

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和4年6月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>入院中は、大変お世話になりました。 質の高い看護師ばかりで、安心して入院生活を送ることが出来ました。 小さい子供を家に置いて、色々と不安でしたが、特にベテランの方の気の遣い方や病気だけでなく、違う部分（子供のことや授乳についても気にしていただきました）本当にありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 関係部署に報告いたします。</p>
2	<p>今日この日を持ちまして、無事、主人が退院で、元気に転院いたしました。 誠にありがとうございました。 検査入院で、思いもよらない慢性硬膜下血腫が見つかり、すぐに手術をして頂きました。 主人に成り代わり、お礼申し上げます。 私自身、少し身体が不自由になり、主人の介護が思う様にできず、心が痛んでました。 しかし、当病院に出かけると、あらゆる所で心が温まり、あらゆる当病院の関係者の皆様様に、お礼申し上げます。 病ばかりでなく、心のケアが嬉しかったです。 誤字ばかりですみません。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 関係部署に報告いたします。</p>

	<p>昨年、〇〇病棟に入院していた者です。</p> <p><b>3</b> 入院食が大変おいしくて、感動しました。（特に米がいい） 諸物価、値上がりとは思いますが、このクオリティー維持をお願いします。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
	<p><b>4</b> お掃除の方、トイレトペーパーをみんなが菌を踏んで歩いている床に直置きしないで下さい。大変不快でした。 清潔、不潔を少し勉強して下さい。指導するよう、伝えて下さい。</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。 清掃員へ当該ご意見を周知し、以後、適切な対応を行うよう指導いたしました。</p>
	<p>令和4年度／意見に対する対応・回答について 5/12（回収日）のものに、レントゲン室の案内がない → [コメント] エックス線に表現を統一するという内容のものがありますが、今日、〇〇外科〇〇病棟（入院）で <b>5</b> 「明日、レントゲンに行ってください」と言われました。 ご意見箱に届いた内容は、本当に関係部署とやりに伝えているのでしょうか？ この内容に限らずです。 回答が毎回同じで、どこの誰に（ポジションのみでも）伝えたのか、ハッキリして。</p>	<p>前回の ご意見の対応策として、当該部署に検査の説明の際に「エックス線検査」と正しく表現する旨を伝えていました。 この度のご意見を受け、全部署の看護師長を通し、看護師に再周知をいたします。</p>

<p>6</p>	<p>トイレに便座クリーナーがない。  いくつかご意見の中に、同じ内容がありましたが、今も設置されてない。  わざわざ、壁などに備え付けでなくとも、トイレの個室内に消毒液を置くだけで  すぐに対応できるものと思いますが、いかがでしょうか。  貸し出して下さった車椅子の背もたれのポケットには、髪の毛が大量に入ったまま  だったり、全体を通して、清掃、消毒をしているとは考えにくく、自分で出来るよう  様々な所、特にトイレ内にも置いて下さるとありがたいです。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。  トイレ便座クリーナーにつきましては、予算の関係上、全てのトイレへの  対応が難しい状況です。  検討しておりますが、早急に対応ができない状況です。  ご理解いただきたく存じます。  汚染時には、お手数ですが、お近くのスタッフにお声かけください。</p>
<p>7</p>	<p>〇〇外科の病室なのに、車イスや歩行器では狭くて部屋のトイレには入れないとのこと。  洗面台まわりも、狭くてスペースが無いので、洗面台に対して正面につけるしか出来ない  のに、洗面台の下には空間が無く、扉がついているため届かない。  ペーパータオルの位置も高過ぎる。  個室料金を設定し、お金をとるからには、利用者が使える状態にすべきと思いますが。  看護師長さんが、部屋移動のお願いと、そのお礼に病室に来た時に、使い勝手を聞かれた  ので、洗面台が届かず使えないこと等、伝えましたが、それに対しては何の反応も対処も  ありませんでした。  トイレの広さは、すぐに改善とは難しいですが、洗面台の下の扉を外し空間を作る、  ペーパータオルの位置を下げるに関しては、すぐに取り組める内容と思います。  あと、個室トイレ使えないのに、車椅子用トイレが少なすぎる。  自分もよく待つので、使う時にも待たせないようにと焦る。危ない。</p>	<p>ご不自由をおかけし申し訳ありません。  平成11年当時の病院改修の際、各病棟の個室病室は車イス使用を想定した  設計ではありませんでした。  基本的には、車イスや歩行器を使用の患者さんには、安全面から見ても  身障者トイレと共用の洗面スペースの使用をお勧めいたします。  こちらは、車イスや歩行器での使用を考慮したものとなっています。  また、身障者トイレの箇所数については、今後の改修等の際、ご意見を  参考に検討したいと思います。</p>

8	<p>○階東に入院していた者です。</p> <p>たくさんのお客様を見て、大変と思いますが、気になったことを伝えます。</p> <p>皆さんは、術後、患者がどういう状態になるか、理解されていますか？</p> <p>どういったケアが必要か、理解していますか？対応に疑問を感じました。</p> <p>こちらが苦痛に感じていることがあるのに、それに対するケアが一切なされない。</p> <p>看護師さんとしてどうなのでしょう？びっくりです。</p> <p>ゴミは患者の部屋に乱雑に置かれ、気分も悪いです。</p> <p>こちらの要望があって、伝えていても、連携が取れていず、対応も遅いです。</p> <p>入院した日以降から、皆さんには、不信感でいっぱいになりました。</p> <p>患者を何だと思っているのでしょうか？病気をした1人の人間です。</p> <p>誠意ある対応、患者の気持ちに立った対応をお願い致します。</p> <p>しっかりと対応して下さった方もいましたし、助手さんは、気使いが素晴らしいと思えました。</p> <p>当てはまるのは、極一部の方なので、良くして下さいました、ありがとうございました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>この度のご意見をスタッフ間で周知し、話し合いの場を持ちました。</p> <p>態度、言葉遣い、患者さんからの要望への対応など、日頃の接遇面を振り返り意見交換をしました。</p> <p>さまざまな意見の中で基本的なことではありますが、相手の立場になって、思いを尊重し、理解し、丁寧な対応を心がけることの重要性を再認識しました。</p> <p>環境整備に関しては、退室時のごみの有無の確認のみならず、療養環境を整える必要性について徹底していくよう、話し合いをしています。</p>
9	<p>自立支援医療受給者証を書いてもらうとき、時間がかかる場合は、口頭以外の方法でも呼び出してもらえると、待つのが楽です。 例. 放送 等</p>	<p>個人情報漏洩の観点から、院内全体の放送呼び出しは行っておりません。</p> <p>お手数ですが、席を離れる際には、受付にお声をかけて下さい。</p>