

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2023年6月回収分 36通

ご 意 見	回 答
<b>1. 病院の建物設備について</b>	
病棟にキッズスペースがあれば助かります。子どもが入院中、退屈して動き回るので…	ご意見いただきありがとうございます。キッズスペースは感染予防対策のため設けておりません。ご理解のほどお願いいたします（当該病棟師長）
コインランドリーを利用する為に両替機があればいいなと思いました	両替機設置の予定はありません。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、病院1階の窓口にて両替をお申し出ください（事務部長）
病院内のWi-Fi環境に関して。現在のフリーWi-Fiは利便性が悪い。またセキュリティ面でもフリーWi-Fiはあまり良くないと思う。病院がキチンと設備としてWi-Fiが利用出来るようにしてほしい。他の病院はそうしているところが多い	当院で使用しているフリーWi-Fiは、京都市や京大病院をはじめ100以上の自治体で採用されているものです。病院という特性から、災害時等の“ファイブゼロジャパン”にも対応した仕組みを採用しており、利便性の面での改善は運営会社へフィードバックさせていただきます。また、フリーWi-Fiではセキュアな通信は無く、セキュリティ面でご心配の場合はご契約されているキャリアでの通信をお勧めいたします（情報管理課長）
<b>2. 外来・病棟他の備品について</b>	
ベッド柵の開閉がどうしてもやりづらかったです。かみ合わせがうまくいかないことが多い。また、吸入器は10分吸わせるのに、残り7分くらいずっと叩いていないといけないのがつらいです	ベッドや吸入器は交換することが出来ませんので、必要な際は遠慮なくスタッフにお声掛け下さい（当該病棟師長）
シャワー室に時計があると、時間の残りが解りやすくて良いと思いました	ご不便をおかけしましたが、シャワー室に時計を設置いたしました（当該病棟師長）
<b>3. 清掃について</b>	
2階トイレ床がきたない。便座の下が特にきたない	気持ちよくご利用いただけるよう、清掃の際に気を付けるようにいたします（総務課長）
床の汚れ、窓のクモの巣など、施設部で検討されたらどうかと思いました。白系の床なので目立ちます	病室の床については、日々の清掃で落ちにくい汚れは別途行うワックス清掃時に落とすようにしています。クモの巣などお気づきの点は、お近くのスタッフにお申し出いただけましたら施設担当にて対応させていただきます（総務課長）
共用部、風呂のカーテン下部、排水パイプのカビの残留が少し気になりました	ご指摘ありがとうございます。浴室のカーテンは新しいものと交換いたします。また、排水パイプについては、カビが付着している部分をカットいたしました。浴室の清掃は使用毎に実施しておりますが、今後とも気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります（当該病棟師長）
シャワー室から出た時にトイレの床に足を置くことが少しためられたので、もう少しきれいだと嬉しいかなと思いました	当病棟ではご希望の方に1枚50円で足拭きシートをお渡ししております。ご希望されない場合は、ご自身でタオル等をご準備いただきますようお願いいたします（3階東病棟師長）
<b>4. 接遇について</b>	
待つ時間が長引きそうなので参考までにいつ頃になるか聞くと、看護師さんらに確かめもせず、聞いたこちらに非があるかのようにね返された。これでは何も聞けない。待つことに何も文句はありません。不快になる返答におどろきました。話したくない	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんからの問い合わせには必ず確認の上、返答いたします。また、待ち時間が長くなると予想される時には、早めにお声かけするよう心掛けます。接遇についても再度徹底いたします（医事課係長）

<h3>5. 待ち時間について</h3>	
<p>大腸カメラ待たせすぎです。自宅で前処理をして、13:00来院指示のところ、12:40までには1階で受付して、内視鏡室には12:45には受付しました。すぐに看護師さんに声をかけてもらい、「13:00からなので、中でお待ち下さい」と言われたところまでは良かったが、その後13:50になっても呼ばれないので声をかけたら、すぐしてもらえた。13:30にも「まだかかるか」と声をかけたが、回答なし。予約検査なので、せめて遅れている理由と検査を始められる時間の目途は伝えるべきだと思います。胃カメラが長引いていると言われたが、胃カメラの人は13:03頃終わっていました。大腸カメラは私だけだったので待たせすぎです。改善を求めます</p>	<p>この度は、十分な説明をしないままお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。緊急の患者対応などにより、予定の時間通りにならない場合がございます。お待たせする際には、おおよその待ち時間をお伝えするよう、スタッフに指導いたしました。今後も職員間で話し合いを持ち、待ち時間の改善に努めてまいります（消化器センター）</p>
<h3>6. 食事について</h3>	
<p>わがままになりますが、食事はもう少し子供が食べやすい物への変更もご検討して下さい</p>	<p>ご希望があれば対応いたしますのでご相談下さい。また、食欲低下などがある場合にもご相談下さい（栄養管理室）</p>
<h3>7. 診療・診療システムについて</h3>	
<p>リハビリが5ヶ月で終わるのはさびしい。いつも中途半端で何とかしてほしい</p>	<p>医療保険では、運動器疾患の場合、リハビリ期間が150日と定められています。ご理解のほど宜しくお願い致します（リハビリテーション室室長）</p>
<h3>8. 案内・表示について</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アメニティについて、こちらが言わなければ持ってきてくれない（聞かれもしない）</li> <li>・部屋の説明について、最初トイレの場所が分からなかった。ベッドの頭が上がるのを手術後聞いた（一番上げたい時（術後・翌日））に上げられなかった、知らなかった）</li> </ul>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。入院時のオリエンテーションがしっかりできていなかったと思います。全スタッフが同じようにご説明出来るよう、指導してまいります。アメニティに関しては、適宜物品がなくなる前に看護師へお声掛けいただければお渡しできます（当該病棟師長）</p>
<h3>9. その他</h3>	
<p>付き添い入院での規則が厳しく、1入院につき1回交代というルールは、共働き世帯にはとても悩ましいものでした。大部屋の際、他の保護者の方も困っていると、互いに愚痴を言い合う程でした。コロナも5類になったので、せめて付き添いは保護者2名まで許可して頂けると有難いです（検査は理解しております）</p>	<p>小児科入院の付き添いは、スペースの関係、感染管理上、おひとりとさせて頂いています。付き添いの交代はして頂けますので、ご相談下さい（当該病棟師長）</p>
<p>土日のコンビニ代行があれば、欲しい物が買えてよかった</p>	<p>コロナ病棟でのコンビニの買い物代行については、週末スタッフの人員配置上、患者さんの入院受け入れ業務を優先させていただいております。ご不便をおかけしますがご理解をお願いします（当該病棟師長）</p>
<p>呼び出しマイクの声が大きすぎる先生がいて、ビックリします。音量調節をして下さい。ご高齢の方に迷惑です！</p>	<p>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。ご意見をもとに、今後このようなことがないように職員教育、および外来での音量調節について教育を見直し、皆様が快く受診していただけますよう努めて参ります（医務部長）</p>
<p>面会について、同居家族の子どももOKであればより嬉しかったです</p>	<p>現在当院では、マスク着用がきちんとできない未就学児の面会はお断りさせていただいております。入院患者さん、赤ちゃんのためにも、ご理解ご協力をお願いいたします（当該病棟師長）</p>

朝5時にシャワーの予約を入れに行った。なぜこんなに早く行ったかというと、3日連続で同じ人物が最終である16:00-17:00を押さえていたから。私は整形なので、午前・午後にリハビリがあり、その時間も当日でないと判明しないし、リハビリで汗もかく。よってその日の予定が決まったらシャワーの予約を入れに行くのだが、看護師が前日の分を消したら、特定の人物の名前を書いてからカウンターに置いている。必要があって代筆は理解できるが、なぜその患者だけ優先されるのか？自分で書かせるべきだ！もしその患者が内科なら9:00に入らせたらよい。夕方に入る理由がないから。入りたい人、入らなければならない人が入れないシャワーではおかしい。それに看護師が加担している。同じ筆跡で3~4人の名前が入っている。改善を求める！

手術や検査の都合上、また病状により、こちらで予約を入れている場合がありますが、それ以外の予約枠の中で、基本的には患者さんご自身で予約を取っていただいています。ご希望の時間が予約で埋まっている際も、調整できる場合がありますので、スタッフにお声掛け下さい（当該病棟師長）

Wi-Fiも問題なく使えたし、シャワーの水圧も十分だったし、個室の部屋はとても使いやすかったです。食事の時、お茶をなんとか出して出してくれるとありがたい。毎回買うのもいいけど、買うのがすこし面倒くさくて水分が不足しがちになる

ご意見いただきありがとうございます。以前は病棟内でお茶を配っていましたが、感染予防のため現在は行っておりません。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、飲料水についてはご自身で準備をお願いします。体調面やその他の理由で買いに行くのが難しいときは、遠慮なくスタッフにご相談下さい（病棟師長）