと思います。</p>
7	<p>久しぶりにこちらの病院で手術する事になって患者さん、病院の方、人数が多いのですが、入院からの話がみんなバラバラで誰の話を聞けば良いのかわかりません。記入した用紙も紛失するし、申し合わせをちゃんとしてほしい。医師に関しても細かい位説明してほしい。腕が良くても今度また入院するか考えます。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。院内のスタッフには、再度、丁寧な説明や情報の共有、申し合わせについて徹底するよう指導や研修を行いました。</p>
8	<p>家族控え室は、食事ができない事は理解出来るが、飲料を飲めないのは、軟禁と同じなので、飲み物くらいは飲ませて欲しい。何時間も待つ中飲み物飲め無い状態は俟っている家族も脱水状態になります。高齢の方も待合には居てるし、薬を飲まないといけない人も居ます。ですので、飲料の飲むくらいはさせて下さい。</p>	<p>家族控え室につきましては、食事のご遠慮いただいておりますが、飲料水は特に禁止しておりませんので、遠慮なくお飲みください。この点につきましては、再度、家族控え室の掲示板に掲示してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>

NO	ご意見	回答
9	<p>朝食について バナナが出たが青くて食べられない。まだ4～5日は早すぎる。出す前にだれか毒見をしているのか？</p>	<p>入院中の食事について貴重なご意見ありがとうございます。この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。毎食の食事につきましては、提供前に栄養士、調理師等が検食を行っております。バナナにつきましては、このところ納品されるものの熟度にむらがあると報告を受けており、未熟なものが多い場合は翌日以降に使用予定の果物と献立を入替えるなど調整し、バナナが熟してから提供するようにしております。今回は、配膳時に未熟なものが混ざってしまい、配膳前のチェックでも気づくことができず提供に至ったと考えられます。今後はこのようなことがないように、提供時のチェックを徹底するようにいたします。ただ、皮の状態と実の熟し加減に差があるケースもあり、確認の上で提供に至る場合によっては交換などの対応もさせていただきます。今後も入院中の皆様に、ご満足いただける食事を目指し努力してまいりたいと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。</p>
10	<p>○入院は個室でしたが、とてもお部屋はゆったりとしてソファもあり本当に助かりました。 ○浴室がついてる事もありがたかったですが、トイレタオルやタオル置き棚が遠くて上すぎて使いにくかったです。 ○個室に手すりが付いていたら良いなと思いました。 ○お腹を手術した私にはお布団が重たかったです。 ○先生も看護師さんもよい方ばかりで感謝しております。 ★ガンであるかどうか？未だ確定していない時に「ガン」に関するアンケート用紙を配られてショックでした。確定した後に配って欲しいです（先生に聞きに行った後日、回収に來りましたが）</p>	<p>この度は、個室のご利用にあたり、棚や手すり等の設備面で不自由な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。早急な改修は困難ですが、他の患者様の要望も参考にしながら、検討してまいります。 アンケート用紙につきましては、患者様へ病状についての確認が不十分なままアンケート用紙をお渡ししてしまい、配慮が不十分でした。申し訳ございません。がんの治療に伴う心配事、不安なことについて様々な部門で支援させていただく体制を院内で整えております。アンケートなどでお伺いする事もありますが、何かございましたらご相談下さい。</p>

以下は当院及び当院職員に頂戴したお褒めの声をご紹介します。

今後も当院の基本理念に基づき、心温かな信頼される医療を提供できるよう、職員一同努めて参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。

1	<p>NICUのみなさまへ</p> <p>11月15日から孫がお世話になりました。命を救ってくださって、孫にも娘にもたくさんのお愛をいただいて感謝しています。これまでもこれからも、ずっと感謝しています。本当にありがとうございました。おかげさまで今日、退院させていただきます。こちらのみなさまのおかげです。感謝してもし尽くせません。みなさまのご多幸を心よりお祈りしています。</p> <p>ありがとうございました。</p>
2	<p>先週の金曜日に検査を受けた者です。玄関口で体温35.4℃で手足が冷たかったのですが、採血の時手のマッサージ温かいおしぼりをビニール袋に入れて手首を包んでくれました。対応の早さと優しさに感謝しております。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>本日の検査結果も問題なしでほっとしています。</p>