

みなさまの声 意見箱 まとめ

2024年4月回収分44通

ご意見	回答
1. 病院の建物設備について	
個室のシャワー室に手すりをつけてほしい。持つ所がないのでとても不安でした	不安を感じさせてしまい申し訳ありません。現在シャワー室にはてすりを1か所設置しておりますが、構造上、増設は難しいため、介助が必要な際は遠慮なく看護師にお申し出ください（当該病棟師長）
2. 病棟・外来の備品について	
おふとんがちょっと重かったです	ご意見いただきありがとうございます。患者さんの病状、気候や嗜好などによりお布団の重さを感じることもございます。ご負担になる場合は、お気軽に看護師にご相談ください（看護部長）
頸椎症で首が痛くなるので自分の枕を持ち込めたら良かったのに、と思いました	病院の枕が合わない場合はどうぞスタッフへご相談ください。ご自分の枕や寝具を持参いただくことも可能です（病棟師長）
3. 清掃について	
2度目の入院でしたが、以前シャワー室のイスの足の黒いカビが気になってアンケートにも書きましたが、改善されていないので残念でした	現在使用中のシャワーチェアを確認したところ、カビではなくゴムが剥がれた部分が黒くなっておりました。早速ゴムカバーを交換する手配をいたします。ご指摘ありがとうございます（当該病棟師長）
トイレ掃除など血がついていたり、洗面台のよごれが残っている等、気になった	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。定期的に清掃しておりますが、お気づきの点がございましたら遠慮なく病棟スタッフにお申し出ください（病棟師長）
院内、病室等は5Sを厳守され気持ちが良いが、一番気になったところは病室、面会室の窓側のアルミガラス戸のレール、ガラス窓、壁等のクモの巣が気になって。面会に来てくれた人が言ってあげた方がいいよ、と言っていました	クモの巣では不快な思いをさせてしまし申し訳ございません。外壁や病室のガラス窓の外側については、場所によっては外壁側からの高所作業となり危険が伴うことから、相応の装備をした業者により特定の時期に一斉清掃を行うこととさせていただいております。一方、窓のレールや室内についてはいつでも対応いたしますので、お気づきの点がございましたら病棟スタッフにお申し出ください（総務課長）
4. 対応について	
会計待ちで席に座っていると名前を呼ばれ、立って行こうとしたら、近寄る前に大声で「〇〇〇〇円そちらの機械で払って下さい」と言われました。大きな金額だったし、検査とかたくさんしたろうとわかると思います。家の近所の人とか居たらと思うと、とても不快でした。あの方は受付むいてないと思います。とても腹立たしかったです。プライバシーも何も無いなと感じました	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。声の大きさに関しては、耳の不自由な方や、雑音のため聞こえ辛い方に対しては大きな声でお話しくこともありますが、状況をみて対応するよう会計担当者に指導いたしました（医事課長）
看護師さんたち（一部の方は）声が大きすぎる。もちろんこちらが耳が不自由なことを考えてのことと思うけれど、もう少しソフトな発声でお願いしたいです	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんの状態や時・場所を考慮し、話し方、声の大きさや速さなどにより気を付けてまいります（病棟師長）

<h3>5. 接遇について</h3>	
<p>来院時、受付5人くらいが私語をしていて、こちらから声をかけないと「どうされました」「こんにちは」がなく、残念であった。受付として接遇を見直して下さい</p>	<p>ご指摘をいただきました事に関して、重く受け止めております。受付業務に携わる職員として、私語は控えること、周りを気にかけることをもう一度周知徹底いたします。ご不快に感じられましたこと、申し訳ございませんでした（医事課長）</p>
<p>看護師さんが不愛想で態度が悪く、なんか不愉快な気持ちになります。私にだけなのか、他の人にもなのか、最初は分からなかったのですが、先日、別の患者さんとおぼしき人に話しかけている時はニコニコと愛想良く話していたので、少なくとも誰に対しても不愛想という訳ではないようです。私が馬鹿にされているのでしょうか？不愉快です。受付の事務職の方々は皆さんとても愛想良く気持ちよく接して下さい、いつも感謝しているのですが</p>	<p>当院をご利用いただく全ての方に快適に過ごしていただけるよう、職員教育をまいります。この度はご意見をありがとうございました（外来師長）</p>
<h3>6. 食事について</h3>	
<p>ごはんは量にムラがあったり、今まで食べた病院食で一番おいしくないと思うメニューがいくつかあった。組み合わせも、リンゴジュースとリンゴジャム、豆乳と豆乳うどんなど、もう少し考えて欲しいと思った</p>	<p>主食の量については計測を行っております。嗜好などにより、食事内容に制限がある場合には重なってしまうこともあります。ご意見を参考にしながら給食業者と相談いたします（栄養管理室）</p>
<p>内臓の病気ではなかったため、自由におやつなど食べたかったです</p>	<p>入院中は、体調・衛生・感染予防の観点より持ち込み食は禁止しております。疾患や治療、状態にもよりますが、主治医へ相談の上で許可があれば摂取していただける場合もあります。ご希望がある場合にはお知らせください（病棟師長）</p>
<h3>7. 診療・診療システムについて</h3>	
<p>胃カメラの先生に。もう少し、今、何をしているのかお話ししながらすすめてほしい。入ってから出すまで、どういうことをするか、言っただけでなかったため見通しがもてず、しんどかった。「出していきます」など伝えていただくと力を抜けたかと思う。昨年も同様でした</p>	<p>貴重なお声をいただきありがとうございます。ご意見は内視鏡室スタッフに周知いたしました。ご指摘の通り、検査中の苦痛の軽減に丁寧な声掛けや説明が重要であると認識しております。これからは安心、安全な検査を目指し、スタッフ一同努力してまいりますので、今後ともよろしくお願いたします（内視鏡室）</p>
<h3>8. 看護ケアについて</h3>	
<p>点滴もれで腕がはれたのが気になる</p>	<p>点滴漏れにより、身体的・精神的負担をおかけし大変申し訳ありませんでした。今後、点滴漏れなど異常がないか観察を徹底してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>寝る前にインスリン注射があるのを忘れていないのか？伝達が出来ていないのか？看護師の間でのやり取りをしっかりとりたい。こちら側からインスリン注射をしていないので、と言う事がありました</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。他の患者さんの対応でお伝えしている時間通りにインスリン注射に伺えない場合は、その旨をお伝えするように看護師一同あらためて確認いたしました。この度は不安な思いをさせて申し訳ありませんでした（当該病棟師長）</p>
<p>便秘に対する不安の払拭！助言！</p>	<p>不安が解消されず申し訳ありません。そのような場合、どうぞお気軽に医師、看護師や薬剤師にご相談ください（病棟師長）</p>

<h2>9. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>換気扇の音が大きい。病室内のトイレの水の音が気になる</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。換気扇につきましては新しいものに付け替え、部品交換をいたしました。トイレの水音は安全上防音にすることは難しいです。トイレのない病室もありますのでご相談下さい。今後も設備の保守に努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>夜中の騒音。エアコンの音だけではないようで、かなり大きな音が安眠を妨害します。日中も音がしていますが、夜、更に大きくなるようです。ご一考をお願いします。</p>	<p>入院中の療養環境でご不便をおかけし、安楽にお過ごしいただけず申し訳ありませんでした。適宜、院内設備の見直しや点検を行ってはおりますが、環境整備の際にはさらに注意して点検し、改善できるよう努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>スタッフの会話が病室によく聞こえてきたので、気になりました</p>	<p>誠に申し訳ありません。以後そのようなことがないように指導いたしました（当該病棟師長）</p>
<h2>10. その他</h2>	
<p>コンビニ種類が少ない？もう一つ？</p>	<p>限られた店舗スペースの中で一般のコンビニでは取り扱っていない医療用品展開していることから、市中のコンビニと比較すると、コンビニとしては限定的な商品展開となっていることをご了承ください。このような中であってもより多くの方にご満足いただける品揃えとなるよう、ファミリーマート店長に申し入れを行いました（総務課長）</p>
<p>ネットWi-fiが何度やっても混雑していてつなげられず、その点が気になりました</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。院内フリーWifiの電波強度は、医療機器への影響等も考慮して平均-40dBmで設計しております。一般的な電波環境としては問題ないレベルと認識しておりますが、電波の性質上、お使いの機器や環境のバックグラウンドノイズ、ネットワーク上のクライアント数などの様々な要因によって、一時的につながりにくい状況となることもございます。今後ともアクセスポイントの監視等も行い、快適にご利用いただける様に努めて参ります。ご理解の程よろしくお願い申し上げます（情報管理課長）</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 割り箸がとても臭くて、1本(片方)しか入っていない時が2度あり、もう少し改善してほしい • パジャマのズボンの裾をもっと広くしてほしい。ひざの手術後リハビリでひざ上まで上げなければならぬので 	<ul style="list-style-type: none"> • 割り箸につきましては申し訳ありませんでした。アメニティ業者とも共有し、不良品が混ざっていないかなどの検品を依頼しました。保管場所等にも注意を払うよう指示いたしました • パジャマの裾につきましては広くすることは難しいですが大きいサイズのパジャマに変更することは可能です。必要時にはスタッフにお声かけ下さい（アメニティ窓口・購買課）
<p>アメニティセットのひげそりは私のヒゲには合わず苦労しました。切れ味が良くなかったです</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。アメニティ業者に確認しましたが、お渡しできるひげそりは1種類とのことです。安全上の観点より、入院時の刃物類の持ち込みはご遠慮いただいておりますが、電動のシェーバーはお持ち込みいただくことが可能です。必要時にはスタッフにお声かけ下さい（アメニティ窓口・購買課）</p>
<p>今は10時消灯も増えている、9時は早いかな。しかし朝食が8時とは遅すぎると思う</p>	<p>当院は高齢患者さんも多く、総室で入院生活となれば、消灯後すぐに眠れない場合もございます。8時間以上の睡眠がとれるよう消灯を21時としております。また、起床時間は6時で朝食前の検査等を考慮し、できるだけ食事を温かいまま（または冷たいまま）で召し上がっていただけるよう、朝食を8時にしています。ご理解の程よろしくお願い申し上げます（看護部長・栄養管理室）</p>