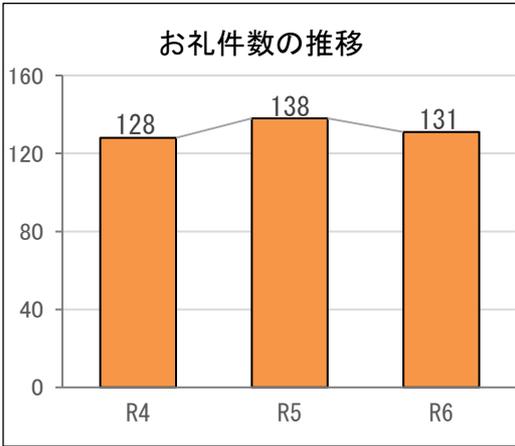


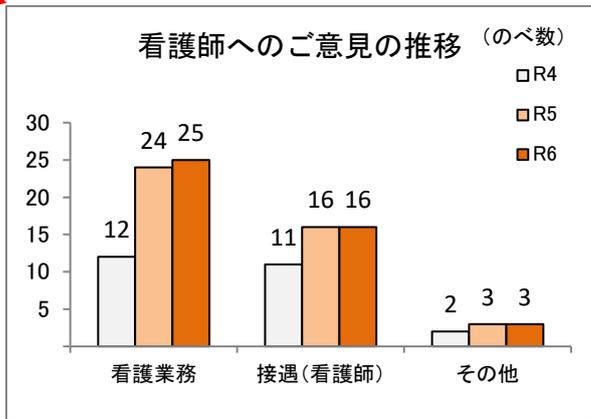
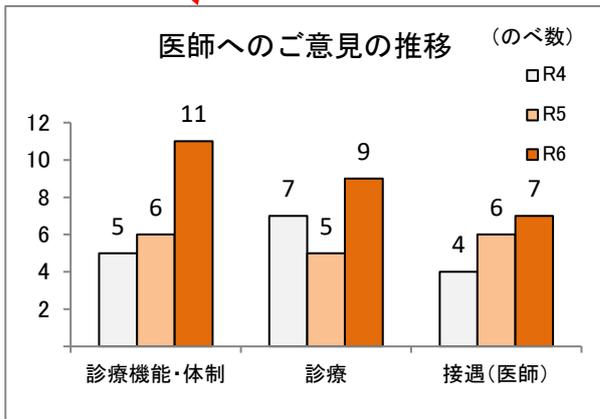
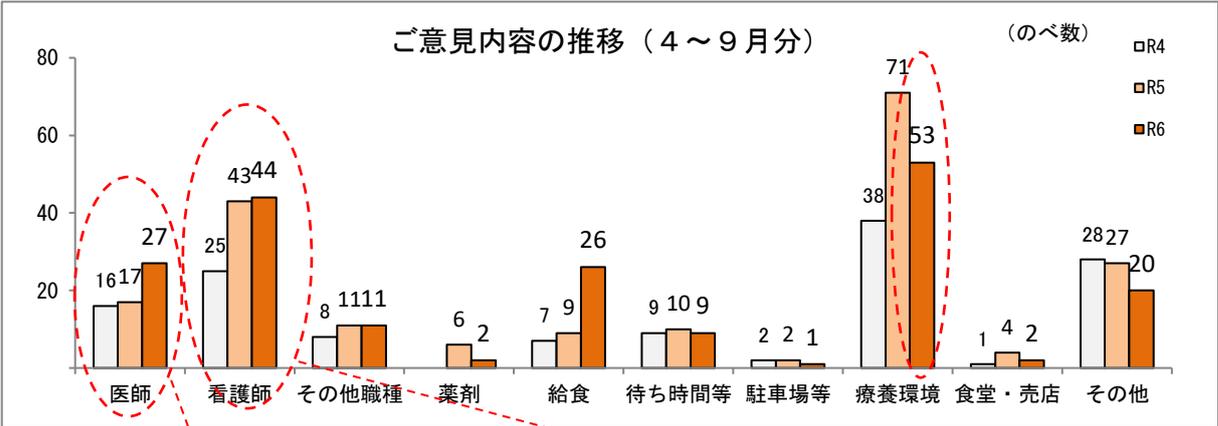
1 患者ご意見の全体状況

○ 患者意見書の投函数は年々増加している。 R4 : 188 件 R5 : 198 件 R6 : 206 件  
 ○ 療養環境に関するご意見が最も多く、なかでも備品・物品に関するご意見が多かった。  
 ○ いただいたご意見で対応可能な事案は減少しているが、今年度分は全て対応している。

2 患者ご意見の推移 (単位:件数)



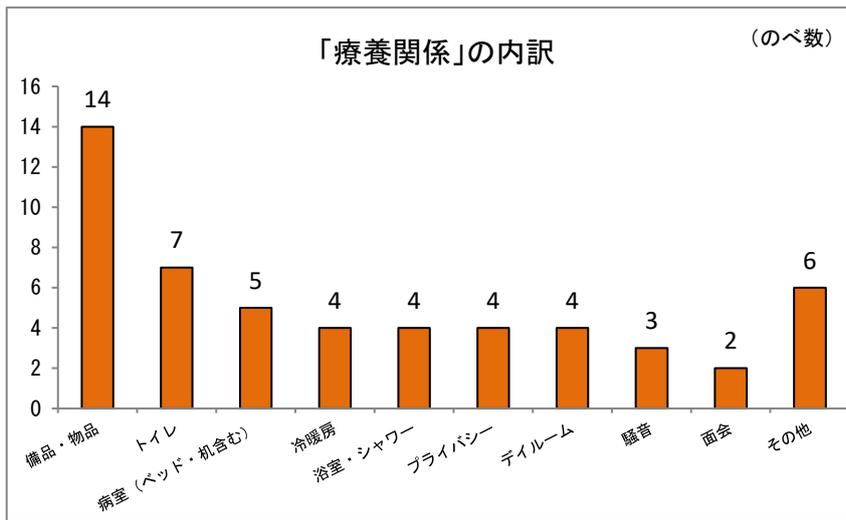
**【主なもの】**  
 ○医師  
 こまめな回診と丁寧な説明で、治療の不安が取り除かれた。院内の連携がとれており、迅速に対応してくれた。  
 ○看護師等スタッフ  
 テキパキとしていながら、笑顔で親切に対応してくれた。小さな要望にも対応してもらえて嬉しかった。  
 ○受付  
 困っていたら、受付担当者が親身になって対応してくれた。  
 ○給食  
 食事が美味しく、毎回楽しみだった。  
 ○施設  
 掃除が行き届いていてトイレ等も清潔感があった。



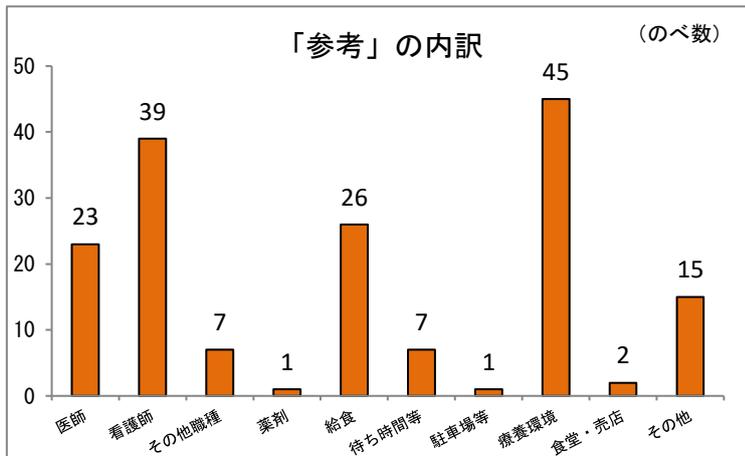
**【主なもの】**  
 ○診療機能・体制  
 手術予定時刻と退院予定時刻が大幅に遅れたが、何の説明もなかった。  
 ○診療  
 手術前日に入院したが、執刀医と術前に会えなかった。  
 ○接遇  
 目が合って挨拶しても無視される。

**【主なもの】**  
 ○看護業務  
 『家族付添許可申請書』について、小児患者への付添いは、病院から家族に依頼するものではないのか。  
 ○接遇  
 配膳やトイレ交換の際に大きな音を立て、手荒に扱う。  
 ○其他  
 スタッフの勤務状況を良くしてあげたい。

### 3 患者ご意見の内訳 (R6年4～9月分、単位:件数)



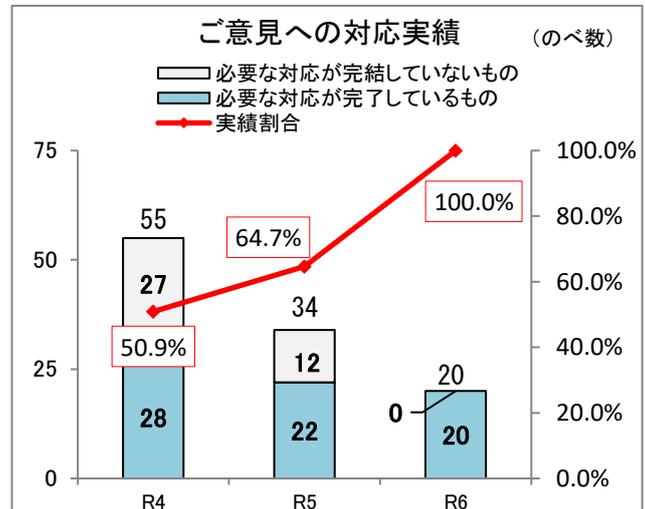
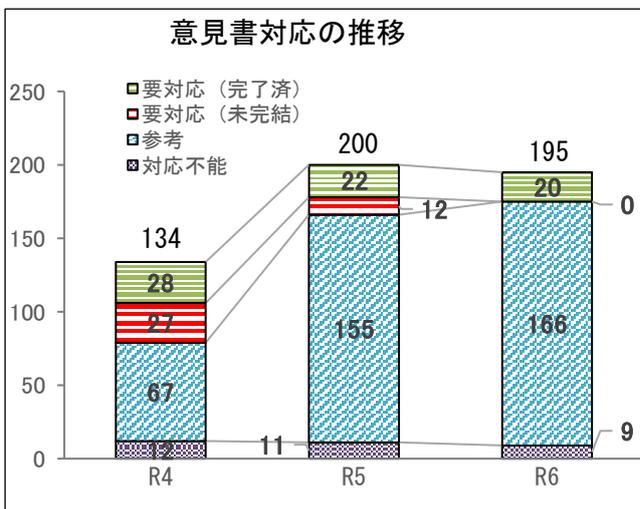
- 【主なもの】
- 病室前のアルコール液やトイレの消臭剤が空のまま放置されている。
  - 病棟のトイレにオストメイト用の設備をつけてほしい。
  - Wi-Fiがつながりにくい。
  - 夜間もエアコンを稼働させてほしい。
  - シャワーの温度調節ができない。
  - カーテンの位置を変えて、外部から見えないようにしてほしい。
  - デイルームの書誌を充実してほしい。
  - 回診車や医療機器の機械音が気になる。
  - 家族以外でも正式に面会できるようにしてほしい。
  - 放送やナースコールの音が小さすぎる。



- 【主なもの】
- 味覚等個人の嗜好によるもの  
和朝食に卵料理を出してほしい。  
料理に酢を効かせてほしい。
  - ただちに対応できない施設改修  
外来の車椅子対応トイレを増やしてほしい。  
敷地内の歩行通路を、滑らず水溜りができないよう改善してほしい。
  - 設置要望  
院内に、PCが使えるカフェと、パンなどを食べる簡易的なスペースを、分けて設置してほしい。
  - 事実確認ができず対応できないもの  
夜間、ナースコールをしたが来てもらえず、対応がなかった。

### 4 ご意見への対応 (単位:件数)

- 【意見書への対応区分】
- 要対応 (完了済)  
伝達漏れ、接遇、知識不足、技術不足に関する案件や改善提案等で、所掌部署による対応が済んでいるもの
  - 要対応 (未完結)  
伝達漏れ、接遇、知識不足、技術不足に関する案件や改善提案等で、所掌部署による対応が完結していないもの
  - 参考  
個人の嗜好に左右されるもの、大規模な施設改修を伴うため、ただちに対応できないもの など
  - 対応不能  
検証すべき場所や時間帯等が特定できず、対応できないもの、個人的な悩みなど当院に直接関係しないもの



○ 主な改善内容（実施予定を含む。）

No.	項目	内容
1	医事業務	入院連帯保証人を選ばずにすむよう、概算料金の前納制など、対策を講じてほしい。 ⇒連帯保証人の選定において事情がある場合は、病院職員に相談してほしい旨を入院申請書に注記していく。
2	備品・物品	南5病棟病室前のアルコール消毒液が、全室、ほぼ空になっている。 ⇒毎週末の確認・交換作業を3日に1回の周期で行うこととした。
3	その他（意見書）	1階ロビーのご意見箱の位置が分かりづらい。 ⇒1階の意見箱は公衆電話の隣にあること、近くに意見箱が見当たらない場合は病院スタッフに尋ねてほしい旨を意見書に追記した。
4	待ち時間	ポートがあるため、ベッドで採血しているが、ベッドがなかなか空かない。 ⇒ポートを設置している患者さんでも、可能な場合は座った状態で採血等を行うこととした。
5	接遇（その他職員）	MR I 検査の際、補聴器を外したら何も聞こえないと伝えていたのに、外した後も話しかけられた。 ⇒検査前にしっかり説明し、補聴器等を必要とされる患者さんには、説明ボード等を用いて、わかりやすくお伝えすることとした。
6	入浴	浴室使用中でも『シャワー使用中』のマグネットをドアに貼っていない、あるいは、使い終わっても、マグネットを表示させたままになっている場合がある。 ⇒表示を目立たせるよう更新し、使用終了後は、カーテンと浴室入口の扉を開けることとした。また、入浴ルールを浴室の入り口に分かりやすく表示した。