

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年2月回収分 30通

ご 意 見	回 答
<p><b>1. 病院の建物設備について</b></p>	
<p>点滴棒をもってトイレの出入りは少しの段差でもすごく大変だったので、改善していただきたいです</p>	<p>この度はご入院中にご不便をおかけして申し訳ありませんでした。トイレの構造上、段差の改善は困難なため、安全に移動できるよう点滴棒の車輪などのこまめな整備に努めます（当該病棟師長）</p>
<p><b>2. 対応について</b></p>	
<p>入院時の外来看護師の方でしょうか、立ち合い出産の希望のことを尋ねられました。「え？できるんですか？」と尋ねると、「わかりません」と言われました。こちらはできないことをわかっているのに、スタッフの方は現状把握をしていただきたいです。その時はとても残念な思いをしました</p>	<p>この度はスタッフの対応にて不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後はこのようなことのないよう、決定事項については周知徹底し、適切に対応するよう指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました（当該部署師長）</p>
<p>PCR検査時の対応の説明がなさすぎて、どうしてよいのかわかりにくかったです</p>	<p>コロナの検査に関する説明が不足しており、不安な思いをさせてしまい本当に申し訳ありませんでした。コロナの検査は複数あり、受けていただく検査について簡潔に説明させていただくよう努めてまいります。今後はさらに看護師間で説明の統一と接遇の向上を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<p>外の発熱外来の看護師さんの対応が不満でした</p>	<p>ご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。繁忙期であり、看護師の対応が不十分であったかと思えます。今回のご意見をスタッフ全員で共有し、今後、環境やシステムの見直しを行いながら、繁忙期であっても患者さんに満足いただける医療を提供できるよう努めます。貴重なご意見をありがとうございました（外来師長）</p>
<p><b>3. 接遇について</b></p>	
<p>清掃の方のあいさつが小さすぎて聞こえない</p>	<p>病室の清掃に入らせていただく際には、入口で患者さんにはっきりと聞こえるように挨拶をするように、清掃担当者と申し合わせをいたしました（総務課長・清掃担当ダスキンマネージャー）</p>
<p><b>4. 食事について</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食事のメニューが、品書きとして書いてあると「これは何か？」と考えずに食べられたと思う</li> <li>• 魚メニューが多い</li> <li>• 食事が温かいのはとてもおいしかった。汁物の味（出汁？）がおいしい</li> </ul>	<p>メニューにつきましては、常食、軟々食、ソフト食、OB食の献立を病棟に、そして4月から病院ホームページに掲載しております。なお、掲載がないその他の食種につきましては管理栄養士にお尋ねください（栄養管理室）</p>
<p>朝食があまりにも粗食だった</p>	<p>朝食は調理人数に限りがあり、対応ができないのが実情です。卵など、タンパク質の食品も加えたメニューを加えていくなどのメニュー変更も可能な範囲で行いたいと考えております（栄養管理室）</p>
<p>食事の味がまずい。栄養士さんがおられるのに、おかずがワンパターン</p>	<p>病態上の制限のため、食種により調理などのパターンが同じようになることがありますが、食材などを工夫し、ご満足いただけるよう努めます（栄養管理室）</p>

<p>コロナの関係もあるのかと思うのですが、昨年末から食事の質が落ちた。調理する人が変わりましたか？味付けがおかしくなった。野菜も冷凍ものばかり使っていませんか？時々、作り置き？と思える時もあり、食べるのが不安だった。せめて出汁はきちんと引いてほしい（昼食時がアウト、夕食時はまだまし）。メニューがワンパターン、制限食でももう少しなんとかしてほしい</p>	<p>作り置きは食中毒の観点からも行っておりません。野菜の葉っぱなどは「虫」の心配（異物混入）などもあり、生ものご提供を控えております。また、出汁は化学調味料などを使わずとっております。メニューがワンパターン化しないよう献立を作成し、楽しみにしていただけるよう努めます（栄養管理室）</p>
<p>食事について。副食がからい。塩分が多いように感じられた。米飯、かゆともに芯のある感じ、ふっくらと炊けないものかと感じた</p>	<p>副食について、食事の塩分は5-8g/日程度（食種により異なりますが）にしております。水分や火加減、水の切り具合などにより味の濃さが変わることのないように提供いたします。また、米について、水分量については量に対して計算を行い炊飯しております。ご提供前に検食を行います。米飯につきましては炊飯器で炊いておりますので、機器メーカーへの相談も検討しております（栄養管理室）</p>
<p><b>5. 病室・外来の環境（清掃以外）について</b></p>	
<p>リハビリ室までの外廊下、ほんの少しの距離ですが冬場は寒すぎるので、何とかありませんか？南側の個室、逆に冬でも30℃越えて、体調おかしくなります。温度管理が各部屋で出来ないのは理解しているが、今は逃げ場がないので何か方法を考えてほしい</p>	<p>この度は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。外廊下はエアコンを設置してはおりますが、外気温の影響を受けどうしても効きが悪くなってしまい申し訳ありません。衣服などでの調節のご協力をお願いいたします。病室内や内廊下については、4月にエアコンを全面交換しましたので、温度調整が必要な時は遠慮なくスタッフにお声かけ下さい（当該病棟師長）</p>
<p><b>6. その他</b></p>	
<p>前回発熱外来でお世話になった者です。看護師さん達の忙しさと患者の多さにおどろきました。外のテントや中待合室などに人が多く、誰でもコロナだと思ってしまうほどの空間でした。看護師さん達は一生懸命問診したり、説明をその中でしてくれてました。本当に気の毒だと思うほど…。感謝しかありませんが、患者もですが、そのスタッフを守ってあげるのも病院側ではありませんか？今テレビでも”エアドック”など良い品が出回っているのですから、せめて発熱外来に置いて頂きたいです。あの品の良い所などを上の方たちが調べてみてはどうでしょう！ネットには絶賛の声が挙がっていて、我が家は家に置いております。患者もですが、スタッフをもっと守ってあげてほしいと思います。空気清浄機やサーキュレーターなど意味ないです。まだまだ終わりのないウイルスと戦ってもらう医療者にぜひ考えてあげて下さい。机の上の仕事だけではない人が、本当に気の毒でなりません</p>	<p>とても暖かいねぎらいのお言葉と貴重なご意見をありがとうございます。コロナ第6波の中で多忙を感じさせるような環境下で受診され、とても不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では感染症専門医のアドバイスの元、発熱外来では医療用陰圧パーテーションを用い、空気の流れを考えたサーキュレーターの使用と、定期的な換気を行うことで感染防止に努めながら、発熱外来を運営しております。スタッフは感染対策の教育を受け、防護服を着用し対応させて頂いております。再度、繁忙期でも安心して受診して頂けるように環境を見直してまいります（外来師長）</p>
<p>皆さん説明がわかりやすい。質問がしやすい。不安がなかった。コロナが終息したら、図書室とかあるといいなあと思います。雑誌とか新聞読めたらいいなあとか、読み終わったものを寄付していけたらなーとか思ったり…</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。以前は新聞や雑誌など読み終えたものは病棟に寄付して頂き、デイルームに置いて皆さんに自由にご覧いただいております。それがコロナ禍で現在は困難になっておりますが、再開の折にはご寄付等いただければ幸いです（病棟師長）</p>