

「患者さんの声」への回答（令和7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	入院したが、前回の入院時には、お茶を置いているコーナーがあったり、又、南北病棟との待合室にも冷水やHOT さゆがコーナーにあったのに、全てなくなり、お茶も3食の食事の時も付いてこない。うちは家族が面会に来てくれたから助かったが、3食の食事の時位、お茶をつけて欲しい。入院案内にも、水筒を持参と書いてあったが、何のための水筒だったのか？個室なのに電話置いてあるのに、外線につながらないし、エレベーター前の公衆電話は修理中の張り紙がしてあって、10日の間修理もしてなかった。看護師さん不親切であった。	配茶につきましては、院内スタッフの業務状況など諸事情により継続が困難と判断し、中止させていただきました。代替として、院内コンビニの宅配サービスを開始していますので、ご利用下さい。入院案内の内容は現在改訂しております。 個室の外線の使用方法について、説明が不足しておりご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。
2	1. 精算機の小銭出口位置が低すぎて、半身麻痺の私には、非常に拾い難い 2. ロビー天井の遮光カーテンのケン張ワイヤーが切れています（中央部）	1. 自動精算機の小銭出口位置等は構造上変更できないところですが、近くにいるスタッフにお声掛け頂ければと思います。 2. ご指摘ありがとうございます。現状では支障がなく、簡単に修繕できる場所ではないので、天井の他の部分の修繕が必要となった時に同時に修繕を行います。ご意見ありがとうございます。
3	看護婦さんが入れ替わりが激しく、基本は一緒だと！やられることに統一感がない、個々バラバラ。気持ちよく入院生活できる様に改善をよろしくお願いします。	この度は看護師の配慮が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまったこと申し訳ございません。複数の看護師で様々な業務を行っておりますが、お互いの連携を密にするとともに、患者様への配慮を持ってケアを行うよう、今一度指導して参ります。
4	駐車場料金設定に上限を願います。最大料金500円程度にして頂きたい。	駐車料金について、最大料金の設定は考えておりません。受益者負担の観点に基づき、駐車場を利用される方につきましても、応分の負担をお願いしております。ただし、当院を受診される方、入院患者様の付き添いの方、お見舞いの方などそれぞれ上限を決め減免しておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

NO	ご意見	回答
5	前立腺肥大手術のため入院 ①入院日に病院に来て初めて病室番号を知らされた。前日に病室番号を知らせていただいたら良いのではないか ②術後のシャワー、手術の翌日尿管が付いたままシャワーを浴びる。浴室に尿のビニール袋の置き場があったらいいと思います。 ③CASP を病室に持参したが、CAPS 本体の置き場がない。病室内のコンセントは位置の位置を下げる（AC 電源コードが短いと届かない。 ④ベッドの縁が高く座ると前立腺が当たる。ベッドのマットを少し高くすればと思います。 ⑤最後に、執刀いただき朝夕顔を出していただいた先生と看護師及びお世話いただいた関係者の方にお礼申し上げます。	①入院患者様の状況、夜間の緊急入院の状況により、入院可能な病室は当日まで確定できない状況となっています。ご理解ご協力をいただければと思います。 ②入浴時などはバックを S 字フックで架けられるようにしていただいています。 ③患者様個人が持ち込まれている電子機器について、個別にコンセントや台の設置をする対応は行っていません。医療機器の使用を優先した配置となっていますので、ご理解頂ければと思います。 ④ご意見ありがとうございます。ベッドマットレスは、除圧の機能を優先して選択しています。頂いたご意見を今後のベッドマットレス選択の際の参考にさせていただきます。
6	CT 検査の為に検査室に入ったところ、検査技師の態度非常に悪く、足を台の上にちゃんと上げろ！挙句には乱暴に持ち上げてのせたり、ズボンを下げろと云ってひっぱったり、暴言を吐くなど市職の技師と思えない態度、検査後受付の職員の前で呼び出し、口論となったが暴言や横柄な態度を取りながら謝ろうとしなかった。民間機関の検査で幾度となく検査したが、こんな乱暴な検査は初めてです。弱い者いじめです。はっきり云ってこういう職員を雇っている事は、市の恥です。	この度は大変失礼な対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当該職員だけでなく、部内で共有し、接遇のあり方を再チェックいたします。今度二度とこのようなことが無いよう気持ちを入れ替え、職員一同、誠心誠意詰めてまいる所存でございます。重ねてにはなりますが、この度は誠に申し訳ございませんでした。
7	中央処置室が狭く、ベッドとベッドの間が狭いため、車椅子の場合、ベッド移動が困難であること。	中央検査室は限られたスペース内に必要なベッド数を配置しているため、ベッド間のスペースが狭くご不便をおかけしております安全に異動していただけるよう、必要に応じてベッドをずらすなどの対応をさせていただきます。

NO	ご意見	回答
8	朝食の時間をもう少し早くして欲しい。（毎朝 8 時 3 0 分なので）	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。病棟への朝食配膳は地下 1 階厨房から順に各病棟へエレベーターで午前 7 時 50 分から 8 時 10 分を目途に届けておりますが、病室によっては配膳が遅くなる場合もあると考えられます。配膳時間につきましては、病棟なども含めた病院全体のシフト運用にも関わってくることでありますので、栄養管理部だけで判断することは出来ません。ご理解いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。
9	予約をしていたが朝調子が悪いので、8 時に代表の電話にかけ、本日の予約変更をお願いしたところ 8 時 3 0 分からなのでと言われ、本日の予約を入れたいのですが直接窓口へ行ってもいいかと聞いたのですが、8 : 3 0 からの予約変更になるとのことで電話を「がチャン」と切られました。8 : 3 0 分に代表電話にかけたところ、当日は予約外になるので再診窓口へ行ってくださいと言われました。私は当日の予約の方法を聞いているのに間違った案内と電話の「がチャン」と切ったこと、この 2 点とても不愉快でした。男性の方でした。もう少し正しい知識と（当日は直接窓口へ行くとの案内）病人の対応を考えて欲しい	この度は、電話対応で大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院では 19 時から 9 時までの時間帯の電話は防災センターで対応しておりますが、今後このようなことがないように接遇および業務案内等に関する研修を再度行い指導してまいります。
10	入院患者です。要望と提案をさせていただきます。 ①中長期入院の 4 人部屋患者に窓側又は窓なし側部屋の選択があれば良い。又希望が叶わない場合は、例えば 1 週間毎のローテーションが欲しい。（私の場合、窓なし側で 3 週間目ですが、ストレスがかなり溜る。） ②歩くことができる又は歩いた方が良い患者の為にのびのびと散歩ができる場所が欲しい。できれば屋外が良い。又暑い時期で屋外に出られない時の為にウォーキングマシーン等の屋内運動施設があれば更に良い。 ①はシステム及び人的負荷がかかる事ですが、実現可能と思います。②はスペース及びお金がかかることですが、今後の課題として考えて欲しい	

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	5階病棟看護師の皆さんへ このたびは、入院中に温かいご看護を本当にありがとうございました。慣れない入院生活に不安もありましたが、皆様の明るい笑顔と丁寧なお声がけに何度も心を救われました。特に手術後優しく気遣って下さったことが印象に残っています。痛みや不安に寄り添って下さる姿に安心して身を任せることが出来ました。おかげさまで、一步步元気になっていく実感があります。また、主人がICUに入院中大変お世話になった看護師さんとも再開することができ、私も家族も安心することができました。本当にありがとうございました。
---	--