

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2024年2月～2024年3月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
お礼	<ul style="list-style-type: none"> <li>妻がお世話になりました。無事に息子を産むことができて、私はとても嬉しく幸せです。最後まで二人の命を守っていただき、北部医療センターの先生方、看護師さん、スタッフの皆様、本当にありがとうございました。心より感謝しております。(手紙)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>うれしいお言葉をありがとうございます。これからも患者さんの心に寄り添った医療、看護が提供できるよう努力して参ります。(スタッフ一同)</li> </ul>
お礼	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご馳走様でした。節分を楽しみました。鬼さんは持ち帰り、家族との会話を楽しみます。ありがとうございました。(入院病棟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節分の献立について、喜んでいただきスタッフ一同大変励みになります。今後も季節を感じられる食事を提供できるよう努力していきます。(栄養管理課)</li> </ul>
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>B3病棟とA3病棟の間にあるデイルームで面会をさせてもらっていますが、面談室の前に車椅子が置いてあるのですごく通りにくいです。車椅子を置く場所を変えてほしいです。(B3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。デイルームにある面談室前の車椅子を移動いたしました。今後は安全で快適な環境が提供できるように努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。(看護部)</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護師に爪切りを貸してもらおうとしたら、コロナで撤去しましたと言われたため、アメニティの200円の爪切りを買いました。年配の同室者は、病棟看護師から貸してもらっていました。差別です。あと、看護師の腰パンはみっともないです。(外来)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>この度は看護師の不適切な対応で大変不快な思いをおかけして申し訳ありません。現在、爪切りや電気髭剃りなどは衛生面や感染面から共用での使用をしておりませんので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いたします。看護師の対応が個々で異なることがないよう指導するとともに、身だしなみにつきましても、再度スタッフ全員に周知いたしました。患者さんが入院生活を安心して過ごしていただけるよう努めて参ります。(看護部)</li> </ul>
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>病棟のご意見箱の置き場所が悪く、活用がなされている気がしません。活用しやすいよう工夫をお願いします。ご意見への回答ファイルも各病棟に置くべき物だと思います。(外来)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当院では、来院される皆さんからご意見やご要望などをお寄せいただくため、病院内の外来エントランス、各病棟にご意見箱を設置しています。より多くの皆さんからのご意見をいただけるよう設置する場所や目立つ工夫を検討して参ります。また、皆さんから寄せられたご意見は改善策を検討の上、ホームページや外来エントランスの問診コーナー横に掲示し、回答させていただいています。各病棟に回答ファイルを設置することは、今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。(医療サービス課)</li> </ul>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
お礼	<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも食事をありがとうございます。本日は心遣いのお食事ありがとうございました。これからもよろしく願います。(入院病棟)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>温かいお言葉をありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も、安全で美味しい食事を提供できるよう努めてまいります。(栄養管理課)</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>C3病棟のテレビの画面が見にくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。デイルームに備え付けのテレビに関しましては、現在設置している角度などが変更できないか検討しております。床頭台のテレビで不具合などありましたら、看護師にお声かけしていただきますよう、よろしく願いたします。貴重なご意見ありがとうございました。(看護部)</li> </ul>
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>入院して点滴治療を行いました。点滴チューブの接続部から液漏れがあり、すぐに処置してもらいました。接続部の不具合とのことで、病院側としてメーカーへ製品の点検を徹底していただくようお願いします。(C5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>この度はご心配をおかけして申し訳ありませんでした。すぐにメーカーに問い合わせ、現在製品に関して検証しております。今後も安心、安全に治療、療養生活を送っていただけますよう努めてまいります。(看護部)</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>掛け布団が重たくて、手術のあと寝返りが打ちにくく辛かったです。(C2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>この度はご不便な思いをおかけして申し訳ありません。夏場は掛布団1枚、冬場は掛布団と薄い掛布団の計2枚を使用しております。体調等により掛布団が重いようでしたら、看護師にいつでも相談していただきますように、よろしく願いたします。(看護部)</li> </ul>
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>食後のデザートですが、柑橘類は皮を剥きやすいよう切り目を入れてほしかったです。(C2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見ありがとうございます。配慮が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。季節のフルーツとして、温州みかん、ぼんかん、清見みかんなどのご自身の手で剥ける硬さのみかんは、衛生的に洗浄処理をして皮付きのまま鮮度の良い状態で提供させていただいています。オレンジやグレープフルーツなど皮の硬い柑橘については皮を剥き一口大にカットして提供させていただいています。今後も衛生面や栄養面、食べやすさなど工夫し美味しい食事を提供できるよう努めます。(栄養管理課)</li> </ul>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
お礼	<p>・1月下旬の休日に救急受診をしました。 当日おられる先生では対応できないとのことで、担当の先生を呼んでいただいたのですが待ち時間の間も2人の先生方が「もうすぐ担当の先生が来ますからね。」とお声がけいただき、その都度、様子も見ていただけたので、とても安心しました。 看護師さん達も優しくお声掛けいただいたことで、救急受診中の不安が軽減されました。 また、担当の先生も親身になって診察いただき大変有難かったです。後日、外来を受診した際も救急当日に対応していただいた看護師さんが「ずいぶん良くなりましたよかったですね。」と声を掛けてくれました。 当日、たくさんの患者さんいて忙しかったのに覚えていてくれたことに驚くとともに、とても嬉しかったです。本当にありがとうございました。 (外来)</p>	<p>・温かいお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思います。 今後も、患者さんの思いに寄り添い、安心して受診していただけるよう、努力して参ります。ありがとうございました。 (看護部)</p>
ご要望	<p>・食事メニューのパターン化は改めた方が良いと思います。先週の朝食と今週の朝食ではパインのあるなしだけの違いで、先週の昼食と今週の昼食では赤魚の五目あんかけがきのこあんかけに変わっただけ。 若鶏の香味焼きが、照り焼きに変わっただけ。同じ曜日、朝昼夕ははずしてメニューを組んだ方が良いと思います。 (外来)</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。 当院では、患者さんの病状に合わせた食事を提供させていただいており、特に制限のない常食食の患者さんについては家庭に近い味付けで、病状により制限の必要な患者さんには材料・味付けなど吟味して提供しております。 また、365日・日替わりで食事を提供するほか、一年を通して祝祭日を中心に行事食を提供するなど、入院中のお食事を楽しんでいただけるよう心がけているところです。 今回いただいたご意見につきましては真摯に受け止め、今後はできる限り同じようなメニューにならないよう工夫するとともに、美味しく安全な食事を提供できるよう努めてまいります。 (栄養管理課)</p>
ご要望	<p>・コンビニが小さすぎて買うものを見つけるのが苦痛に感じるので、近くの中庭に移動、建て替えはどうか。廊下側には水槽などを配置し、エレベーター前の場所にはコーヒースタンドなど検討されてはどうか。 (外来)</p>	<p>・ファミリーマートの中庭への移動・建替えにつきましては、当院としても検討いたしました。関係法令等諸般の事情により行うことができません。 ご理解いただきますようお願いいたします。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 (総務課)</p>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご要望	<p>・どうして病室内、トイレにこんなにも虫が多くなるのでしょうか。トイレの手洗いの水量が強いところ弱いところがあるので、弱いところを直してください。 トイレ個室のシートクリーナーの補充が忘れられています。 トイレ清掃後、床が濡れていて足が濡れますので利用の少ない時間帯にするなどの配慮をお願いします。病室の窓を閉めていても、隙間風が入ってきて寒いです。コロナ対策に役立っていても寒いです。 (外来)</p>	<p>・この度は不快な思いをおかけして申し訳ありません。ゴキブリ等害虫駆除を実施しているところですが、発見された際は病院スタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。 トイレの手洗いの水量及び個室のシートクリーナーにつきましては確認をし、補充・調整いたしました。また、トイレの清掃にあたっては、水気を十分に拭き取るよう徹底いたします。なお、清掃時間につきましては、病院内を順次清掃している関係で変更することが難しい状況です。床が濡れている等、利用に支障がある場合は、病院スタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。 病室の隙間風につきましては、建物の老朽化等により隙間が生じている箇所がございます。隙間を塞ぐ等の対応を進めてまいりますので、それまでの間、ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。 この度はご意見をいただきありがとうございました。 (総務課)</p>
ご意見	<p>・C4病棟の男性看護師さんの対応がとても良く、担当の日は安心感がより高く感じられました。言葉づかいもこのくらいは省略してもわかるよね？ というようなことがなく良く感じました。 女性看護師さんでも振る舞いが良く感じる方が2人いました。1人は、時間帯による対応のわずかな違いも無いように思い、もう1人はベッドに横になっている時はしゃがんで目線を合わせて声を掛けてくれました。他の方にはなく、目線が楽なように思い、安心を感じられる行動だと思いました。 (外来)</p>	<p>・うれしいお言葉をいただき、ありがとうございます。 今後も、患者さんに寄り添えるような看護を目指していきたいと思います。 (看護部)</p>
苦情	<p>・C3病棟に入院していました。 外来で言われた医師からの指示が病棟へ伝わってなく、入院が延びることになったのに「今日帰りますか。」と看護師さんに言われました。とても親切にして下さる看護師さんもいらっしゃいましたが、私にも非があったかもしれませんが、2人の看護師さんにとっても不快な思いをしました。 (外来)</p>	<p>・この度は、不快な思いをおかけして申し訳ありません。医師とも連携を十分にはかり、患者さんが安心・安全に療養生活が送れますようにスタッフ一同努力してまいります。 (看護部)</p>