

「患者さんの声」への回答（令和7年2月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

公表にあたっては、特定の個人を識別することができる内容や他の情報と照合することで個人が識別できる部分は、削除や修正をさせていただく場合がありますのでご了承ください。

NO	ご意見	回答
1	○3度の食事がとてもおいしくて楽しみにしております。 ○レンタルのパジャマズボンのゴムが伸びきっていて、新しい物に変えて欲しい。 ○レンタルのパジャマ上は、胸元があくので紐をつけるかマジックテープをつけるかスナップボタンでもつけて欲しい。 ○面会時間を守るようにして欲しい。（同室でも言いにくい）	食事についてお褒めいただきありがとうございます。これからも栄養管理部一同、美味しい食事を目指して努力してまいります。レンタルパジャマにつきましては、取扱業者にご意見をお伝えさせていただきます。面会時間は原則30分としていますが、患者様の状況などによって時間が前後される場合もあります。病院で定めている面会時間をお伝えし、適宜お声掛けするようにいたしますが、お気づきのことがある場合は、スタッフにお知らせ頂ければと思います。
2	○枕元に灯りがほしいです。本を読むのに暗いです。 ○朝食のおかずを一品増やして下さい。ゆで玉子、牛乳、メロン、一切れパンでは足りません。サラダが欲しいです。 ○トイレの手を洗ったあと紙タオルが欲しいです。びちゃびちゃで不衛生だと思います。 ○パジャマの裾のアイロンをきれいに掛けて欲しいです。ピシッと掛けてあれば打合せがきれいになります。 ○外来の待合のところに液晶画面で「正しい手の洗い方」をしていますが、水道の水が出しっぱなしでもったいないです。もう少し工夫があればいいと思います。 ○カーテンをきちっと巻き込んで閉めてほしいです。忙しいのはわかりますが、少し開いていても、わざわざ立たないと閉められません。 ○4北病棟のドライヤーの風力の弱いのがあります新しいのと替えてください。時間がかかります。	○各ベッドの枕元に読書灯を設置していますが、説明が不十分で申し訳ございませんでした。 ○朝食に添える副食は、サラダ、和え物、スープ、卵料理など日替わりとなっておりますので、ご承願います。1日を通して野菜は不足無く提供できるように献立を調整しております。 ○ペーパータオルは当院では維持管理及び衛生面の観点から設置しておりません。他の患者様のご要望も参考にしながら検討してまいります ○パジャマは入院セットの用品なので、レンタル業者にご要望をお伝えいたします。 ○デジタルサイネージというデジタル広告ですが、「手の洗い方」の動画はいくつかございますので、検討して放映いたします。 ○カーテンの開閉について、配慮が行き届いておらず申し訳ございません。患者さまの療養の場であることを認識し、環境調整に配慮するよう指導してまいります。 ○ドライヤーについては、病棟のドライヤーの状況を確認し対応いたします。

NO	ご意見	回答
3	産婦人科受付の女性の方。非常に態度が悪く不快でした。来院3回目なので勝手が分からず質問しても「そうですね」のみ。予約について間違いがあり指摘したところこちらが悪いように言い返されました。どうにかなりませんか。	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。担当科受付のみならず全受付窓口、再度接遇研修を実施し接遇向上及び患者さんに寄り添い丁寧な応対をするよう指導してまいります。
4	患者の家族に挨拶しない看護師が多い。外来での情報共有ができていない。患者をあちこちに動かして入院、手術に備えて万全の体制をとっているかのようだが、病棟まで情報が届いていない。連携をもっと取ることが心温かで信頼される医療につながるのでは？	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。来院された方への挨拶、お声掛けについて、再度、指導してまいります。外来でお伺いした情報について、部署間で連携しケアに活用していけるよう、情報確認の方法など検討してまいります。
5	○リストバンドのバーコード表示を QR コードにすれば読み取りエラーが軽減されます。 ○リストバンドを IC タグにすれば、もっと管理がしやすくデータの取扱いが拓かれます。 ○お風呂に入るときの点滴防水シートですが、ビニール袋を切って使われていますが、筒状のビニールを切って使用した方が、腕にフィットしコストダウンになります。 ○夜勤の時にヘルパーさんでも出来る作業があると思います。そうすれば看護師の負担が軽減されます。例えばトイレ補助とか。	○現行のリストバンドの設定につきましては、システム上、QR コードや IC タグ等に対応しておりません。早急な改良は困難ですが、次期システム改修の際には、ご意見を参考にして検討させていただきます。 ○入浴時の点滴防水の方法につきましては、部署によってサランラップを使用しているところもあります。点滴の挿入部位、患者の状況に応じて工夫をしている状況です。 ○看護補助者との業務分担は、職種の専門性・研修状況、その他の条件を踏まえて行っています。入院中の患者さまが安心して療養していただけるよう、今後も業務の調整を行っていききたいと思います。
6	①地下駐車場に車を停めたが、病院への入り口がわからなかった。駐車場「出口」の看板・標識はいくつもあるのに、肝心の入口に誘導する看板・標識がなくて困った。もっとわかりやすくしてください。 ②待ち時間が長すぎる。11時に来いと言われ、12:30時点でもまだ待たされている。	①他の患者さまのご意見も参考にしながら検討してまいります。 ②この度は、長時間お待たせして申し訳ございません。他の患者さまの病状によっては、診察に大変時間がかかる場合もございます。ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
7	この病院はなぜトイレの掃除をしないのですか？病室のトイレトーパーだけ変えたり、ゴミだけ取ったり、病人をなめているのですか？私は元、病院の清掃をしていたのですが厳しかったと思います。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃業者には即時トイレの清掃を徹底するように指導しました。

NO	ご意見	回答
8	会計の管理職の男性に大変不快な対応をされましたので、改善を求めるべくご連絡いたしました。前回公費で取り扱われた実績をご存知だったため、只事ではないことは理解に及ぶかと思っておりましたが、大変無神経でこちらが傷つく言葉を投げられて辛い思いをしました。様々な患者様がいらっしゃる大きな病院ですので、相手のことを配慮できないような方はユーザーから遠いところに配置いただきたいものです。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今後は、院内での接遇研修を強化し、患者さまへの言葉使い、態度、応対について改めるとともに、患者さまの思いを十分汲み取り、寄り添いながら会計処理につとめてまいります。

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	带状疱疹ワクチン接種した夜十時頃から心拍数が増加し、午前五時頃心拍数 220 と増加しました。救急搬送を手配いただき市民病院に搬送されました。担当の女医さんと看護師さんのテキパキとした検査等の対応は、大変素晴らしいことでした。結果は不具合無しでした。家族共に感謝申し上げます。
---	---