

「患者さんの声」への回答（令和6年7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	入院中は、スタッフのみなさんありがとうございました。2点だけ要望します。1点：車椅子用ジャンボトイレ、膝の骨折で足が曲げられない車椅子利用者にとって、トイレ内での動きは窮屈すぎますね。面積的にももう少し広さが必要だと思います。とはいっても改装しなくてはならないので大変かも。でも大事だと思いますよ（患者の自立を促すためにも）2点：各部屋付の洗面台、これは改修すみやかにするべきです。車椅子での利用者にとって洗面台の高さがあっていない。蛇口との距離関係が遠すぎて、衣服が下手するとビシヤビシヤになります。上下する洗面台、蛇口が伸び縮みする洗面台が必要だと思います。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。早急な改善は困難ではありますが、改修の際には、ご意見を参考に検討させていただきます。この度は、貴重なご意見をありがとうございます。
2	手術の30分前には来院してくださいと言われたので、1時間前に病棟に行きましたら、すでに手術が始まっていました。これは全身麻酔等でも急変する可能性が有るのに、何かあった場合はどうやって身内に承諾を取るのですか？	手術入院が決定した時に外来医師から「当院で手術を受けられる患者様・ご家族のみなさまへ 手術開始時刻に関する病院からのお願い」という文書を渡して患者様・付き添いの方に説明しています。その文面に手術開始時刻が早まる際には、ご家族が到着されていない場合でも手術を開始させていただく場合があることをご了承くださいとありますので、部署から連絡をして繋がらなかった場合、変更時刻で手術を開始させていただきます。急変時は最善と思われる対応をいたします。手術室を安全かつ有効に活用するためご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。
3	8F～B3Fのエレベーターの個々の連携がうまくいっていない。たとえば6Fで「下降」を押して待っていても8Fから下降してきた「箱」が通過しその後1Fから昇ってきた箱が通過後下降になってから6Fに停止するというようなことがたびたび起こる。リレーをもっとうまく調整できないか？	不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。早急な改善は困難ではありますが、今期予定しているエレベーター改修工事の際、頂きましたご意見を参考に検討させていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

NO	ご意見	回答
4	<p>・病室の窓側にある空調の風が突然大量に出て寒くてたまりません。ふとんをかぶっても寒くてふとんが冷たくなっています。調節はできないでしょうか。</p> <p>・食事はおいしく頂いています。朝食が貧相です。もう一品ほしいです。ゆで玉子、マンゴー、牛乳、パンにサラダはつけてほしいです。毎朝サラダがほしいです。</p>	<p>・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓側の空調について、温度調整が可能ですので最寄りのスタッフまでお申し出ください。お手数をお掛けしますが宜しくお願いいたします。</p> <p>・ご指摘いただいた朝食につきましては、パン、果物、牛乳以外に副菜 1 品は提供するよう調整しており、日によってサラダや和え物などの野菜料理を提供する場合と、ゆで卵やスープなどを提供する日がございます。朝食の品数を 1 品増やすことは現状難しいですが、1 日の野菜の提供量や栄養価につきましては、不足することがないように昼夕の献立等で調整しております。</p>
5	<p>外来 7 番総合内科の受付事務の職員に予約の確認をお願いすると、看護師さんと会話したまま、診察券と予約票を顔もみずに渡されました。人間違いなど管理は大丈夫でしょうか？忙しいとは思いますが、心配になりました。</p>	<p>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。今回のご意見を診療科受付全体で共有し、患者さまの顔を見ることなく対応し、事務的な態度、一方的な伝え方とならないよう周知しました。今後はこのようなことがないように、引き続き個人情報漏洩防止に努めると共に、患者さまと視線を合わせることなく対応することで、患者さまに不安を感じさせることがないように、注意して対応してまいります。</p>
6	<p>面会時間について 14:00 から 19:00 は良いと思います。しかし、一日 (2 人) 15 分間家族が患者に持って来て手渡すだけで短すぎます。会話をする時間がないので 15 分間から延長してください。コロナも落ちついたので大至急検討してください。</p>	<p>面会時間の延長につきましては、コロナ患者の推移を見ながら、検討しております。昨今、コロナ患者が微増しているため、面会時間の延長は、いましばらくお待ち頂きますようお願い申し上げます。</p>
7	<p>整形外科の先生のお出ましが 9:20 ごろでした。開業医院だったらあり得ないことです。沢山の患者で大変だと思いますが、体調悪くても来院して待ち時間の長いのはとてもつらいです。9 時には診察を開始してほしいです。</p>	<p>整形外科の診療ではギプスや創傷の処置を行うこともあるため、処置を行った後から診察をされる場合があります。その場合はまず患者さまは処置室に誘導され、処置後そのまま診察を受けて終了するというケースもあります。その結果 9 時に診察室に呼ばれていないように見えることがあります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>

NO	ご意見	回答
8	<p>ベッドがトイレの壁一枚を隔てたところにあります。ペーパーを大量使いされる方がいて壁越しに振動が伝わり目が覚めてしまいます。ペーパーホルダーを通路側につけて頂くか思った以上に音が伝わっているのを配慮願いたい旨の張り紙をして頂ければ助かります。</p>	<p>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。ご意見を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ありがとうございました。</p>
9	<p>入院中にナースコールをした際、一部の看護師ではあるけど面倒くさそうに対応された（色々大変な事が多いと思うけど）。 面会時間 15分は短かすぎるように思います。30分くらいは欲しいです。 医療技術の高さはピカイチだけど、患者の心に寄り添った看護をしてほしい（悪く言えば対応が事務的で冷たく感じる）→看護師さんによるけど。</p>	<p>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。頂いたご意見を看護部内で共有し、患者様に寄り添った看護を提供できるよう、努めて参ります。面会時間の延長は、昨今、コロナ患者数が微増しているため、いましばらくお待ち下さい。</p>
10	<p>①病室のトイレの扉が重い。 ②入院前に食事のアンケートがなされていなくて、食べれない食事が出る。 ③入院中の尿量カップがいつも無い時が有り、そのゴミ箱もいっぱい入ってる。 ④飲み薬も食後飲んだか、飲んでいないかのチェックが無い。 ⑤消灯しても、トイレの前が明るすぎて眠れない。</p>	<p>①ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。部屋をご教示頂けましたら扉の調整を行い伺いますので、次回から看護師等の最寄りのスタッフまでご連絡ください。 ②食物禁忌対応につきましては、食物アレルギーや疾患や治療による制限、宗教上の禁忌等について細やかに情報を伺い対応しております。ただし、嗜好によるものにつきましては基本的に対応しておりません。疾患によっては医師の指示で治療食が提供される場合もございますし、また一般食であっても厚労省が提唱する「日本人の食事摂取基準」に準拠し栄養価や食品の提供量を調整しているため、普段あまり食べないような食材や料理が提供されたり、普段の食事バランスと異なると感じる場合もあるかと存じますが、ご理解いただきますよう、よろしく願い致します。 ③尿量測定用のカップの補充は適宜行っていますが、尿量測定中の方の人数や尿回数によって補充が間に合っていない状況も起こっていること、申し訳ございません。定期的な補充で間に合わない場合は、お声掛けいただければと思います。 ④内服薬の管理については、基本的には患者</p>

		<p>様ご自身で管理していただいています。退院後の自己管理にむけ、ご自身でのチェックを習慣づけをお願いします。</p> <p>⑤夜間排尿される患者様の為に、消灯後はトイレ前の電気を点灯しています。安全管理のためにご理解ご協力をお願いします。</p>
11	<p>①ベッドわきの棚を天井と簡易固定し、移動テーブルも固定（できる/はずす）ができる様にしていないと高齢化が進んでいるので災害時、危ないと思った。</p> <p>②症状（痛み）を訴えても、なかなか薬や処置がなく、医りょう行為なのは理解できるが、忘れた頃に薬が出てくるので、もう少し連携を取りやすい（ツールやフロー）あるようにしてほしい。</p> <p>③看護師さんが皆明るくてきぱき働いていらっしやり、病室がいつも明るく過ごせた。病人食にしては、味がおいしく、季節感もあり（土用）ありがたかった。</p>	<p>①この度は貴重なご意見ありがとうございます。平成30年6月の大阪北部地震の発生をうけて床頭台については4輪ロック機能と荷重バランスを調整し、震度7を超える地震でも転倒しないことを試験で確認しております。設置家具に関しては固定式ではなくキャスター式を採用することにより地震の際に、揺れに連動して動くことを想定しており転倒防止する作用を果たすよう考慮しております。全国の医療機関にて採用が進んでおり、転倒等の事故発生は現在生じておりませんのでご安心下さい。</p> <p>②治療上の痛みは辛い症状であり、早急な対応が求められると考えます。医師の指示のもと、処置や薬剤投与を判断しておりますが、速やかに対応できるよう、医師との連携も含め、検討して参ります。</p> <p>③看護師、栄養管理師ともお褒めの言葉を頂きありがとうございます。これからも入院中の患者様が療養に専念できるように寄り添うケアにつとめてまいります。</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

お世話になっております。在宅看護が昨年からはじめて以来みなさまに支えていただき一年経過することができました。母は今年のお誕生日で 88 歳米寿を迎えることができました。感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。