

「患者さんの声」への回答（令和5年12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	コロナ終わったから面会人数をなくせ。	COVID19 感染症は5類扱いとなりましたが、引き続き感染防止対策は必要です。また、COVID19 感染症以外にも予防が必要な感染症があり、面会者の感染対策をお願いしているところです。また、入院患者さまの治療や療養環境の確保のためにも、面会時間・人数を設けさせていただいております。何卒、ご理解ご協力の程よろしく願いいたします。
2	SCU の呼鈴が指が折れそうな程押しても鳴っていない様なので、今すぐにでも新調して下さい。面会もできないし、荷物を渡すだけなのにも関わらず時間がかかりすぎますし、7階北病棟の看護師の皆様にもご迷惑です。	ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。原因の確認を行ったところ、受信機の電池が消耗していたことが判明し、すぐに交換いたしました。
3	生理機能検査室受付の女性に検査の説明をお願いしたがこの用紙に赤い印がついているので説明したはず！！と言われ断られそうになりました。当方は本日、この用紙を内科受付にて渡され、絶食をお願いします、とだけ言われましたが、持ち物にわからない点があるため検査室で聞いてみようとおもい伺ったのですが、上記のようでした。実際どのような状況で来ているかも聞かず、いきなり説明してます！！という言い方はどうかと思います。たとえ以前説明していてもわからないと聞いているのであれば、何度でも説明してもよいかと思います。	受付では検査案内時に、赤のグラフペンで線を引いて説明しているため、患者様から検査説明を依頼された際に、検査案内用紙に赤いグラフペンの印があったことから、一旦は説明させていただいていることをお伝えした上で、再度検査予約の説明をさせていただきました。その時の生理機能検査室の対応が患者さまに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見は真摯に受け止め、患者様の立場に立った親切・丁寧な対応につとめてまいります。
4	8階のクリーンルームに入院していました。トイレのウォシュレットがつかえません。再度入院しましたがやはり使えませんでした。長い間の入院になります。 家でも使用していますので早く使えるようにしてほしいです。 清潔にしたいです。 お願いします。ウォシュレットが使用出来るように！	何度も不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。早急に修理を行います。

NO	ご意見	回答
5	<p>娘が出産するにあたり、お世話になりました。陣痛室には入れると伺ってましたが、呼ばれる事もなく、一生に何度もないタイミングに立ち会ってやれず残念に思っております。その他では、とても良く対応していただきありがとうございました。</p>	<p>この度は、分娩時の立合について混乱を招いてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者様のご主人様で、分娩室での立合を希望されている場合にはお声をかけさせて頂いております。その他ご家族の方には、院内のルールに沿って陣痛室での面会は可能です。面会時間外やすでに分娩室に入室し分娩が差し迫っている場合などでは、陣痛室での面会ができません。助産師外来受診時や入院時に、助産師から説明をしていますが、口頭での説明となり、不明な点もあったかと思えます。現在、上記の内容はホームページ上でも「分娩時の立合のお知らせ」で掲載していますが、頂いたご意見を考慮し、掲載方法などを見直します。また、助産師外来での分娩時の立合についての説明は用紙を用いた説明とし、帰宅後にご家族で共有できるようにします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>産婦人科外来、初診について。 私も医療従事者なので、初診の待ち時間については重々承知しているつもりですが、こちらの初診の診察は予約患者終了後に呼ばれるのでしょうか？（掲示板の番号を見てそのように感じました。）朝一の8：30に病院へ到着し、診察へ呼ばれたのは14：00前でした。かなり待つのは覚悟の上でしたが、もし予約患者後に呼ばれると初めから分かっていたら、気持ちも楽でした。本当にいつ呼ばれるか分からず、トイレに行くタイミングもどうしよう…と考えてしまったので。Drにより呼ぶタイミングが違うのなら仕方がないですが、病院のシステムとして上記のような順番なのであれば、初めにそのような声かけがほしいです。</p>	<p>この度は、長時間お待たせして申し訳ありませんでした。当院では予約のない初診患者様を診るタイミングは、医師の判断に任せておりますが、予約の患者様を診察した後にすることが多いです。今後は、受付で「もし、用事等で待合室を離れる場合がございますら、受付に一言お声をお掛けください。」等のお声を掛けていくよう努めてまいります。お手数をお掛けいたしますが、ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p>

NO	ご意見	回答
7	<p>①一昨日にも受診し、本日再診でしたが、駐車場への案内が改善されていません。私は一昨日来ていたので、今日はスムーズに入庫できましたが、恐らく初めてであろう方（車）に駐車場出口にいる方が「あっち行け!!」と相変わらず怒鳴っていました。</p> <p>早急に改善して下さい。すぐ出来るでしょう。</p> <p>②母を連れてきているのですが、高齢で歩くのが困難なため、病院の入口で乗り降りさせていたいただきたいのですが、タクシー乗り場と錯綜していて停めにくいです。出来れば改善していただきたい。</p> <p>③再診受付が長蛇の列で、通路まで延びていました。</p> <p>ベルトパーテーション等で待ち列の動線を明示すべきです。</p>	<p>①不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。警備責任者にご意見に対するヒアリングを行い、厳しく指導させていただきました。</p> <p>②ご迷惑をおか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。</p> <p>③再診受付の列についてのご意見ありがとうございます。お申し出のベルトパーテーションによる明示方法につきましては、当院におきましても検討したのですが、通路が狭くなり車椅子の患者様の通行に支障が出てしまった為、引き上げたものでございます。引き続き、対策を検討して参りますので、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
8	<p>今回、無事に退院させて頂きました。入院した時は肺炎とのこと、のちに検査の結果股間にヒビがあることが分り、整形外科の先生にお世話になり検査の結果いつも詳しく説明いただきました。看護担当の女性の方ともに大変感謝しています。</p> <p>気になることが1つ、4階の食事かかりの方男女共にムギ茶を2杯入れてほしいとたのむと原則1杯と云われて最後になって残念でした。でも無事に退院させて頂き本当にありがとうございました。お礼申し上げます。</p>	<p>食事の際のお茶の提供は、患者様の人数分で準備させていただいています。提供分のお茶以外の飲み物が必要な場合は、病室の水道は飲料水ですので、そちらをご利用下さい。また、隔階のデイルームに設置している自動販売機もご利用下さい。ご意見ありがとうございます。</p>
9	<p>駐車場の自動精算機が新500円硬貨に対応していません。世界的な半導体不足の影響もあり、漸く巷の自動販売機も漸く全台数にその対応が進む中、貴院は依然として対処を怠り憤慨します。飲料水のように非対応の際は諦めるとの選択肢が駐車場の場合融通がききませんし、アレコレ両替に奔走するうちに料金が上がるのではと気を揉みました。受付に苦言を供しますと、かなりの距離までの両替案内があり、該当します箇所ではいつもの事成りにスムーズに両替を終え、どうやら日常茶飯事のトラブルかと感じました。</p> <p>ナントカなりませんか？</p> <p>公共施設運営で在るべくご対応を望みます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。早急な対応は困難ではありますが、来年度に自動精算機を更新予定です。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</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>救急科のみなさま</p> <p>この度は、大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。あの日、帰る選択をしなくてよかったと心から思っています。体調管理もできず手術を受けてしまった自己責任を感じています。申し訳ありませんでした。みなさんは、どの病院とも違って親切でやさしくてとても人権を大切にされているすてきな方ばかりでした。安心して治療をうけれました。本当にありがとうございました。</p>
2	<p>椎間板ヘルニアの手術の為、入院しました。ここは、師長の教育が良いのかそれぞれが人間として良く出来ているのか素晴らしい看護師ばかりでした。皆様のおかげで正月はなんとか家で迎える事ができました。本当にありがとうございました。</p>
3	<p>付き添いでお邪魔したのですが、素敵な病院だなあと思いました。</p> <p>これからもよろしくお願いします。</p>