

みなさまの声 意見箱 まとめ

2025年4月回収分34通

ご 意 見	回 答
1. 病棟・外来他の備品について	
ティッシュを忘れてきて、まあ大丈夫かなと思ったけど結構困った。安物でいいので、あってほしい	当院ではアメニティを申し込んでいただくと、ティッシュなどの日用品をご利用いただけます。入院時にご案内が行き届いておらず、ご不便をおかけしました（病棟師長）
ハード面で気づいた点です ・総室には壁掛け時計があったが個室にはなく、不便だった ・窓が全部開かないので網戸を動かすことができず、窓を開けた時虫が入ってきた ・病棟の特性により5階西デイルームに湯沸かしポットがないのだろうとは思うが、不便。ある看護師さんが湯を沸かしましようかと言って下さったが、ご多忙の中申し訳なさすぎるので4階西デイルームをお借りした ・セイフティーボックスはノートPCが入れられる大きさだとありがたかった	ご意見いただきありがとうございます。 ・壁掛け時計は設置しておりません ・窓は安全上の理由で全開できないようになっております。ご了承下さい ・湯沸かしポットは病棟の特徴により危険を伴うため設置していなかったのですが、今回のご意見を受け、再度病棟全体で話し合いを進めてまいります（当該病棟師長） ・セイフティーボックスの大きさにつきましてはご意見をふまえ、床頭台の更新時に検討いたします（管財課長）
2. 清掃について	
とても快適に過ごせましたが、シャワー室の清掃が少し気になりました	} ご指摘いただきありがとうございます。清掃を細やかに行うよう指導してまいります
共用トイレ（病室）、シャワー室の床のほこり、髪の毛が気になる	
部屋の清掃をもう少し細やかにお願いします（ほこり、髪の毛等）	
3. 対応について	
会計の呼び出しで「お金はけっこうです！」と、他の患者さんの前で大きな声で言われると苦痛です	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。大声での伝達は控えるように担当者を指導しました。耳の不自由な方や、いろいろな音が混じって聞こえづらい場合などもあるため、個々の状況をみて対応するよう努めてまいります（医事課長）
子どものワクチンを打ちにきたが、小児科の受付でたくさんの看護師がいるのに、ずーっと待たされる。おしゃべりするより仕事して。また、打ち終わったあと、薬もないのに1階の受付でずーっと待たされる。なぜ？待たすな！	この度は外来で長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。また、外来スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。診療状況により予約時間を超えてのご案内になることもありますが、患者さんに安心して気持ちよく受診していただける環境づくりに努めてまいります。また、診察が終わったあとにつきましては、ファイルを会計に出した方から順番にお支払いがあるかどうかの確認、計算を行っています（薬がなくても支払いがある場合があります）。今後も出来る限りお待たせしないよう努めてまいります。ご意見をありがとうございました（外来師長・医事課長）
4. 接遇について	
小児科の空気感が悪い。看護師の笑顔がない	この度は当院をご利用いただき誠にありがとうございます。ご来院時に不快なお気持ちにさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘いただいた点につきましては、私どもも大切なことと受けとめ院内で共有のうえ、今後の対応に活かしてまいります。ご意見誠にありがとうございました（外来師長）

5. 食事について	
食事の改善案です。 ①食器の色が悪いー明るい色への変更 ②食事の内容に季節を感じる事ができない	①当院では食器は機能面などを重視して採用しており、今後も食器の変更等の予定はありません。ご了承下さい ②行事食などを入れながら献立を作成しております。食欲がわくよう季節感などを取り入れた食事が提供できるよう努めます（栄養管理室）
食事についての要望ですが、ご飯をおかゆ、もしくは軟飯にしてほしかったかもしれません。その時に言えば良かったのですが…	患者さんのお食事については可能な限り主食の変更などさせていただきますので、病棟スタッフまでお声かけ下さい。病棟担当栄養士がうかがい、対応させていただきます（栄養管理室）
食事はお野菜は細かく切られて色々工夫されているのが良くわかりました。ただ、全体的に味が統一されていてちょっと変化がついていたら、と思いました	病状により、油脂、甘味、塩味などの制限がある場合がございます。その場合は変化が難しいこともございますが、ご意見を参考に満足いただけるよう検討させていただきます（栄養管理室）
6. 看護ケアについて	
看護師さんが頻繁で、部屋でゆったりしていいたいと思っていても次々部屋を訪ねに来てくれるので、落ち着かない事が多かった	患者さんの状態に応じて訪室するように努めます。また、身心の療養が図れるよう他職種で連携を取ってまいります（病棟師長）
7. 病室・外来の環境（清掃以外）について	
隣の部屋の方が大声で怒鳴ったり物音がガタガタしたり、術後には少し辛かったです。朝4時ごろの大声には驚きました。術後ゆっくりしたくって個室を希望したのに、少しがっかりしました。また、洗濯機か乾燥機がキリキリ音がして、耳障りでした	個室部屋が空いておらず、ご希望に添えず申し訳ございませんでした。術後の療養環境として安心・安全が保てるように努めます（当該病棟師長）
Wi-fiがほぼ使い物になりませんでした	ご意見をいただき現場の電波環境を確認いたしましたが、その際には問題はありませんでした。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（業務企画課システム担当）

8. その他

病院内のファイルが汚くて、素手でさわるのが気持ち悪いので、きれいに保ってほしいです	外来で使用しているファイルは全て、患者さんごとの一連の使用が終わればファイルの表面を消毒してから次の方へ使用しており、感染対策を行っております。また、古くなったファイルは適宜新しいファイルに交換しております。今回、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。引き続きファイルの整備に努めてまいります（医事課長）
讃美歌や聖書の朗読がマイクを通じて部屋に流れてくる事がありますが、クリスチャンの方々には有難いと思われるでしょうが、そうでない人には、マイクのスイッチを切って欲しいと思う	お昼の礼拝はこの病院の特徴の一つです。マイクのスイッチを切ることはできませんが、各お部屋にスピーカーのスイッチがありますので、どうぞスタッフにお声かけ下さい。調整いたします（牧師室）
みなさまの声というシステムがあったので。何回も電話にて改善をお願いしたのですが、聞き流す対応で「～に念仏」状況です。待ち受けの音楽です。体の弱っている者にとってはあのヴァイオリンのキーキー鳴る音はもっと体調が悪くなる音です！令和7年1月から何度もお願いしたのですが、電話口の方は「私共では」と言われただけで、ではどなたに申し出るのかすら言わずじまいです	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。電話保留音は現在のシステム上変更が難しい状況です。音量を可能な範囲で調整いたしますので、何卒ご理解のほどお願いいたします（業務企画課）
バス通りから病院に向かって歩いている職員全員に伝言です。なぜあなた方は「左がわ」を歩くのですか？外来で車で来るものですが、なぜあなた方は法律を守らないのですか。めんどうかもしれませんが、法を守らない人が医療にたずさわることができるのでしょうか？確かに右を歩いて病院前で渡るのはめんどうかもしれませんが、「人は右、車は左」と決まっているのです。きちんと法律を守って下さい。子どもに示しがつかない	道路交通法の趣旨を踏まえ、交通安全のための意識向上と、小さなお子様やご高齢者の歩行者の安全を最優先に、自動車等の走行の妨げとならないよう通行するよう、医療団全職員に周知いたしました（医療団事務局長）
おそらくそういう看護体制なのだと思うが、入院患者の“私”の担当（医師でいう主治医のような感じ）があるわけではなく、その日その日のルーティンの担当という感じだったので、入院に関する諸々の相談がこちらから積極的にできなかった。結果、看護師さんから話しかけてくれる人に頼る形になったが、それはそれでよかった	貴重なご意見ありがとうございます。当院の看護体制はチームナースング方式をとっており、患者さん入院時に担当看護師1名（主治医の看護師版）を決定し、個別の看護計画の策定や評価を行っています。今回、担当看護師からのご挨拶や、ご相談への対応ができていなかったことにつきまして、大変申し訳ございませんでした。チームナースング方式では、患者さんの直接ケアに関与する受け持ち看護師が数名おり、日々メンバーが変わることがございますが、互いに情報を共有し医療チームとして連携して治療を進めております。あらためて基本に立ち返り丁寧な対応を心掛けてまいります（看護部長）