

令和7年3月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	眼科の待合で、呼び出すスタッフの声が小さい。呼び出す声がかぶって聞き取れない。どこで呼んでいるのか分からない。あとどの位で呼ばれるかタイムリーに知らせてほしい。	ご意見をいただきありがとうございます。看護師による呼び出しが聞き取りやすくなるよう、配慮いたします。診察時間については、予約の時間から遅延する際の待ち時間をアナウンスしておりますが、そのタイミングと頻度について再検討してまいります。
2	患者サポートセンターの窓口で保険金の請求の相談にのっている職員がいる。患者は老人なので丁寧な説明をするのは良いが、待っている人も多く、保険金請求については保険会社に問い合わせるべきで、仕事の内容が違うと思う。	この度は、窓口の対応をお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。文書窓口では、各保険会社に問い合わせるべき内容については直接保険会社に問い合わせるようご案内しておりますが、患者さんの状況により、どうしてもご相談が長くかかる場合もあります。窓口対応でお待たせしてしまう場合もございますが、何卒ご理解をお願いいたします。
3	患者サポートセンターの窓口の職員が私語をしており、患者が待っていても全く業務が進んでいない。仲良しは良いことだが、席替えをした方が、仕事が進むと思う。	この度は、窓口の対応をお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。日頃より、私語や待ち時間には注意を払いながら業務を行っていたところですが、あらためて関係職員に周知をさせていただきました。今後こういったご指摘をされないよう心がけてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	給湯器が無いのは不便。熱いお茶、お湯が飲みたい。	患者様にご利用いただける給湯器は、熱傷等のトラブルを防ぐために、70度弱の温度設定となっております。それ以上に熱いお湯を希望される方に対しては、個別対応をさせていただきます。今回、十分な説明ができておらず、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。
2	入院病棟にもフリーWi-Fiを入れてください。	この度はご意見をいただきありがとうございます。Wi-Fiのサービス提供に当たっては、設置や維持管理に費用がかかることから利用する患者様にも一定のご負担をお願いしておりますので、何卒ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。

3	<p>なぜ車で来院している健常者が、身体障がい者専用の駐車スペースに駐車するのですか。足が悪いのに身体障がい者専用のスペースに車を止められないのが不便。</p>	<p>当院における身体障がい者用駐車スペースにつきましては、正面玄関前に7台分、一般駐車場内に5台分の、計12台分設置しております。できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、警備員による巡回及び指導等に加え、身体障がい者専用であることがわかりやすいように表示をしております。お気づきの点があった際は、職員までお知らせいただくようお願いいたします。</p>
---	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<その他>

	ご意見	回答
1	<p><入院：食事> 配膳係の方の制服について、本来白色である部分の汚れがとても気になります。一生懸命お仕事をしてくださっている様子には感謝ですが、毎回配膳されるときにその汚れが目に入ると食欲が減退します。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。配膳業務を行っている委託業者には、配膳にふさわしい清潔感のある服装で業務にあたるように指導いたしました。今後はこのようなことがないように、スタッフ一同留意してまいります。</p>
2	<p><入院：療養環境> 集団生活（大部屋）のマナーについて、①音声メディアはイヤホンをつける、②携帯電話はマナーモードにする、③通話は決められた場所で行う、等の説明がなされていない。また、それらをチェックする機能も果たしていない。患者は切に病を治す目的で来院しているのであり、身体の痛み、高熱等で体力が落ちています。そのような状態で余計な雑音が入ると、気に病んで致し方ありません。それらのルールを知らないで入院する患者さんもいるでしょうが、それを説明するのがスタッフの任務ではないでしょうか。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。療養環境が快適でないと感じられていることについて、大変申し訳なく思います。入院時には、携帯電話のマナーモードへの設定や通話の場所等、療養環境の保持についてご説明しているところですが、いただいたご意見をもとにあらためて丁寧な説明に努めます。快適に療養していただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。何かご不便な点がございましたら、いつでもお知らせください。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>2021年秋に手術を受け、以後年に7回ほど入院している者ですが、この2月の入院を最後に転院することになりました。現在は転勤された0先生をはじめ、消化器内科の0先生、6階西病棟と6階東病棟のスタッフの皆様には大変お世話になりました。特に手術後の入院では、出口が見えない焦りと不安に押しつぶされそうになる中、6階西病棟のスタッフの皆さんが常に優しい笑顔と言葉で励ましていただき、どれだけ心の支えになったか・・・感謝してもしき</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>

	れません。	
2	前回入院したときよりも、今回の入院ではおかずが豊富で、あたたかさ、とてもおいしく食べられました。値上がりのこのご時世に食事のレベルアップは素晴らしいと思います。私たち患者は三度の食事の楽しみしかないので本当によかった。	
3	主人がICUに入り、会えない辛さもあるけれど、電話で主人の様子を詳しく教えてくれたり、主人に対し楽しみを見つけてあげたいとラジオをかけてくれたり、テレビを見せていただき、本当に感謝です。話も身体も自由にならない主人には、本当に優しい心遣いがあります。	

< 2月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p><職員の接遇></p> <p>入院中、消灯時間中に薬の副作用や空気の乾燥によりのが渴くため、就寝前に水筒に水を汲んで用意していました。しかし、消灯時間中に空になってしまい、夜中にあらためて部屋の洗面台の水を汲んでいました。看護師に、そのような事情や事前の努力を度外視され、「皆が目覚ましてしまっているのです、消灯後に水を汲まないで。」と言われ、言葉を失いました。病院ですから、看護師さんが何度も様子を見に来なければならない患者さんも当然いて、私もその都度目が覚めたり、寝付けなかったりすることもあります。病院だから仕方がない、お互い様だからと我慢しています。皆さんが目覚められたのは本当に私だけの責任でしょうか。看護師さんが別の患者さんの様子を見に来たからでもあるのではないですか。一部の看護師さんの『自分は絶対に正しい』と思い込まれた目線での物言いには大変腹が立ちます。</p>	<p>この度は、患者さんの立場に立った配慮やケアが不足し、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご意見を部署スタッフに伝え、患者の気持ちに寄り添い看護を行うように指導しました。今後、このようなことがないように努めてまいります。</p>
2	<p><入院：食事></p> <p>入院中の食事について、ほとんどのものが冷たく、とても食べる気にならない。冷たいスパゲティやうどん、ごはんは黄色くなっていて冷たい。お粥も冷たくものすごく水っぽかった。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。当院の食事は、温冷配膳車を使用し適温管理に努めておりますが、本来温かく配膳されるお食事が冷たい状態で配膳されましたこと、誠に申し訳ありませんでした。今後の改善のため、その時の状況や食事の種類などを今一度詳しくお聞かせいただけませんか。よろしくお願いたします。</p>

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。