

# みなさまの声 意見箱 まとめ

2025年3月回収分53通

ご意見	回答
<b>1. 病院の建物設備について</b>	
1F女子トイレ（一番奥）、すき間のスポンジ等について「みなさまの声」がありましたが、スポンジとドアの左部分に段差ができていてカギが閉まりにくいです。外から見て青色の「空き」になっていて入ろうと思いましたが、流水音が聞こえていたのでしばらく待っていたら、中から人が出て来られました。その後自分も使用してみて、カギがしっかり動かないため、「青」にならない→使用中の「赤」にならず、ドアを押してみると開いてしまいました。注意書きが必要かと思いましたが『カギをしっかり奥まで動かす』等	ご指摘いただきありがとうございます。隙間テープのサイズを変更し、貼り替えました。貼り替え後、スムーズに開錠できることを確認いたしました（事務部長）
<b>2. 駐車場について</b>	
第1駐車場付近の空車／満車表示が正しく表示されていないので、修理してほしいです。満車でも空車になっています	駐車表示についてご迷惑をおかけしております。満車／空車の表示は、毎朝調整を行っておりますが、入出庫時のタイムラグ、出入口の通過間違いやセンサーの検知不備などにより、正確な表示がなされないケースがあります。表示が現状と異なる場合は都度調整いたします（医療団業務企画課長）
<b>3. 病棟・外来他の備品について</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>シャワーの高さ調節がこわれていて、ちょっと使いにくかった</li><li>ミルトンの容器のふたが劣化が進んでいて半分になっていて、気になった</li></ul>	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。すぐに修理および交換をいたしました（当該病棟師長）
個室のシャワー室に手すりが無くとても不安でした。手すりは絶対必要です。シャワー室のナースコールが手の当たり易い場所にあるので、カバーをつける等していただければ気を使わないで洗えると思う	ご意見ありがとうございます。個室のシャワー室の手すり・ナースコールカバーの設置について検討いたしました。その結果、シャワー室が狭く危険度が高いため、設置は困難と判断しました。介助が必要な場合や移動に不安がある際はお声をおかけ下さい。病棟内のシャワー室のご使用時にご相談下さい（当該病棟師長）
<b>4. 清掃について</b>	
ポータブルトイレの外側がとても汚く気持ちが悪かった	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院における生活環境を清潔に保持するよう取り組んでまいります（当該病棟師長）
ダスキンの清掃はとても丁寧にして下さる方と、そうでない方の差が大きいと思う	ご意見いただきありがとうございます。清掃に差が生じないように指導してまいります（管財課長・清掃担当ダスキン）

<h3>5. 対応について</h3>	
<p>ナースコールしてから病室にくるのが遅い。だれかれとなく、ため口で話しかけているのは不愉快に思う</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。ナースコールの対応、接遇について、教育指導を徹底して参ります。皆さまの信頼を得られるように努めます（看護部長）</p>
<p>イヤホンをしていない患者様に注意をしてほしかった</p>	<p>申し訳ございません。イヤホン使用の声かけも含め、あらためて療養環境への配慮に努めます（当該病棟師長）</p>
<p>主人が話す事が出来ないのでテレビを観せてあげて欲しいと、最初をお願いしておりましたが、最初の頃は聞き入れてもらえなくて残念でした。スタッフの方の個人差があり、優しくして頂けると家族としてもとても嬉しいでした</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご本人とのコミュニケーションが円滑でない場合、ご家族さんの意見がとても大切になっていきます。治療だけではなく、環境を整え、入院生活を少しでも有意義に過ごせるよう援助することも看護師の大切な役割です。スタッフの対応に差がないよう今後も努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>オペ後、家族と会えたはずが連絡が行き違っていたりして帰ってしまい、本人も家族もとまどってしまった</p>	<p>この度は申し訳ございませんでした。今後、連絡が行き違わないようスタッフ間の連携強化に努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<h3>6. 接遇について</h3>	
<p>夜の担当の看護師さんの中に思いやりのない方がおられる</p>	<p>この度は看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。頂いたご意見を真摯に受け止め、言葉遣いや態度、話しやすい雰囲気づくりなど、普段の接遇について振り返ります。今後は患者さんが安心してお過ごしいただける療養環境を提供し、信頼を回復できますよう、より一層丁寧な接遇を心掛けてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>先日CT検査を受けた時の感想を述べます。私の気持ちとしては前回の検査結果と今回の検査結果と変わりがあるのか、心配をしながらの検査でした。ところがいざ検査となると、担当の技師が何が気に入らないのか、不満なのか、ブスツとして部屋に案内され、また上から目線での検査となりました。今日まで数多く検査を受けてきましたがこの様な経験は初めて。その日の一日はとても暗い一日となりました。その指導の問題なのかどうかは解りませんが、早期の改善を望むところであります</p>	<p>この度は不快な思いをおかけしてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見を部署スタッフと共有し接遇を改めて見直して、みなさまに気持ちよく検査を受けていただけるように更に努めてまいります。ご意見ありがとうございました（放射線室）</p>
<h3>7. 待ち時間について</h3>	
<p>会計が遅すぎる。支払いを機械でするべき</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。出来る限り待ち時間がないように努力しておりますが、患者さんの受診状況などにより会計の入力時間が変わってまいりますのでご理解をお願いいたします。支払いにつきましては、窓口でのお支払いと自動精算機でもお支払いいただけますが、いずれにしても会計入力完了後となります。今後とも時間短縮に努めて参ります（医事課長）</p>

<h2>8. 食事について</h2>	
<p>（投稿原文） Please ask about meal options.</p> <p>（日本語訳） 食事のオプションについて聞いてほしかった</p>	<p>（Google翻訳） Thank you for your feedback. We can accommodate food allergies, but if you have any other requests, please ask our staff. (Ward Head Nurse/Nutrition Section)</p> <p>ご意見ありがとうございます。アレルギーは対応していますが、それ以外のリクエストはスタッフへお尋ねください（当該病棟師長・栄養管理室）</p>
<p>夕食が来ない日（祝日）があって、自分の事が抹消された様で悲しかった。看護師さんが探して下さいましたが、作られてなかった？ようです</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。誤配膳・配膳忘れがないよう職員で声をかけあい注意してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>入院中に絶食中の私に食事が配られてきました。幸い絶食中を認識していたので、食べはしませんでした。認知のある患者さんだったらどうなっていたかと思うと心配でした</p>	<p>この度は大変申し訳ございませんでした。配膳間違いが起こらないよう、事前の食札確認にあらためて注意を払います（当該病棟師長）</p>
<p>食事はうす味に慣れている私も、ちょっと…と思うものがありました。入院中は何が楽しみって「食事」だと思うので、出汁をうまく活用するなど工夫してほしいなと思いました</p>	<p>ご意見を参考に、喜ばれるメニュー、味つけになるよう努めます（栄養管理室）</p>
<h2>9. 診療・診療システムについて</h2>	
<p>身長・体重計測が本当に必要か、改めてちゃんと考えてほしい。自分のように足腰の悪い者にとっては、靴を脱ぐのは本当にリスクがあって怖い。リスクに見合うほど医師が身長・体重を見てるとはとても思えない。（全ての医師の話で、今日の医師の話ではない）必要な者のみ医師が指示する、希望者のみ計測する、で十分ではないか？</p>	<p>受診ごとの身長・体重測定は医師の指示のもと実施しております。しかし、高齢化の中で杖や車椅子を使用される患者さんが多いため、安全に身体計測できる環境の整備については、今後前向きに検討いたします。ご不便をおかけいたしますが、安全に身長体重測定を実施していただくためにも、介助が必要な方は遠慮なくスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました（外来師長）</p>
<h2>10. 案内・表示について</h2>	
<p>入院時の流れや決まり事などがリスト化されているとありがたい。例えば、シャワー時間、共有スペース、冷蔵庫など、もう少し説明をしてほしかった</p>	<p>入院のしおりに概要を記載しておりますが、こちらの説明が行き届かず申し訳ありませんでした。ご意見をスタッフ間で共有し、入院時オリエンテーションに不備がないよう努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<h2>11. 看護ケアについて</h2>	
<p>24時間点滴中の私は点滴の交換が気になりました。無くなる前に交換して欲しかったです。（点滴の針が入りにくいこともあり、ルートは私にとって大事でした。ヘパリンでシュッと入れられるのは痛いものです）D-CareとBed Bathの後、ポンポンと乾拭きして欲しかったです</p>	<p>患者さんの立場に立ち、不安や不快感を与えないようにケアを実施していくことを改めて周知いたしました（当該病棟師長）</p>
<p>今、入院中です。日々皆様もお世話になっており感謝しています。先生方、スタッフの皆様、とても信頼でき安心してすごせています。唯、スタッフのレベルが違う場合が多少あります。皆様よく気がつきすばらしいのですが、たまに、ん？という方もいます。まだ新人のナースで技術が伴わない方もいらして、少し不安になったことも実際ありました。経験を積むためには仕方ないことですが、患者にとってはその方が全てです</p>	<p>看護技術面の個人差で不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。医療安全の確保、看護ケアに関する十分な説明や助言、適切な看護技術が提供できるよう、今後も評価し取り組んで参ります（当該病棟師長）</p>

<h2>12. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h2>	
<p>407号室は風が入ってきて寒く感じました</p>	<p>廊下からの風の流れもあるため、病室のドアの開閉等の調整を行い、快適な療養環境下で過ごしていただけるよう、空調管理に努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>病室の換気扇の音が大きくて耐えられませんでした。私の状態が特別だったのか、このような音に患者を置いておくことは考えられませんでした。幸い個室に入り騒音から解放されました</p>	<p>療養環境においてご迷惑をおかけして申し訳ございません。換気扇の騒音の原因を業者と検討し、対応いたします（看護部長）</p>
<p>入り口の部屋だったので仕方ないのですが、結構音がしてしんどかった時があった</p>	<p>ご指摘いただいた通り病棟の構造上の問題もありますが、入院された方が安心してお過ごしいただけるように努めます（当該病棟師長）</p>
<h2>13. その他</h2>	
<p>手術のあくる日シャワーただけで（6日目退院）、シャワーがなかった</p>	<p>入浴の声かけが出来ておらず申し訳ありませんでした。定期的な声かけを忘れず実施していくよう改めて周知いたしました（当該病棟師長）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アメニティのパジャマのズボンは裾を広くするか、伸びる生地で作ってほしい。リハビリでひざまで上げる事が多いので</li> <li>・アメニティのタオルが臭いものが多い</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。アメニティ社に確認しましたところ、まずパジャマにつきまして仕様変更は難しいとのことで、ご要望にお応えできず申し訳ありません。裾が若干広い1サイズ上のズボンの貸し出しは出来ますので、必要な際は病棟スタッフにお声かけ下さい。またタオルの臭いにつきまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。臭いが気になる場合は交換させていただきますのでスタッフにお声かけ下さい（業務企画課係長・アメニティ社）</p>
<p>入院した際、タイミングが忙しくされていたときだったので、すぐ着替えたりできず待つ時間が長かった</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。ご意見をスタッフ間で共有し、今後はすぐに対応できるように努めます（当該病棟師長）</p>
<p>昨今の医療体制の事情は理解しているつもりですが、子ども（幼児）の付き添いが原則一人というのは、とてもしんどく辛く不安でもありました。お風呂、トイレ、買い物など親が出ていると、病室に幼児を一人置いていくことになり、急変時に一人きりになってしまいます。嘔吐、下痢の急変の可能性がある状態など、その時々で制限時間を設けるなどしていただいて、二人とも親が病室にいるのを許可してもらえたならと思いました。私どものケースでも、もう急変はなさそうと思い、買い忘れのものを下のコンビニに買いに行き戻ったら、廊下にも漏れ聞こえる大泣きをしていて、腹痛と下痢で絶叫して...子ども一人で...ということが起きました。ご検討のほどお願いいたします</p>	<p>当院では昨今の感染状況に伴う感染対策として、付添人数にも規程を設けております。とはいえ、個別の状況を考慮し、お子様とご家族が安心して過ごせるよう可能な範囲での対応に努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>面談できるのはありがたいのですが、14:00～16:00の間だけなら、少し会いに行くのが難しかったです。夕方もう少し長くなると嬉しいです</p>	<p>面会制限につきましてご不便をおかけしています。4月28日より面会制限を一部緩和いたしました。面会時間は原則14時～16時（16時20分まで）、15分間を20分間に延長しました。また、面会可能日を土・日・祝日を含む毎日といたしました。未だご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします（看護部長）</p>