

皆さんから寄せられたご意見等への回答

2022年度下期

当院では、患者さんやご家族の皆さんから様々なご意見やご要望をいただいております。お寄せいただいた皆さんからの声を各担当部署で検討し改善につなげ、ベリーベストな病院運営に努めてまいります。

今後もお気づきの点やご意見、ご要望等がございましたら、ご遠慮なくお聞かせ下さい。

当院へのご意見等は、各病棟（3F～7F）ダイニング及び外来に設置の「ご意見箱」をご利用いただくか、入院・外来での患者満足度アンケートフリーコメントよりお寄せいただくことができます。



北摂総合病院
カスタマーサービス室

一療養環境について一

ご意見

NO.1

病室内での電話禁止なのに使ってる。
看護師さん注意しない。
痛みでこちらにお世話になってるのにストレスで痛みが増す。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。電話のご利用については、パンフレットや入院案内で説明し、室内での通話は禁止させて頂いております。しかし、面会制限もあり病状によっては、止むを得ず短時間での使用を許可している場合があります。今後は、止むを得ない場合を除き、所定の場所での通話など、入院中の規則を守って頂けるよう説明に努めてまいります。

ご意見

NO.2

トイレのドアの開閉に困った。力不足のせいでもあるのか？

回答（総務課）

貴重なご意見有難うございます。当院のドアは防音性、また開放時の接触防止を考慮し、鉄扉及びブレーキ機能付を採用しています。少し重厚感があるものとなっておりますが、ご理解、ご協力のほどお願い致します。

ご意見

NO.3

世間一般まだコロナ対策のため面会など出来ないと分かりながらせっかく遠い所から来た人と少しの時間も会えない事に少し不満が残りました。
それ以外本当に良くして頂きありがとうございます。

回答（看護部 病棟）

新型コロナウイルス感染症予防のため、面会は制限させて頂いております。遠方からお越し頂いたとのことで、ご配慮できればよかったですのですが申し訳ございません。あらためて感染対策にご理解・ご協力のほど、よろしくお願い致します。

入院中に別の人の栄養指導や看護師の面談、癌のケアが分かりませんが、別室では出来な
いでしょうか？
特に看護師さんの面談は一時間以上でとても辛かったです。

回答（看護部 病棟）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。通常であれば面談室やデールームを利用しお話をさせて
頂くのですが、コロナ禍の状況であり病室でさせて頂くことが多くなっています。また患者
さんの状態により、どうしても病室でないと話ができないこともあります。話し声や長時間
の対応で不快な思いをさせていただきましたが、ご理解のほどお願い致します。

認知症がある母の入院で大変ご迷惑をおかけしたと思います。本当にありがとうございました。
又、コロナ対応の中で病院全体が大変な中、医療者の皆様には感謝しかありません。
コロナ対応の中での荷物の受け渡しは現状理解できますし、看護師さんが家族に対して説明
できないのも十分に理解できます。が言葉1つ態度1つが家族を不安な気持ちにさせること
は理解してほしいです。皆さんではありません。対応をうれしく思った場合もありました。
本当にありがとうございました。まだまだ大変ですがよろしく申し上げます。（娘）

回答（看護部 病棟）

このたびは説明が不十分なことにより、ご不安やご不快な思いをおかけし申し訳ございませ
ん。面会が禁止となっている現在、荷物の受け渡し時には担当看護師ではなく看護補助や担
当以外の看護師が対応させて頂くこともあります。丁寧な接遇を意識できるよう情報共有し、
職員教育に努めてまいります。

自販キが車いす対応していません。
①取り出し口がひくすぎる。
②つりせん返却口がひくすぎる。
③三段あるボタンの上段に手が届かない。

回答（総務課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。自動販売機につきましては、次回以降更新時の検討
課題とさせていただきます。ご不便をおかけしておりますが、ご理解のほど、よろしくお願
い致します。

配膳時の食器の洗浄不足が毎回気になった。

回答（栄養調理科）

貴重なご意見有難うございます。食器の洗浄は手洗いと機械を使用しています。また盛り付ける際にも食器の汚れには細心の注意を払っております。今後も食器などの洗浄・確認は十分に注意してまいります。

前回入院した時よりもスタッフ（看護師、ヘルパーさん）がすごく気にかけて下さったので安心して入院出来ました。

食事も栄養士の方々や看護師の方々のおかげで食べやすくしてもらい食事をする事が出来ました。調理師さんが作って下さる味もちょうど良くて病院食を完食することができ本当に嬉しかったです。

今回の入院では本当に医師、看護師、ヘルパーさんには本当にお世話になりました。ありがとうございました。

一つだけ、コロナで面会できないのでオンライン面会とかできたらと思いました。

回答（看護部 病棟）

コロナ禍での面会制限にご協力頂き有難うございます。

感染状況に応じ、面会拡大やオンライン面会など考慮していきたいと思います。有難いお言葉、また貴重なご意見有難うございました。

—医療提供について—

身体の不自由な患者にもっと親切にしてください。寄り添って下さい。皆、不安ですから、家族にも会えないですから

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。感染対策のため面会制限やカーテン隔離などの環境での入院生活は不安を助長させております。患者さんの思いに寄り添い安心・安全な入院生活が出来るよう職員一同取り組んでまいります。

医師と接する時間がもう少し欲しい。忙し過ぎるのか説明も年寄りには早過ぎて追いつかない。

回答（看護部 病棟）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。病状説明に関しては、看護師が同席させて頂き、患者さんが先生の説明をしっかりと理解できたか、納得して治療に臨める説明を受けられたか”橋渡し”の様な立場になり、患者さんが満足した治療が受けられるよう支援させて頂いております。少しでもご不安の軽減になるよう努めてまいります。

手術内容等もう少し術後に説明が欲しかったです。
問題なく終わったということなので安心は安心でしたが、内容について知りたかったです。
お忙しそうで聞きにくい感じもあります。

回答（看護部 病棟）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。術前同様に術後の病状説明に関しましても患者さんやご家族の不安や疑問点を解消し、納得して手術が終えられるように説明を丁寧に行い、不安の軽減に努めてまいります。

全体的に患者に対して説明不足です。そのため非常に不安が残ります。

- ・手術中の付き添いが必要だと前日に急に言われた。
- ・職員間のコミュニケーションが取れていない。そのため必要な対応が共有出来ていない。
- ・あまりにも縦割りです。もう少し柔軟に対応して頂きたい。
- ・入院診療計画書に書かれている内容が実態と異なる。

回答（看護部 病棟）

この度はご不安な思いをおかけし申し訳ございません。スタッフ間での情報共有方法について今一度見直し、正確な申し送り・情報共有に努めてまいります。また入院診療計画書については入院当初の治療内容が記載されていることが多く、当初の治療計画と変更したのち修正がされておらず申し訳ありません。その都度医師に確認した上で内容変更を徹底させていただきます。

退院日の相談のTELが自宅や家族の方に連絡なくまだ入所していない施設へ電話が入りそこから説明を聞く…と言う順番が違う事が起きた。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。連絡の順番が逆になり不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。自宅退院が懸念される場合、対応して頂く施設の状況把握を怠ると、スムーズな退院へと繋がられない為、前もって確認させて頂いている状況です。しかしご意見にあるようにご家族に連絡をしていいか確認すべきであったと存じます。今後はご家族との連絡を密に取り、対応するよう指導してまいります。

看護師さんの横の連絡（申し送り）等が不十分な印象でした。コロナ禍だったので仕方がない面もありますが。

回答（総務課・病院サービス課）

このたびは対応面で不安な思いをおかけし申し訳ございません。日々の受け持ち看護師は勤務の関係上、変更することになってはいますが、連絡の不行き届きがないように、報告・連絡体制を整えてまいります。

— 接遇について —

この頃、マスクをはずして電話してる人、その前後も、マスクをはずしたままずっといらっしゃるのに職員の方は、だれも注意されません。マスクをはずしたまま、ずっとせきをしているのに診察室に入る時だけ注意をされています。診察室で先生の気使いはされているのに、待ち合いではどの職員の方も気にかけていないようです。ここは病院、体の弱いお年寄りもいます。私自身も大病を持っています。コロナは今現在もおさまってはいません。もっとまわり全体に気をくばって下さい。

回答（病院サービス課）

貴重なご意見有難うございます。当院では院内に入られる前に、玄関でスタッフを配置し徹底した感染対策（マスク着用・検温・症状確認等）に取り組んでいます。院内に入られてからも引き続き感染対策に、医療職・事務職問わず徹底してまいります。

17時頃、クレーム対応をロビーでされていましたが、まったく関係のない患者の前で話をされるのは気分が悪いです。別室で待ってもらうようにしてほしいです。

回答（病院サービス課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。お申し出の通りかと存じます。別室で対応するよう指導徹底いたします。

看護師さんによって対応に差がありすぎる事がある。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。当院は看護師の育成・教育機関でもありますので、様々な経験年数の看護師が在籍しています。技術面でご心配をおかけすることのないよう、研修や教育体制を整えていくとともに、接遇面においても意識向上を図ってまいります。

—その他—

アンケートの評価に【ふつう】を入れて欲しいです。
満足 一応満足 ふつう やや不満 不満

回答（病院サービス課）

貴重なご意見有難うございます。全体の満足度評価をより明確にするためには、「満足しているか、していないか」が重要と考えています。評価をはっきりさせ患者満足度向上に努めたいと考えています。ご理解、ご協力のほどお願い致します。

今回コロナ悪化で入院しましたが、担当の先生をはじめ病棟スタッフの皆様には手厚い看護をして頂きました。

不安や心配事がないか常に言葉掛けして下さり聞いた事に対しても適確に答えて頂き患者としては本当に心強かったです。

手厚い看護に心より感謝しております。ありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

有り難いお言葉を頂き、大変励みになります。無事退院出来て何よりです。閉鎖された環境で不安も強かったと思いますが、私たちの対応で少しでもその気持ちが和らいたのであれば幸いです。無理をせずお大事にして下さい。

全体的に良く行き届いて有難かった。駐車料が高すぎ。（ワクチンの検査 30分で500円。割引手続きが分からなかった。）

糖尿に配慮頂きありがとうございました。

回答（総務課）

貴重なご意見有難うございます。割引の認証をして頂ければ、80分まで無料で駐車が可能です。駐車場内及び院内のサイネージ（電子看板）やポスターにて手続きの案内をしておりますが、わかりにくいこともあろうかと存じます。その場合は、近くの職員へお尋ねください。お手数をおかけしますがよろしくお願い致します。

診療予約時間の待ち時間がもう少し短ければと思います。

回答（病院サービス課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。患者さん個々の病状から診療内容が異なり、どうしても時間が前後します。効率的な業務を意識して改善に努めます。また、待ち時間のご案内や呼出の方法等を検討し、待ち時間への配慮にも努めてまいります。

初めての入院、初めてのOPでしたが、病院スタッフの方々にとても親切に対応して頂き、安心して入院生活が送れました。
毎日沢山の方が声掛けをして下さり、ありがとうございました。
コロナなどで病院は大変と思いますが、皆様も身体に気を付けて素敵な病院、病棟でいて下さい！
ありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

有り難いお言葉を頂き、スタッフ一同とても励みになります。無事に退院されて嬉しく思います。ご期待に添えるよう、今後も一層の努力をしてまいります。