

## 「患者さんの声」への回答（令和7年3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  | お世話になっております。4 階北病棟で入院している者の家族です。看護師さんはじめスタッフの方々には日々助けて頂いているとうかがっています。その中で、今回お願いしたいことがあって、書かせていただきました。多忙きわまりない業務の中で患者1人1人にゆっくり向き合い、優しい声かけをするのは難しいかもしれません。ですが、患者にとっては看護師さんのほんの少しの気遣いや優しい声かけが心の支えになっており、反対に、ぞんざいな物言いやあまりにドライな対応は入院生活をより暗くさせています。できる限りどの方も優しさが発揮された看護をお願い出来ませんか。患者が「この動作は痛いからまだ難しいです」と訴えた時に「その動作も数をこなさないと・・・」とクールに言われるのはつらいものだそうです。 | 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。看護師としましては、リハビリ目的での発言だったのですが、言葉が足りなかったと反省しております。患者様1人1人に寄り添いながら、リハビリの必要性を伝え、ともに進めて行く姿勢でケアしていくように指導してまいります。                                               |
| 2  | 入院前支援受付の態度が非常に悪く感じられた。受付としての職務に適応できていない。相手がどんな役職の人でも、同様の対応ができるのか？あの人の顔は二度と見たくない。とても不愉快です。                                                                                                                                                                                                                                                       | この度は、入院前支援受付の対応について不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者様が安心して受診できるよう、親切、丁寧な対応を意識して日々の業務にあたるよう注意いたしました。毎月全社員に接遇トレーニングを実施しておりますが、改めて接遇研修を実施し、接遇向上につとめてまいります。                                 |
| 3  | 娘の入院で付き添いをするのですが、付き添い入院する家族のご飯が出ないなど家族の負担が大きすぎます。外来での説明は未就学児は付き添い入院必須って言われていたのに病棟のほうになると付き添いしない選択肢があるとと言われて結局どっちなの？という状態だし、病棟看護師の態度が悪い。                                                                                                                                                                                                         | この度は、付き添いについての説明が十分でなく、ご迷惑をお掛けいたしました。未就学児の入院時におけるご家族の付き添いは選択制にしております。ご家族ごとの家族構成や状況に応じてお選びいただければと思います。付き添い食につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。病棟看護師には、接遇研修を実施し、患者様ご家族様に寄り添ったケアを行うよう指導いたしました。 |

| NO | ご意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | エレベーターの改善を求める。<br>同時に動く（5 台のエレベーターが上下同じような動きをして効率が非常に悪い）。遅い。常に満員。この規模の病院で、そもそもエレベーターが少ない。                                                                                                                                                                                                                       | ご迷惑をおかけしています。現在工事を行っており、制御について新旧が混在しているためご指摘のとおりとなっております。4 月上旬には一部改善、5 月下旬には 5 台全ての工事が完了しますのでもうしばらくお待ちください。                                                                                                                                                                         |
| 5  | 朝、ワックス掛け掃除に来られて、やはり臭いがきつくて食事がとりづらいです。ワックスの匂いの改善を求めます。                                                                                                                                                                                                                                                           | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。掃除が食事時間とかぶらないよう清掃業者に指導いたしました。                                                                                                                                                                                                                                |
| 6  | トイレ内の荷物かけ、上の方では届きません。私だんだん身長が縮んできました。もう少し下か横につけてください。                                                                                                                                                                                                                                                           | ご迷惑をおかけしています。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。ご意見ありがとうございました。                                                                                                                                                                                                                             |
| 7  | 改善希望<br>①携帯用心電図、酸素モニターの改良<br>指に巻くコードが切断する頻度が高かった。テープも再利用不可。ストラップは再利用せずに患者ごとに交換してほしい。<br>②消灯点灯の自動化<br>毎日点灯時間がマチマチで、病棟階によってバラつきがある。規則正しい生活リズムを作るためにもご検討下さい。<br>③看護師の増員<br>マンパワー不足を感じるが多かったです。患者の方が気を使って無理に自分でやろうとしたり、食事介護の途中で暫く離れたり、業務量と人員数が見合っていないのだと思います。安心安全の医療を受けられるようになることを願います。<br>大変お世話になりました。ありがとうございました。 | ①心電図モニターの機器が変更になったばかりということもあり、取扱い上の工夫点などを習得している状況であります。ストラップは使用せず、ディスポーザブルの袋を使用するように変更しています。<br>②消灯点灯は、勤務をしているスタッフで行っているため、定刻通りに行えない場合も生じております。患者様の療養生活のリズムを保つためにも、定刻通りに消灯点灯が行えるよう配慮してまいります。<br>③看護師のケアに不十分な面がありご不便をおかけして申し訳ありません。業務の整理、調整の工夫をおこないながら、患者様に安全安心な看護を提供できるよう心がけてまいります。 |
| 8  | CDROM お願いに来ました。窓口で会計へと言われた後の案内がなく、あちこちで聞いたりして時間もどれくらいかかるかもわからず待ちました。もう少し親切な案内してほしいです。                                                                                                                                                                                                                           | この度は、支払後の案内につきまして、患者様が理解されているかどうかの確認をすることなく配慮に欠けた対応となつてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがないように、親切、丁寧な対応を心掛けてまいります。                                                                                                                                                                      |

| NO | ご意見                                                                                                                                                                                                       | 回答                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | <p>①室内 TV の BS 対応をお願いします。なお、TV は無料化か室代に一律加算すべきと思います。<br/>(個室だけでも)</p> <p>②個室の空調温度コントロールがうまくない。設定温度どおりか確認してほしい(例:3/10 朝、寒かった。21～22℃とは思えない)</p> <p>③個室には、温湿度計を置いてほしい。<br/>※将来的には Navi 機能を入れた空調設備にしてほしい。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>①③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。②最寄りのスタッフまでお申し出ください。お手数をお掛けいたしますが、よろしくお願いいたします。</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 | 2 週間弱の入院中、大変お世話になりました。大きな手術になりますと言われていたので、不安と緊張でいっぱいでしたが、皆さまには、本当に良くしていただきました。手術室担当の T さん、私の緊張をやわらげてくれて心強かったです。ありがとう。病室の看護師さん K さんはじめ皆さまありがとうございました。今後も診療が続くようなのですが、何とか乗り切れるよう頑張ります。 |
| 2 | こちらで出産しました。産科の先生、助産師さん達に様々な点で助けていただき、安心した出産になりました。二人目ももし縁があつて妊娠することが出来たら、またこちらの病院にお世話になりたいなと思います。本当にお世話になりました。皆様仕事むりせずご自愛下さい。                                                        |