

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2022年10月回収分 34通

ご 意 見	回 答
<b>1. 病院の建物設備について</b>	
4階東病棟は車椅子の方がたくさんいらっしゃるのに、車椅子トイレが一つしかなく、少し不便を感じました。もう1か所ほしかったです	当病棟は整形外科もあり車椅子トイレを使用する患者さんが複数おられるのに対し、トイレが一つしかないことで大変ご不便をおかけしました。病院の構造上すぐに改善することは難しいですが、今後の参考にさせていただきます（当該病棟師長）
電子マネーの使える自販機が増えると良いなと思います。1階の自販機はたまに電子マネーに反応せず、焦ることがありました	今後の自販機本体の更新時に、設置業者へ電子マネー対応への働きかけを行ってまいります（総務課長）
お願いがあります。小生家族に付き添いが必要な時、夕方に家族と交代する為自家用車でガレージに入ります。翌日朝にガレージを出るときの料金は2000円から3000円になります。病院の支払いもあり、ガレージ代と大変です。お願いは、ガレージ代の設定が30分までは無料、その後30分ごとに100円かかります。それを18時頃から翌朝7時までは1時間300円としていただくと今の半額になります。考えていただけませんか。参考に、現在24時間止めても500円から600円の駐車場があります	駐車場は外来患者さんにご利用いただくために整備しております。また、安全面及び防犯面からも夜間の低料金設定はしておりません。病院の方針としましては、付き添いの際には公共の交通機関のご利用をお願いしております。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします（CS活動委員長）
<b>2. 病棟・外来他の備品について</b>	
個室のシャワー使用時に足ふきマットがないのはちょっと不便です	足ふきマットは病棟に用意しています。入院時の案内の際説明がなく大変ご迷惑をおかけしました。必要時にお声掛け下さい（当該病棟師長）
<b>3. 清掃について</b>	
窓からの景色がとても良かったです。窓が、クモの巣や虫の死骸で汚いのが残念でした	当院はその立地から夏から秋にかけて窓の外に蜘蛛がたくさん巣を張るため、ご不快な思いをさせてしまっており申し訳ございません。特に窓の外側の場合、一般の清掃スタッフでは手が届かなかったり、足場のない危険な場所が多く、特殊清掃業者に依頼せざるを得ないため清掃頻度が限られてしまいます。特殊業者による清掃は年1回実施しておりますが、その旨ご理解頂けますようお願い申し上げますとともに、日常の清掃で出来る範囲での対応はさせていただきますので、お気づきの点は病棟スタッフへお声掛け下さい（総務課長）
トイレ・シャワー室の衛生面の汚れが気になってしまうので、特にトイレの便器とウォシュレットは清掃日数を増やして欲しいかもです	全ての病室のトイレとシャワー室は日曜と祝日を除く毎日清掃を行っています。汚れなど、個別に気になられるケースがありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください（総務課長）
<b>4. 対応について</b>	
年がいくと女性の声ははっきりと聞こえないので、ゆっくりしゃべってほしい。男性も早口は何と言っておられるのかわからないことが、何度かあった。また、夜中に看護師さんが大声で話をしたり笑ったりするのが、かなり体にひびいた（遅くまでつらい仕事でもされていたのはありがたかった）	この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さんへの声かけのトーンや早さ、夜中の声の大きさについてはスタッフに指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました（当該病棟師長）

<p>1階受付対応について述べさせていただきます。同姓同名の患者の扱いについてです。診察後、ファイルを所定の箱に置き順番を待っていました。名前を呼ばれたように感じ受付に行こうとしたところ、別の方が受付で会計をされていました。聞き違いだと思い更に待った後、呼ばれて受付に行き渡された書類の中に処方箋がなく、たずねてみました所（処方箋は診察後にいただくので、自分で保管すべきなのかも知れませんが）、先に会計をされていた方と私が同姓同名であるのが判明。処方箋はその方に渡されていました。「その方に破棄するように連絡してある」と言われました。再度発行してもらい、金額も訂正されて事なきを得ましたが、これから先同姓同名の患者が出ないとは限りません。せめて会計受付だけでも、番号とか、何らかの別処理方法を考えていただきたいです。個人情報漏洩、コンプライアンスが問題とされる現代社会です。自分ののむ薬を他人に知られたくもありません。ご一考下されば幸いです</p>	<p>この度はご心配とご迷惑をおかけし申し訳ございません。本件は個人情報の漏洩につながる重要な事象と認識しております。現在、システム上で同姓同名の方の判別ができるようになっておりますが、本人確認を徹底いたします。今後再発防止に努め、安心して受診していただけるよう努力いたします（医事課長）</p>
<p>夜間に授乳等をサポートして頂く際、担当の助産師の方の対応がとてもおざなりで残念だった事がひと晩だけありました。どうやらとてもお忙しい時のようでしたが、産後の体調もあり、とても悲しくなりました。担当制はとても良いとは思いますが、このような場合に少し困ってしまうこともあるように感じました</p>	<p>産後の不安な時に、スタッフの対応で悲しい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。専門職としての対応が出来るよう指導していきます（当該病棟師長）</p>
<p><b>5. 接遇について</b></p>	
<p>30番の所で職員がしゃべりすぎ。ナース、青い服、事務員。大きな声で、不快でならない。ヒマなのか…。仕事をしたらどうですか。言葉遣い、態度が悪いナースが2,3人いる（えらそう、なれなれしい）。接遇悪すぎ。ドンとすわってる青い服の人、いつもいる</p>	<p>この度は外来処置室で不愉快な思いをさせてしまったことを深く反省しております。今回のご意見から特定できた個人へは上長より報告し、本人へ聴き取りの上、自身の行動につき注意するよう指導いたしました。またご意見を多職種間で共有し、患者さんへの対応と業務の際のスタッフ同士のコミュニケーションのあり方を見直し、接遇の改善に努めてまいります（医務部長・外来師長・医事課長）</p>
<p><b>6. 食事について</b></p>	
<p>おかずが少なく、味がうすい</p>	<p>病院の食事は厚生労働省の「日本人の食事摂取基準」に基づき作成しており、エネルギー、たんぱく質、脂肪量、塩分量などが定められています。日本人の平均塩分摂取量は10.1gですが、この食事摂取基準は6.5～7.5gとなっており、うすいと感じられるかもしれません。その中でもおいしく召し上がっていただけるよう工夫して参ります（栄養管理室）</p>
<p>食事について、野菜が少なかったのが気になりました</p>	<p>献立により少ないと感じられる場合があると思いますが、当院では厚生労働省の「日本人の食事摂取基準」に基づき、1日の野菜は300～350gとしております。煮かたなど調理方法により少なく感じられる場合もあるかと思いますが、バラツキのないよう献立での工夫に努めてまいります（栄養管理室）</p>
<p>1～3才児用の食事がキザミで離乳食みたいでした。全く食べませんでした。今、1才1ヶ月ですが一口大のものを食べており、年齢層が低いように思いました。もう少し年齢に合わせた内容ならよかったと思えました。4才～のほうに上げてもらおうと食べたので、やはり食感や見た目だと思えました。保育園でも1オクラスに行ってますが、一口大の普通の食事を食べています</p>	<p>1～3才児は普通であるとして一口大～通常の固さで大丈夫と思われませんが、入院で、発熱・痛みなども関係上、小児科医師と協議し現在の形とさせていただいております。病状の改善とともにふつう食（現4才児～）への変更も可能ですので、主治医、病棟看護師または管理栄養士にご相談下さい（栄養管理室）</p>
<p><b>7. 診療・診療システムについて</b></p>	
<p>もし可能なら、無痛分娩を24時間体制にしていだけたら、さらに不安は少ないかなと思います。又、メンタルが不安定になったので、カウンセラーさん等に話を聞いてもらえる機会があっても良いかも？でした</p>	<p>無痛分娩に関しては安心できる分娩環境を整えながら、24時間対応も今後検討していきたいと思っております。カウンセラーに関しては、当院では産後の専門のカウンセラーはいませんが、助産師が個別の対応をし、必要時は退院後、専門家に紹介などをさせていただいております。さらに産後の精神的なサポートができるようスタッフの教育を行っていきたく思います（産婦人科・当該病棟師長）</p>

<h2>8. 費用について</h2>	
<p>同室で料金の差があるのは他の病院では経験がなく、疑問を感じます</p>	<p>ご質問ありがとうございます。基準では、病床数の1/2までは有料の病床を設けることが出来ることとなっています。当院では、窓側の景色が見える一部の病床については料金をいただいております。何卒、ご理解いただきますようお願いいたします（事務部長）</p>
<h2>9. 案内・表示について</h2>	
<p>部屋の設備やWi-fi、レンジなど共有部分の設備など、何があるか知って良かったです。あとは、レンタルできるものを教えておいてもらえると嬉しいです</p>	<p>入院時オリエンテーションで説明が必要でしたが、説明が出来ておらず申し訳ありませんでした。アメニティレンタルの内容も含めた入院時オリエンテーションが出来るよう、スタッフへ指導していきます（当該病棟師長）</p>
<h2>10. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>3階東病棟の個室にて、窓枠設置の換気扇に問題あり。すきま風・換気扇の外ふたなし、養生テープだけでは無理だと思います。寒くなる前に是非“DIY”を！</p>	<p>ご迷惑をおかけいたしました。当該換気扇は、その後の病室の運用変更により取り外しました。今後同様に換気扇を設置する場合は、療養環境に配慮いたします（総務課長）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・4人部屋を利用して、携帯電話を室内で大声で話す人が何人かいた。どこの部屋でも問題になっている。使用してはいけない旨貼り紙をして欲しい</li> <li>・看護師の声が大きすぎるのと、無駄な話が多すぎる。外の病院では室内の会話を静かにするのが優先されていたのに、当院はサービス精神が旺盛なのか、コロナ感染防止の観点からしても、全く逆行しているように思うのだが…。特に夜中の大きな声は堪忍してほしかった</li> </ul>	<p>総室の場合、携帯電話の使用について患者さんにはお伝えしていますが、このような事があり申し訳ありません。オリエンテーションの際にあらためて説明を徹底してまいります。また、看護師の話し声につきましては、療養環境に配慮するよう心掛けてまいります（当該病棟師長）</p>
<h2>11. その他</h2>	
<p>一晩だけですが、夜勤の看護師が男性しかいない夜があり、少し戸惑った。シフトの関係上そういうこともあるだろうということは理解しているし、男性看護師自体の対応に不満はなかったが、心理的ハードルがややあった</p>	<p>不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。コロナ病棟は急性期の看護体制で看護を行っており、業務の調整上、男性看護師2人の夜勤になることもあります。看護の専門職として業務にあたっておりますので、ご理解をよろしくお願いいたします（当該病棟師長）</p>
<p>1点気になることがあります。担当の看護師さんがペアでお仕事されていた時に、片方の看護師の方の振る舞いがとても気になりました。おそらく、先輩・後輩の関係があり、後輩の方も慣れないなどあるのでしょうか、患者からしてみても、ハラスメントではないかと思うくらいキツイもので、心苦しかったです。色々な職員が気持ちよく働ける環境がより良い病院づくりになるのではと思うので、改善していただきたく記させていただきました</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。適切な指導ができるよう心がけ、働きやすい職場環境作りに努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>「みなさまの声」意見箱まとめを読んで、どこの病棟なのか表示されていない。病棟名を表記されてはどうでしょうか。評判のいい（対応の良い）ところは産科・小児科が多いと思うのだが</p>	<p>改善を求めてくださるお声でも、お褒めのお言葉であっても、よりよい病院を目指すために病院全体として広くご意見を承り、対応を検討していくことを方針としております。そのため、具体的な病棟名の表記はしていません。ご意見ありがとうございました（CS活動委員長）</p>
<p>今回は皆様お忙しかったようで、お願いした事や薬が定時に届かなかったり、忘れられたりしたことが少し目立ちました。あと、食事の配膳時間が少し遅くなって、インスリンを打つ時間が早すぎると、ドキドキしてしまうことがありました</p>	<p>この度は治療上、適切に対応できなかったことについて謝罪させていただきます。今後はこのようなことがないよう優先順位を考え、適切で丁寧に対応させていただきます（当該病棟師長）</p>
<p>アメニティのタオル、たまに古くて色が変わっているような物が混じっていて、何に使われたのか？と不安になることがありました</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。アメニティ業者に報告し、タオル等リネン類の点検を強化するよう指示しました。今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくお近くのスタッフにお声かけ下さい（購買課主任）</p>