

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2025年5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
ご意見	・C4病棟入院中の患者家族です。 一人の看護師が患者を人としてではなく物扱い、家族への言葉遣いも態度も悪い。倫理観を疑います。どうぞ指導されていますか？ 他の看護師の方は、目線も合わせて家族や患者に寄り添ってくれています。 (C4病棟)	・この度は、看護師の対応につきましてご不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。日頃より、患者さんの訴えを傾聴し寄り添った看護を提供するよう指導しております。 今回、ご意見をいただきました看護師につきましては、自分の日々の看護を振り返り、言葉かけや対応を改善するよう指導をいたしました。 ご意見を真摯に受け止め、スタッフ一人一人が寄り添える看護を提供できるように、指導してまいります。 (C4病棟)
ご意見	・大腸検査前の洗浄液を飲むブースについて 入院に当たり、外来で2度経験しました。トラブルがあったりしてもその都度看護師の方々が優しく対応して下さり本当に嬉しく救われました。 2回とも辛い思いをし、あの場所で待機しながらトイレに通うことが苦痛極まりないものでした。後付け対応なため、仕方ないとはいえ、今の時代もう少し考慮していただきたいです。 せめて処方せんFAXの場所と今のブースの場所が入れ替わることは出来ないのでしょうか？ 病気だから、検査だから仕方ないと諦め、次に行く検査の不安を抱え、下着や服を汚しながら耐えることが何よりも辛いです。 また、処方せんFAXの方の前を歩いてトイレに行かなければいけない事も、とても恥ずかしく辛いものでした。あのブースからトイレまでの距離も長く、走ることも早歩きもできなかったのも今後1年に1度検査をしなければいけないと思うと、どうしてよいかわかりません。 (C2病棟) ※他にも同様のご意見をいただきました。	・大腸内視鏡の洗浄液の服用(前処置)について、不安な思いをおかけし申し訳ありません。 前処置につきましては、患者さんの安全面を考慮し初回の方は病院内での処置をお願いしております。 2回目以降の検査で自宅での前処置を希望される際には、受診時に医師へご相談ください。 前処置の場所につきましては、トイレの数など建物の構造上、現在の位置からの移動が難しく、ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。 (診療部・看護部)
ご意見	・長い間、ファミマル商品のクッキー2種の価格表示が間違ったまま売られています。棚からレジで多く支払わせることは、詐欺行為だと思います。そもそも景品表示法違反(1年以上やっています)黙って改めればいいという話しでもないのですが、黙って直して終わりでしょうね。 (外来)	・この度は弊社の商品をご購入いただき、誠にありがとうございます。 しかし、商品価格と実際の値札に相違が発生していた事、心よりお詫び申し上げます。ご迷惑をお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんでした。 今後このような事態が起らぬよう、再度スタッフ教育を徹底と二重にチェックする体制を整えて参ります。 ご購入頂いたレシートを店員までお持ち頂く事が可能であれば、差異金額を確認しご返金させていただきます。お手数をお掛け致しますが、何卒宜しくお願い申し上げます。 改めて、今後ともご愛顧賜ります様、宜しくお願い申し上げます。 (ファミリーマート北部医療センター店 店主)

※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
ご意見	・病棟のトイレ掃除について トイレへ行きたくなった時、掃除が始まるタイミングでしたが、床に水を出され個室便器をこすったブラシで、「そっちに水が行かんように」と言って床をこすって排水溝に水を流していました。 普通に汚いと思い伝えたのですが、終始水がそっちに行かないようにと繰り返すばかり。掃除の仕方が汚い。 (外来)	・この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 今回、トイレの清掃中、患者さんがトイレを使用されるにあたり、スタッフが慌てて対応してしまい、便器用ブラシを使って床面の水を排水口に流してしまいました。 普段は、床面の清掃はデッキブラシを、便器用ブラシは便器にだけ使用しており、床面の水についてはスクイジーを使用し排水口に流しています。 今後も、スタッフ全員に普段の掃除の仕方を徹底していくよう指導してまいります。 (総務課・経営企画課)
ご要望	・待ち時間が長いので、wi-fi環境を整えてほしい。 (外来) ※wi-fiについて他にも複数件ご意見をいただいています。	・ご不便をおかけし申し訳ございません。 現在、当院ではフリーWi-Fiを設置しておりませんが、病棟においてレンタルのポケットWi-Fiを導入したところですので、利用を希望される場合はスタッフまでお声掛け下さい。 フリーWi-Fiの設置につきましては、今後検討をさせていただきます。 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)
ご要望	・がん診療棟でも調剤薬局へFAXできるようにしてほしい。 (がん診療棟)	・ご不便をお掛けし申し訳ございません。 がん診療棟での処方箋FAXコーナーの設置につきましては、以前より、同様のご意見をいただいております、引き続き検討させていただきます。 (医療サービス課)
ご要望	・駐車場から出庫の際に植木により安全確認が困難です。 安全確認ができるように数メートル低木、低花にしてください。 (外来)	・病院敷地内の植栽の剪定につきましては、計画的に実施をしているところですが、今回ご意見いただきました駐車場出入口の植栽につきましては、安全確保のため早急に剪定をさせていただきます。 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)
お礼	・母が入院中、本当に各職員さん丁寧な対応をして下さり、本当に感謝しています。 家族の気持ちに寄り添い、温かいケアをありがとうございました。家族として安心できました。 (C2病棟)	・この度は、温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。とても嬉しく、スタッフの励みとなります。 これからも、患者さんやご家族に寄り添い安心していただけるような看護が提供できるように努めて参ります。 (看護部)

※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	・看護師さん達の対応(言葉遣い)等、とっても優しく気配りをしておられていて、本当に頭の下がる思いです。ありがとうございました。これからも元気で地域に貢献してください。 (C2病棟)	・この度は、嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。これからも、地域の皆さんに安心して療養していただける看護が提供できるよう努めて参ります。 (看護部)
お礼	・夜9:00消灯。節電、経費節約一人一人の心掛けで…人の喜ばないお金は使わない。北部医療センターを愛する人たちの心構え…世のため人のために日々ありがとうございます。 (C2病棟)	・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。引き続き、入院環境を整えて患者さんが安心して療養生活が送れますよう努めて参ります。 (看護部)
お礼	・主治医、医師の先生には的確な説明をいただきいつもありがとうございます。看護師の方々もスタッフの少ない中、優しくお世話いただきありがとうございました。 病院が私にとって安心、元氣になれる場所でした。感謝です！北部医療センターのレベルアップ期待しております。 (C2病棟)	・この度は、温かいお言葉をいただきありがとうございました。今後も、患者さんに安心して療養していただけるように、努めて参ります。 (診療部・看護部)

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2025年6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
ご意見	・予約の時間に来院しているので、予約外を先にしないでほしい。 (外来)	・当日受診ができる診療科の場合、予約の患者さんを優先し診療を行っておりますが、受診されている皆さんの検査等の進捗状況等も踏まえ、診療を行っております。 病状等で、順番が前後する可能性もありますが、どの患者さんにとっても待ち時間の削減が図れるよう、診療を行ってまいります。お待ちいただいています患者さんへはご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。 (医療サービス課)
ご意見	・診察待ち時間について 外科外来の待ち時間が長かった。予約時間より、3時間も待った。もう少しスムーズに流れるようにしてほしい。又は、診察時間を考え予約時間を入れてほしい。 番号表示に後どのくらいかわかれば嬉しい。 (外来)	・待ち時間が長くなり申し訳ありませんでした。 スムーズな診療が行えるよう人員の調整や、少しでも待ち時間の負担軽減を図れるよう、待ち時間の表示やご案内が行えるよう検討してまいります。 ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をよろしくお願いいたします。 (診療部・医療サービス課)
ご要望	・男子トイレの小便器(小便姿)が、個室ではないため女子トイレ出入口から丸見えです。他にも、ドアを開けたら通路から見えるトイレもあります。 諦めている人も多いですが、女性に見られるのは嫌な人も多いです。改善してください。 (外来) ※他にも同様のご意見を複数件いただいております。	・ご不快な思いをされたことに対し、深くお詫び申し上げます。 また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご指摘の男子トイレの配置につきまして、関係部署にて現地を確認し、改善の可能性について慎重に検討を行いました。建物の構造及び設備配置の関係上、目隠しの設置や構造変更などの対応が難しい状況です。 将来的な改修やレイアウト変更の際には、いただいたご意見を参考に、プライバシーの確保に配慮した見直しを検討してまいります。 引き続き、皆さんが安心して利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 (総務課)
ご要望	・各種診断書の値上げについて この春から、診断書作成料金が倍に値上げされました。私は難病にて毎月病院にかかり、医療費も沢山支払いして生活がとても苦しいです。値上げするにしても、あまりにも非道な値上げです。ぜひとも再考をお願いしていただけませんか？値下げをお願いします。 (外来) ※他にも同様のご意見をいただいております。	・当院では、長きにわたり文書料金を据え置いてまいりましたが、近年の物価高騰や人件費の上昇等の社会情勢の変化を踏まえ、今回の金額に改定させていただきました。 患者さん、ご家族にはご負担をおかけいたしますが、ご理解ご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。 (医療サービス課)
ご要望	・救急室前のトイレについて 石鹸が1か所しかなく、石鹸が切れていて使えないことが多い。2か所に増やしてほしい。 (外来)	・ご不便をおかけし申し訳ございません。 当院では衛生環境の維持を重視しており、今回のご意見を受け、該当の洗面所における石鹸の補充頻度を見直すとともに、設置個所の追加についても検討をさせていただきます。 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)

※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	・お祝い膳ありがとうございました！おいしかったです。 病院食で鰹が食べられるとは驚きました！ (B3病棟)	・温かいお言葉をいただきましてありがとうございます。 昼食に行事食として入梅献立を実施し、メイン料理は鰹の湯引き梅肉ソースがけでした。梅肉ソースは梅干しを元に手作りします。現在のように流通が発達していなかった時代でも、鰹は生命力が強く暑い季節に鮮度の良いまま運搬できた数少ない種類の魚なのだそうです。 行事食の取り組みに喜んでもらえ嬉しく思います。患者さんの体力回復を願っております。 今後も栄養管理課一同、美味しく安全なお食事を提供できるように励みます。 (栄養管理課)