

皆さんから寄せられたご意見等への回答

2023年度上期

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、以下よりお寄せいただくことができます。

- ・「ご意見箱」(3F～7F各病棟デイルーム及び外来設置)
- ・入院・外来患者満足度アンケート フリーコメント
- ・病院1階 相談サービスコーナー
- ・ホームページの「お問い合わせ」



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

Wi-Fiがあれば良かった。

回答（病院サービス課）

貴重なご意見有難うございます。Wi-Fi環境の整備につきましては、提供エリアや提供方法等、院内電波利用の安全性を考慮し、現在、検討中です。ご理解頂きますようお願い致します。

ご意見

NO.2

ウォシュレットの不具合。病室のウォシュレットは何故水なのでしょう。

回答（総務課）

この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。ウォシュレットは連続して使用した場合、温水になるまで少し時間を要することがあります。引き続き定期的な点検を行い、安心して使用して頂けるよう努めてまいります。

ご意見

NO.3

病室の窓のクモの巣、雑草、窓付近の清掃全般よろしくお願いします！

回答（総務課）

ご指摘を頂き有難うございます。快適な療養環境を提供できるよう改善に努めてまいります。

ご意見

NO.4

前回入院時に比べて食事の質（ごはん、おかずとも）悪くなったように思います。前回は良すぎたのかもしれませんが。

回答（栄養調理科）

貴重なご意見有難うございます。これからもスタッフ一同、均一な調理、味付けが出来るよう徹底し、安心して安全な美味しい食事を提供するよう、心掛けてまいります。

看護師さん達も大切だと思うが、患者が聞こえる場所で少し過激な発言をされていたのは、もう少し気を使われた方が良いのでは？
それを除けば患者に寄り添い、患者が寂しくならないように絶えず声掛けをしてくれてとても感謝です。
短い時間でしたがありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。不快な思いをおかけし申し訳ありません。発言する場所や内容など考慮するよう教育、指導してまいります。

トイレが不衛生。もう少しきれいにして欲しかった。
換気扇動かずほこりでいっぱい。
お世話になりました。

回答（総務課）

ご指摘を頂き有り難うございます。換気扇は月に1度の定期清掃を実施し管理しています。トイレ清掃につきましては、毎日、スケジュールに沿って清掃を実施しておりますが、汚れていた際は、お気軽に近くの職員にお声かけください。できる限り速やかに対応させていただきます。

駐車場が狭いと思います。

回答（総務課）

貴重なご意見有難うございます。駐車場は限られたスペースの為、診察の混み具合など状況によってはお待ちいただくことがございます。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致します。

ご意見

NO.8

認知症があるため電話での連絡が必要だったので個室に入室させていただきました。
コロナ対応のためもあるかもしれませんが、一般病棟でも1日1回程度は電話連絡ができれば良いなと思いました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。可能な限りご意向には沿いたいと存じますが、状況によっては困難な場合があることをご了承ください。

ご意見

NO.9

自販機に夏でも温かいのみものを置いてほしい。
冷房が効いているので、温かいものがほしい。

回答（総務課）

貴重なご意見有難うございます。自動販売機業者と協議し検討してまいります。

ご意見

NO.10

給湯給水専用器が欲しい。紙コップでの給湯は使いにくい。

回答（総務課）

貴重なご意見有難うございます。当院の水道は全て高度濾過をおこなった安心な飲料水となっております。給茶機は、安全面・衛生面を考慮して設置しておりません。ご理解、ご協力をお願い致します。

—医療提供について—

ご意見

NO.11

担当看護師とはどういった担当か。
初日はあったが次の日からは一度も顔を出さず代わる代わるです。
担当の意味がわかりにくい。

回答（看護部 病棟）

不安な思いをおかけし申し訳ございません。担当看護師は、日々の受け持ち担当看護師と入院中の担当看護師がいます。勤務のシフトに応じて日々の担当者が変わることがあります。入院中の担当看護師は、患者さんの看護計画や退院後に必要な支援などをする役割を担っております。担当看護師にかかわらず疑問に思われることがございましたら、スタッフに声をおかけて下さい。

ご意見

NO.12

医師からの説明が全くなく看護師さんからの説明も途中で抜けた後戻ってこない時などがありました。不安なまま過ごすことがあり、もう少し病状の説明など丁寧に分かりやすくしてもらえたらと思います。

回答（看護部 病棟）

不安な思いをおかけし申し訳ございません。医師から全く病状説明がないということは考えにくいのですが、説明不足やさらに詳しく説明をご希望の際は、看護師が取り次ぎを致しますので、ご遠慮なくお申し出ください。また、看護師の連携・相談に関しましては丁寧な説明を心がけてまいります。

ご意見

NO.13

依頼事は実施してもらえらるまで確認が必要だったりする？
引継ぎ等にしても報連相が完全にできてないのでは。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見有難うございます。依頼事につきましては状況により時間がかかる場合がございます。報告、連絡、相談の徹底、進捗状況の報告についても適宜行ってまいりたいと存じます。

少し説明不足があった。薬の件で吸入用が用意してなくて、その場で説明がなかったので、3日程して家から届けてもらった。

回答（看護部 病棟）

持参薬の件で説明不足があった事については、大変申し訳ございません。患者さんの貴重なご意見をスタッフ一同、共有し、今後に活かして行けるように周知してまいります。

薬の管理システムが途中変わる。（病院管理から自己管理）自己管理に変わった後も、残数チェックをしていたが、残数チェックをするのであれば病院管理のままで良いと思う。部屋の電球が切れていたのを5日位かかり変えてもらった。

回答（看護部 病棟・総務課）

貴重なご意見有難うございます。

内服については退院を見据えて自己管理へ移行させて頂いており、服薬忘れや間違いを予防・早期に発見するため、自己管理へ移行後も残数の確認を行っています。ご不明な点やご意見などご遠慮なくスタッフにお尋ね下さい。また電球の交換でご不便をおかけし申し訳ございません。迅速な対応を心がけます。

- ・ 医師⇔看護師の報告、説明不足。そちらで何をやっているのかよくワカラン。
- ・ 係、看護師に色んな事を聞いてもなかなか答えが返ってこない。
- ・ 看護師の引継ぎがうまくいっていないのでは。患者からみて不満足。

回答（看護部 病棟）

この度は、連携不足でご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後このようなことがなきようにスタッフ間で振り返り、課題解決に向け改善努力してまいります。

一 接遇について

ご意見

NO.17

入口の受付が対応悪い。時間がかかるので不満。
入館証の受付でも1分で書ける事を並びなおせと配慮がない。

回答 (病院サービス課)

不快な思いをおかけし申し訳ございません。混雑時にスタッフを増やすなど混雑緩和に努め、丁寧で臨機応変な対応ができるよう、指導してまいります。

ご意見

NO.18

忙しいとは思うのですが（このご時世）、受付、医療事務で、どなたに声をかけたらよいのか分からず、初めて受診した際に困りました。他の病院ではボランティアの方なのかは分からないのですが、フリーの方が立っておられて困ってそうな方の対応をされていました。そのあたりの対応をもう少し考えていただけたらと思います。大変なお仕事だとは思いますがよろしく願いいたします。ありがとうございました。

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。また、貴重なご意見有難うございます。病院コンシェルジェのようなスタッフかと推察致します。総合受付全般の運用について、今後の参考にさせていただきます。

ご意見

NO.19

看護師さんの人手不足でしょうか。とても忙しそうで対応が事務的で余裕のなさを感じました。患者に寄り添うといった優しさの感じられない方々が多いように…
(私に対してだけでなく、他の患者さんへの対応を見ても)
手厳しい言葉ですみません。体力的にも精神的にも時間的にも大変なお仕事なので余裕を持つのは難しいですね。

回答 (看護部 病棟)

不安や不快な思いをおかけし申し訳ございません。貴重なご意見を参考にさせていただき、スタッフ一同、どのような状況下でも患者さんに寄り添える看護ができるよう努めてまいりたいと存じます。

こちらの意見を話して、聞いてくださるのだが、返事が返ってこない時がある。その時は困ってしまう。そして自分が気になるが返事がこないのでイライラした事もあった。でも今回は後で他の人から聞いたのでホッとしている。
本当にありがとう御座います。看護師さんありがとう。これからもよろしくお願いします。

回答（看護部 病棟）

患者さんのご意見に対して、スムーズな回答が行えなかったこと、不安な思いをおかけし申し訳ございません。接遇マナーについて教育、指導を徹底、継続してまいります。

—その他—

お世話になりました。いつもありがとうございます
仕事とは言え、大変さを想像するに頭が下がります。家族特有のイライラ加減を医療者側の方に当たってしまうなど決してないように心より心掛ける次第です。
いつも親切にしてください見習わなければと思っております。
皆様のお気遣いに感謝です。

回答（看護部 病棟）

最高の医療を実現し、地域の皆さまに安心と満足を与えることを使命とし、日々業務に邁進しております。そんな中、心温まるお言葉を頂戴し誠に有難うございます。頂いたお言葉を励みに、今後も職員一同、日々、努力してまいります。

- ・病院食が大変美味しく、珍しいものがありとても楽しみでした。
- ・やさしい主治医にあたり大満足。自分の考えが180度転換し生活も変わるので頑張っていきたい。感謝！感謝!!
- ・看護師さんやスタッフの方々への教育指導が行き渡り、気持ち良く入院することが出来ました。

回答（看護部 病棟）

当院に勤務する全てのスタッフに心のこもったお褒めのお言葉を頂戴し、有難うございます。医療従事者だけでなく全てのスタッフへのお気遣いにあらためて感謝申し上げます。
今後も「VERY BEST HOSPITAL」を目指し頑張ってまいります。