

## 患者さんご意見箱

当院では、ご意見箱を設置して患者さんからのご意見や改善提案をいただいております。主なご意見と当院の対応について下記のとおり掲載します。

### 【2024年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
1月	<p><b>発熱時の検査について</b> 入院した際、同室の患者が「熱がある。」と言っていたが、検査を実施していなかった。</p>	<p>この度は、インフルエンザへの感染が蔓延しているなか、同室の患者さんの発熱により、大変ご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>発熱や症状のある患者さんについては、速やかに医師へ報告し、検査や対応を行っておりますが、検査の実施やその結果は、患者さんの個人情報に該当するため、同室の患者さんへはお伝えしておりません。</p> <p>何卒、ご理解いただきますよう、お願いいたします。 (南5病棟)</p>
12月	<p><b>医師の顔写真及び学歴等のホームページ掲載について</b> 医師がいつ、どこかの大学を卒業したか、顔写真とともに医師の紹介ページに載せてほしい。 地域のクリニックから紹介され、不安な中、県病院へ行く患者の気持ちを考えてほしい。 医師の学歴や実績等を知り、地元のクリニックへ通っているのに、いきなり県病院でお世話になることになって、何の情報もないまま診察されるのは、不安しかない。 安心して診察を受けたいので、最低限の情報はホームページに載せてほしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 今回のご意見を受け、院内で対応を検討したところ、医師の出身大学や年齢等は個人情報にあたりと判断されるため、ホームページへの掲載内容については、医師個人の判断に任せることといたしました。</p> <p>ご期待に沿えず申し訳ございませんが、より一層、患者さんに信頼される病院となるよう、取り組んでまいりますので、診療に関することでご不安なことなどがございましたら、遠慮なくスタッフにお声がけください。 (総務課)</p>
11月	<p><b>新人技師の教育を目的とした再検査について</b> 今まで、エコー検査は何度も受けましたが、今回初めて、ひととおりチェックした後、他の方に変わって、もう一度検査をされました。 手術から10年目。「何か異常があったのか。」と、不安で仕方ありませんでしたが、担当の先生に尋ねたら、新人の方の検査に係るWチェックだとわかりました。 初めに言ってもらわないと、患者は不安です。やる前に教えてください。</p>	<p>この度は大変ご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。また、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 今回のご意見を受け、教育中の技師が検査する際は、検査前、患者さんへ、ダブルチェックのために検査者が交代することを説明する旨を、標準作業手順書に明記して、スタッフ間に周知徹底いたしました。</p> <p>より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるよう取り組んでまいります。 (臨床研究検査科)</p>
10月	<p><b>マスクの自動販売機について</b> 1F玄関に2か所、マスク自販機がありますが、100円玉しか使用できず、購入者が困っておられる場面をよくみかけます。 せめて、1000円札対応ができる機械にしていきたいです。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>マスクの自動販売機を設置、運営している業者と協議しましたが、釣銭機能を有する機種に変更する費用と比較して、販売実績が見合わず、採算が取れないといった理由から、断念せざるを得ませんでした。</p> <p>ご期待に沿えず申し訳ございませんが、マスク購入の際に100円硬貨が必要な際は、会計の4番窓口にて、両替を承っておりますので、お気軽にお声掛けください。 (管財課)</p>
9月	<p><b>東5病棟浴室の使用ルールについて</b> 浴室使用時のマナー（ルール）の周知を図ってほしい。 「シャワー使用中」のマグネット使用も、説明不足からか、意識していない方がいます。その結果、 ① 使用中でもマグネットをドアに貼っていない。 ② 使用が終わっても、マグネットをドアに貼ったままという状況がみられます。 ①の場合、次の時間帯の予約者が誰もいないと思って、まだ入浴者が中にもかかわらず、ドアを開けたり、②の場合は、次の予約者が、まだ入浴者が中にいると勘違いしてずっと待つことになったりしています。 靴等についても、外に置いて浴室内に入る方と、浴室内に、そのまま入る方がいます。良い方法をご検討願います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 ①については、入浴中であることを示す表示を、色付きで大きいものに更新して、浴室の扉に掲示いたしました。 ②については、使用終了後にカーテンと浴室入り口の扉を開けて、空き室であることが一目で分かるようにいたしました。 さらに、予約制であることを含め、シャワーの使用ルールを浴室の入口に分かりやすく表示し、患者さんにご案内することといたしました。</p> <p>今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。 (東5病棟)</p>

8月	<p>家族付添許可申請書について 「小児のため付き添いをお願いします。」と、病院に言われているのに、許可申請書をこちらが書くのはおかしくないですか。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。 小児が安心して入院生活を送ることができるよう、環境の整備に努めているところですが、ご家族の参加は、看護要因とは異なる機能があります。 ただし、付添いはあくまで任意であり、強制することはありません。 今後も、そのことを踏まえたくてご家族へ説明し、ご意向を確認したうえで、ご希望に沿って申請書をお渡ししてまいります。  (東7病棟)</p>
7月	<p>臨床腫瘍科患者さんの採血について 週に一度、採血をしているのですが、中央採血室の待ち時間が長く、とても辛いです。 しかも、ポートが有るためベッドで採血するのですが、ベッドがなかなか空きません。 長い時は一時間待ちます。その後結果が出るのを待って、診察、数時間の治療なので、治療の時はクタクタです。 臨床腫瘍科で採血ができるようにしていただきたい。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 当院では、ポートがある患者さんの採血や、点滴のための注射につきましては、原則、中央採血室で行うこととしております。 今後は、少しでも待ち時間が短くなるよう、ポートがある患者さんでも可能な場合は、座った状態での採血等を行ってまいります。 なお、中央採血室での採血等につきましては、診察予約時間順にお呼びしており、早めにお越しいただいてもお待ちいただくこととなりますので、診察時間の60分前を目安にお越しいただきますようお願いいたします。  (外来)</p>
6月	<p>ご意見箱の場所の説明について 意見書を入れる場所が分かりづらかった。 一度分かると目につきますが、ロビーを一周しました。 意見書の一番下に「1階ロビー」とありますが、電話の横とか、もう少し目印を書いてほしいです。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 また、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。 今回いただいたご意見を受け、1階ロビーにあるご意見箱は公衆電話の隣にあること、また、ご意見箱が見当たらない場合は、お近くの病院スタッフにお尋ねいただきたいことを、意見書の用紙に追記いたしました。 今後とも、より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるように取り組んでまいりますので、お困りの際はお気軽にスタッフへご相談ください。  (改善推進室)</p>
5月	<p>入院連帯保証人について 入院治療費の未払者がいるのでは、病院側が対策せざるを得ませんが、入院連帯保証人については改善を願う。 私の入院には町内会長にお願いしましたが、金銭を伴う連帯保証人は、身内かそうでないかにかかわらず、頼む方も頼まれる方も嫌です。 概算料金の一部、又は全部の前納制など、ぜひ改善策を御一考下さい。</p>	<p>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 当院では、身寄りのない患者さんなど、連帯保証人を選ぶことが難しい場合は、個別に対応しております。 今回いただいたご意見を受け、上記のような場合には、職員までご相談いただくよう、入院申請書に注意書きを追加してまいります。 今後とも、より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるように取り組んでまいりますので、お困りの際はお気軽にスタッフへご相談ください。  (医事課)</p>
4月	<p>家族以外の面会者について 家族が遠方にいるため、会社の同僚に、必要な物などをお願いするしかない状況にいました。 「身分証の提示や誓約書が必要」といった条件でもいいので、何かしらの方法で、正規のルールとして面会の許可をとれると、さらに安心した入院環境が得られるのではと感じました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。 当院は、患者さんやご家族等への感染防止対策として面会制限を設けております。 ただし、患者さんの家庭環境など、状況に応じて個別に対応を検討しておりますので、お困りの際は、入院されている病棟スタッフまで、お申し出ください。  (医療安全管理部)</p>

【2023年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
3月	<p>授乳室の男女共用について 男性も入れる授乳室のような部屋がないと困る。 夫と入れないから、全て自分一人でやらないといけないのは、負担が大き過ぎる。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 中央棟2階にある授乳室のスペースは、手前側がおむつ交換及び調乳用のスペース、奥側が授乳専用スペースとなっております。 奥側の授乳専用スペースにつきましては、個室を確保することができなかったため、男性の方の入室はご遠慮いただいております。 ご要望にお応えできず、誠に申し訳ございません。 なお、手前側のおむつ交換・調乳スペースは、男性の方も入室できますので、どうぞご利用下さい。 また、この度のご意見を受け、授乳室内の案内を修正し、男性の方が入室できる範囲を、イラストでわかりやすく表示いたしました。 今後とも、患者さんが過ごしやすいよう、療養環境の整備に配慮してまいります。  (看護部)</p>
1月	<p>西4病棟シャワー室の土足禁止表示について 「土足禁止」の貼り紙が高い位置にあり、字も細く、見えづらいと思います。段差があるので、足元近くに赤または太字で書いてあれば、小柄な方でも気付きやすいと思います。 私を含めて、そんな方を入院中4～5人見かけ、お知らせしました。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。いただいたご意見を受け、早速、土足禁止の貼り紙にイラストを入れて、文字を大きくしました。 さらに、より多くの方々に気付いていただけるよう、扉を開ける際に、患者さんのお手元近くとなる場所へ、貼り紙を掲示いたしました。 今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。  (西4病棟)</p>
12月	<p>アメニティの使い捨て下着について 使い捨て下着の処分方法に困りました。 アメニティで使い捨て下着を購入しましたが、灰色で、厚みや大きさがある為、丸めて捨てるにしても目立ってしまいます。 処分する際、中の物が見えない様な袋が付いていれば助かります。 また、下着を受け取る際に「～に捨てて下さいね。」と、処分場所も一言お願いします。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 今回いただいたご意見を受け、アメニティセットの提供者である(株)アメニティと協議しました。 現在は、中身が見えない不透明な廃棄用ビニール袋と、使い捨て下着をセットにして販売しております。 さらに、使い捨て下着の包装に廃棄方法を表示したものを、提供しているところです。 今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。  (管財課)</p>
11月	<p>Wi-Fiの終日利用について 1日中Wi-Fiがつかえるようにお願いします。 1年前にも提案しました。至急改善願います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院では、医療機関として、患者さんの療養上、消灯時間以後はスマートフォン等を操作することなく、十分な睡眠をとって早期に回復していただきたいと考えております。 特に、多床室では、Wi-Fiを24時間接続できるようにすると、他の同室患者さんの安眠を妨げる恐れがあることから、使用時間に制限を設けているところです。 ご期待に沿えず申し訳ございませんが、何卒、ご理解、ご協力をお願いいたします。 なお、療養上のことで、お困りのことやご不明な点があれば、いつでも、遠慮なくスタッフにお声がけください。  (看護部)</p>
10月	<p>洗濯用洗剤の購入について 洗濯用洗剤を、コンビニではなく、病棟で買えると、洗濯機が利用しやすくなると思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。いただいたご意見を受けて、アメニティセットの販売業者及び洗濯機納入業者と協議し、現在、アメニティセットを申し込んだ方のオプションとして、各病棟の洗濯機で使える洗濯用洗剤を販売しております。 今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。  (管財課)</p>

9月	<p><b>検査結果の解説について</b> 血液検査結果表の結果に、H(高すぎる異常値?)の欄がたくさんあるけど、意味が全然わからない。 しかも、先生の診察の後で、帰る前に紙一枚渡されただけで、アルファベットでは意味がわからない。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 今回頂いたご意見については、院内スタッフ全体で共有し、今後は、診察の際に検査結果を丁寧に説明すること、また、より一層患者さんの心に寄り添い、質問しやすい雰囲気づくりを行うことを徹底してまいります。 なお、当院では『検査データの見方』というリーフレットもご用意しておりますので、ご入用の際は、お気軽にメディカルクラークや最寄りのスタッフへお声がけください。 (臨床研究検査科)</p>
8月	<p><b>図書室について</b> 患者やその家族用に図書室を作ってほしいです。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 当院は、患者さんやそのご家族のための図書室として、新東棟の2階に情報収集室を設置しております。 新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、令和2年12月より、長らく閉鎖しておりましたが、9月5日から再開しております。 開室時間は、次のとおりですので、是非ご活用ください。 ・毎週火曜日 10:00 ~ 12:00 ・毎週金曜日 13:00 ~ 16:00 ※ ただし、年末年始と祝日は除きます。 (総務課)</p>
7月	<p><b>南7病棟のサニタリーボックスについて</b> 女性のお手洗いに、生理用ナプキン(使用済)の捨て場所がなかった為、看護師に相談したところ、とても親身になって設置して下さいました。 本当は、どのお手洗場にもきちんと置いていただきたいのですが、掃除が大変だったりすると思われまして、言いにくかったです。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 病棟の患者さん用の女性トイレ4か所のうち、2か所にサニタリーボックスが設置されていませんでした。 いただいたご意見を受け、早速、残り2か所にもサニタリーボックスを設置いたしました。 今後とも、患者さんが過ごしやすいよう、療養環境の整備に配慮してまいります。 (南7病棟)</p>
6月	<p><b>番女性専用病棟について</b> 私は、乳腺外科にかかっている、乳がんの手術をしました。病棟は男女いる病棟でしたが、私はこれが苦痛に感じました。やはり、女性特有の病気で歩いていると、男性がいるのはとてもイヤでしたし、寝ていてもカーテンのみで不安でもありました。着替えもしにくいです。シャワーも使用しにくいと感じます。 産婦人科や婦人科など、女性が安心していられる女性だけの病棟があればどれだけ精神的にも違うだろうと思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 また、大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 令和5年5月から、西4病棟を女性専用病棟としております。 ご希望がある際は、入院前の説明を受けている時や、主治医、スタッフにお申し出をしていただきますようお願いいたします。 可能な範囲で対応していきたく思います。 今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。 (看護部)</p>
4月	<p><b>他医療機関から紹介された患者さんの受付順番について</b> 8時半までの受付に、受付の前にかごなど置いて、患者が順番を守れるようにしてほしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 他の医療機関から紹介予約を承った患者さんにつきましては、予約の際に診察時間が決定しております。 8時30分に受付を開始した直後は、紹介予約された患者さんと、1番の窓口『初診受付』が混みありますが、受付順が診察する順番に影響することはございません。 いただいたご意見を受け、受付開始後の混雑は10分程度で解消すること、また、混雑が収まってから受付していただいても、診察時間は遅くならないことを、掲示して周知いたしました。 今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。 (医事課)</p>

【2022年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
3月	<p><b>MRI検査前の注意喚起について</b>                      頭部のMRIを撮影する際、耳をふさいだ後に、スタッフが少しだけ言うのですが、しっかり耳をふさいでいる状態なので、少々聞きづらかったです。</p>	<p>この度はご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。患者さんへの説明は、検査前、問診票を確認する際に行っているところですが、耳栓やヘッドホンなどの防音対策をした後も、大きな声で「動かないください。」などといった声掛けを行っておりました。</p> <p>いただいたご意見をスタッフ間で共有し、振り返りを行い、声掛けが聞き取れないことで検査にご不安を感じるようであれば、今後は、状況に応じて防音対策後の声掛けを控えられるよう、事前に、より丁寧に説明し、適切に対応することといたしました。</p> <p>より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるように取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">(放射線診断科)</p>
2月	<p><b>駐車場のオイル臭について</b>                      私は、花粉症等のアレルギーがあり、匂いがたまらなく辛いです。                      地下駐車場から階段を昇っていると、灯油のような、油の強い匂いを感じて、咳きこみました。                      「地下の施設の換気はどうなっているのだろう。」と思いました。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。オイル臭の原因は、当院から排出される大量の古紙を回収する、作業車の排気ガスであることが判明しました。</p> <p>古紙回収は、週3回、地下駐車場の回収場所で、作業車のエンジンをかけながら作業しているところです。</p> <p>また、地下駐車場には、給気・排気の両設備がありますが、排気ファンを作動させていても、排気口が回収場所の近くにないため、作業車の排気ガスが階段室から上方に漏れ出てしまっている状況です。</p> <p>古紙回収量の規模を考慮すると、作業車をを用いない回収方法への変更は困難であったため、当面の対策として、回収作業の時間帯を、午前中から、比較的、来院者数が少なくなる午後に移しました。</p> <p>今後とも、患者さんに、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(管財課)</p>
1月	<p><b>寝巻のポケットについて</b>                      院内用の寝巻にポケットがほしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>当院では、患者さんがポケットに物を入れられたまま、貴重品等の所在が分からなくなるのを防ぐため、寝巻にポケットはつけないこととしております。</p> <p>患者さんの私物が入ったまま、クリーニングに出してしまう恐れや、ポケットに物が入っていることで、検査・処置の際に支障が出る恐れもございます。</p> <p>どうしても必要な場合は、小型のバッグなどをご用意していただくようお願いいたします。</p> <p>ご期待に沿えず申し訳ございませんが、何卒、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>今後とも、患者さんが過ごしやすい療養環境の整備に配慮し、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(改善推進室)</p>
12月	<p><b>地下1階駐車場最奥の駐車スペースについて</b>                      地下1階の駐車場を利用したのですが、1台空という表示にしたがい、入りました。                      一番奥に「軽」と書いてあり、私の自動車も軽自動車ですが、近くにバリケードがあり、バリケードを移動させないと駐車できませんでした。                      バリケードを移動しやすい物にするか、設置をやめて欲しい。                      20分くらい苦労して、他の人のアドバイスでバリケードの綱がはずせる事がわかり、駐車できました。                      老人にバリケードの移動はきつかったです。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。</p> <p>ご指摘のあった駐車スペース『軽80』区画は、行き止まりを示すバリケードに近接しているため、駐車方法が難しく、進行方向手前にある「転回場所」と掲示したスペースで車の向きを変えて、バックで駐車するか、普通車であれば、地下2階駐車場を含めた他の駐車スペースをご利用頂く必要がございます。</p> <p>この度、いただきましたご意見を受け、転回場所が車中からでも容易に見つけられるよう、転回場所の壁面に、大きく分かりやすい表示を、追加しました。</p> <p>また、「軽80」区画に近接したバリケードに、この区画への駐車方法と転回場所のご案内を、分かりやすく掲示いたしました。</p> <p>今後とも、患者さんに、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(管財課)</p>

11月	<p><b>外来医師の休診について</b>          病院の外来の先生って、ホームページと実際の外来の先生が違っている気がします。          もし、外来の先生が休診なら、外来にはり紙して下さい。          患者はとまどいます。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。          当院では、休診が生じる場合は、各外来に医師名と休診期日を掲示することとしておりますが、同時に、急性期病院として救急患者さんへの対応も担っているため、日常的に、急な外来担当医の交代も生じているところです。          そのような緊急事態で掲示が間に合わなかった場合は、代わりに診療する医師が、患者さんに声掛けを行うこととしております。          なお、当院では、代診であっても、質の高い医療を提供し続けられるよう、チーム医療体制を整えておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(改善推進室)</p>
10月	<p><b>患者さんのお呼出しについて</b>          会計上の不備が判明した後、あまりにも待たされたので、おかしいと思い訊ねると、「何回も呼んだのに来なかった。」と言われた。          雑踏の中で聞こえるように言わないと意味がない。          病人が来ているのです。</p>	<p>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。          現在、会計で患者さんをお呼びする際は、電光掲示板に、受付番号と「②番窓口へお越しください」といったご案内を、一緒に表示しております。          また、個別にお呼び出しする場合は、受付番号とお名前をお呼びしております。          お呼びしても、おいでにならない場合は、基本スケジュールにお呼びした時間を記入したうえで、間隔を空け、数回にわたり呼び出しをさせていただいております。          マスクやアクリル板越しにお呼びするため、声が通りにくいと考えられますので、今後、お呼びしてもいらっしやらない場合は、マイクを使って、患者さんに聞きとりやすい案内を心掛けて参ります。</p> <p style="text-align: right;">(医事課)</p>
9月	<p><b>救急診療申込書について</b>          次回、土曜日に受診するため、休日・夜間用の診療申込用紙をあらかじめいただきたくて、警備員の方に説明したところ、「そのようなことはしていません。」と断られました。          土曜日に来院して、小さな机で記入して受付するより、自宅で落ち着いて記入の方が効率化されると思いますが、いかがなものでしょうか。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。          いただきましたご意見をもとに関係者間で協議し、見直しをいたしました。          あらかじめ、土曜日、日曜日及び祝日に受診を予約された患者さんについても、今まで、「救急診療申込書」をご記入いただいていたところですが、9月17日受診予定の方から記入不要としております。          今後、土・日・祝日に受診を予定されている患者さんは、<b>受診当日、必ず診察券と予約票をご持参いただき、夜間・休日受付へご提示いただくよう、</b>お願いいたします。          なお、緊急に受診する患者さんには、引き続き、「救急診療申込書」をご記入いただきます。          今後とも、患者さんに、より一層信頼される病院となるよう、努めてまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(医事課)</p>
8月	<p><b>新生児用ベッドについて</b>          新しいネオコットについて、きれいでお洒落なのは大変良いのですが、縦の長さが長く、背の低い私には、赤ちゃんの足側に立っておむつを変えるなどのお世話が、少しやりにくかったです。          また、サイズも大きいので、大部屋では少し使いにくいのかなと思いました。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。          新たに導入したネオコットについては、基幹災害拠点病院の総合周産期母子医療センターとして、災害に備えた療養環境を整備するため、安全性に優れている点、赤ちゃんを連れて避難するためのレスキューセットを装備している点などに着目して導入したものです。          来年度以降については、お寄せいただいたご意見をもとに、さらに検討を進めてまいります。          また、新生児用ベッドの取り扱いなどについては、その都度、ご説明をいたします。さらに、実際に新生児用ベッドの上で赤ちゃんのお世話がしやすいよう、まずは看護師や助産師と一緒に行ってまいります。          お困りのことがあれば、いつでも、遠慮なくスタッフにお声がけください。</p> <p style="text-align: right;">(西4病棟)</p>

7月	<p><b>東7病棟の電波時計について</b>  お風呂場（洗い場、脱衣所）の2か所に電波時計があれば、前後で時間がズレなくて助かる。  時間通りに入れられない事が多々ある。  いちいち、携帯で時間を確認する必要と手間が発生する。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。  お寄せいただいたご意見を受け、この度、東7病棟の脱衣所に時計を設置しました。  洗い場につきましては設置場所等の問題もあり検討中です。  なお、入浴時間は午前30分・午後20分を設けており、予約札を作成して、時間通りにご利用いただけるようにしております。  今後とも、患者さんが過ごしやすいよう、療養環境の整備に配慮してまいります。</p> <p style="text-align: right;">(東7病棟)</p>
6月	<p><b>ベッドネームの患者名について</b>  リストバンドにも食事のプレートにも、名前にふりがなが付いているのに、入院ベッドのプレートにふりがながなく、よく名前を間違われます。</p>	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  患者さんの本人確認のうえでも、また、患者さんとのコミュニケーションを図るうえでも、患者さんのお名前を正しく呼ぶことは重要です。  今回いただいたご意見を受けて、ベッドネームに貼る名前シールにも、ふりがなを付けるよう改善しました。  患者さんのお名前を間違えてお呼びすることのないよう、より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるように取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">(医療安全管理部)</p>
5月	<p><b>待ち時間について</b>  待ち時間が長い。予約時間から3時間以上待たされ、予約の意味がない。  体調が悪いのに、何時間も待たされるのは辛い。</p>	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  当院では、受付後、診察前に必要な検査等を受けていただいておりますが、患者さんの治療内容によっては、検査時間が2時間以上かかる場合がございます。  そのような検査を受けていただく際は、あらかじめ、お声をかけさせていただくよう努めて参りますので、ご理解、ご協力をよろしくお願い申し上げます。  また、待ち時間について、不安や疑問を感じた場合は、お気軽にスタッフにお尋ねください。</p> <p style="text-align: right;">(生殖医療科)</p>
4月	<p><b>ご意見等の掲示について</b>  病院に長居するわけではないため、掲示用ノートが読めない。いつでも閲覧できるように、病院HPでの掲載を希望する。  掲載掲示板から外されると、対応状況が確認できないため、しばらく貼り出したままにしてほしい。病院HPに掲載しているご意見箱もこまめに更新してほしい。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  当院では、お寄せいただいた患者さんのご意見等を、より多くご覧いただきたいと考えておりますが、掲示スペース等の関係上、掲示板への長期掲載は難しい状況です。  このため、今までどおり最新のご意見等につきましては、掲示板に掲示し、過去のご意見等につきましては、中央棟ホールにある意見箱の横に掲示用ノート『患者さんの声』として設置しております。  なお、掲示用ノート『患者さんの声』には、回収月ごとにインデックスを付け、過去の対応状況を効率的に探すことができるよう改善をいたしました。  また、当院のホームページには、改善取り組みの一端を紹介するため、代表的な対応状況を「患者さんご意見箱」に掲載いたしますので、そちらもご覧ください。</p> <p style="text-align: right;">(改善推進室)</p>
	<p><b>CSセットの継続について</b>  自分自身、高額医療で入院している。手術後約一か月はCSセットAプランに入っていましたが、自分でパンツがはけるようになった場合、今後CSセットは継続するかどうかの問い合わせをして頂きたかった。  パジャマ、下着、タオル、バスタオルを持参して、洗濯した方がお得になるため御提案させて頂きました。</p>	<p>この度は、御不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。  CSセットにつきまして、状況に応じて患者さんやご家族の方に対して継続の有無や変更等のお声をかけさせていただくよう努めて参ります。  また、変更等のご相談がある場合は、お気軽に病棟の看護師にお声かけください。  今後とも、より一層誠実な対応を心掛け、患者さんに信頼される病院となるように取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">(改善推進室)</p>

【2020年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
3月	CSセットの支払い方法について CSセットを便利に使わせてもらった。利用月の翌月に請求書が郵送されるが、前回同様「ゆうちょダイレクト」での振り込みができず、局なりコンビニまで足を運ぶ必要があった。	この度は、貴重な御意見をいただき、ありがとうございました。 現段階では、コンビニエンスストア・郵便局でのお支払いをお願いしておりますが、CSセットの担当業者の方で、社会情勢等を踏まえながら、ネット決済等のよりよいサービス提供に向けて検討を進めているところです。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。  (管財課)
2月	待ち時間について 予約時間から待ち時間が長すぎるし、待ち時間の表示が変わるのも遅いです。12時予約で一度外へ出て戻ってからの1時間半待ちで、それなら戻った時に教えて欲しいです。	この度は、御不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 連休明け等は予約の患者さんが多いため、待ち時間が長くなる場合がございます。皆様には御負担をおかけして申し訳ありませんが、今後は待ち時間が1時間を超える場合には、事前にお伝えするようにいたします。 待ち時間の表示については、看護師とクラークが連携し、30分おきに正しい待ち時間を表示するようにいたしました。  (生殖医療科)
1月	駐車場のゲートバーについて 第2駐車場(県立大学裏平面駐車場)のゲートについて、唯一の歩行者の進入口がバーでふさがれているので、バーを押し上げて通行している状況です。せめて、歩行者と車椅子が通れるスペースを空けてもらえると助かります。他にもお困りの方がいるのではないしょうか。	この度は、御不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 第2駐車場の出庫側のバーを短くし、車椅子が通行できる幅を確保いたしました。今後とも、お気付きの点がございましたら、遠慮なく御意見をお寄せください。  (管財課)
12月	退院時の荷物の持ち運びについて 退院時、手術の影響で持参した荷物を病室から病棟受付まで運び出すのに、とても苦労しました。荷物を運び出しやすいように、スーパーマーケットにあるようなカートを各病棟に配置していただくと大変助かります。	この度は、退院時にご不便をおかけし、またお困りのことに配慮できず、申し訳ありませんでした。 入退院時、荷物の移送でお困りの際には、遠慮なくお伝えください。また、病院玄関と病棟にカートを設置しておりますので、是非御使用ください。  (看護部)
11月	お祝い御膳の対応について 家族がお産で入院した際、お祝い御膳が予約されていなくて、いただくことが出来なかった。	この度は、御不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 予約ミスがあった場合は、別日に配膳する等の対応をさせていただいておりますが、今後は次のとおり対策を実施し、確実な配膳ができるように努めてまいります。 ①祝い膳の予約は、分娩後、分娩を担当した看護師が忘れずに入院前半に入力し、入力後にダブルチェックする。 ②受け持ち看護師も祝い膳の入力がされているか確認する。 ③院内のシステムツールを入力ミスが起きないようなものに改善する。  (西4病棟)
10月	手術前の対応について 手術前に家族へ連絡してくれると聞いていたが、連絡してくれていなかった。手術出棟時の家族との面会について、「病棟のエレベーター前まで」や「手術室の前まで」と、看護師さんによって対応が違っていたので、対応を統一していただければと思います。	この度は、御不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 出棟時の御家族との面会については、通常時は患者さんのご意向に沿って対応しておりますが、新型コロナウイルス感染症流行時は、エレベーター内が密にならないように、面会を病棟エレベーター前までとさせていただいております。スタッフ間で徹底出来ていない部分があり、異なった対応となっております。大変申し訳ありませんでした。今後は、手術前の御家族への連絡方法を統一し、スタッフ間で徹底してまいります。  (西7病棟)
9月	採血の際の衛生管理について 採血の際、腕を置く台が汚れていて、看護師さんがゴム手袋のままでその汚れを拭き取られた。こちらから要望してその台を綺麗にもらったが、手袋は替えられていないと思う。その手袋のままでコットンとかやテープとか触れられていたと思うと嫌な気持ちになった。大丈夫なのかと不安になった。	この度は、御不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 台の汚れを拭き取った際に、新しい手袋と交換しておりましたが、患者さんにはっきりと分かるように声をかけながら実施しなかったため御不安な思いをさせてしまいました。 今後は、常に台を清潔に保ち、手袋を交換する際には、「交換します」等声を出し、患者さんに御不安を与えないように努めてまいります。  (HCU)
8月	「入院オリエンテーション」の冊子の更新について 病室の「入院オリエンテーション」冊子の貴重品・床頭台の項目が現行化されていません。病室によって違うのでしょうか。順次差し替えていただけませんか。	この度は、御不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 各病室に共通の冊子を設置しておりますが、現状と合っていない内容を掲載している箇所がございました。該当箇所を修正し、入院時にお渡ししている「入院のご案内」と統合いたしました。今後は、変更が生じたら、随時、該当箇所を修正してまいります。  (看護部・経営企画課)

7月	<p><b>網戸の修理について</b></p> <p>個室の窓の網戸が破れていて、風があるときにゴミが隙間から入ってきた。点検と修理をお願いしたい。</p>	<p>この度は、御不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただいた箇所については、点検後、すぐに修理いたしました。その他、修理が必要な箇所についても、順次修理してまいります。</p> <p>(管財課)</p>
6月	<p><b>検査用マスクの設置について</b></p> <p>脳MRIを受ける時、マスクに針金が入っているので外して下さいと言われました。検査に30分はかかりますし、基礎疾患があるので心配でした。検査着があるように検査用のマスクも準備されていれば安心ですし助かります。</p>	<p>この度は、御不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>針金が入っていないタイプのマスクをMRI室に設置いたしましたので、ご利用ください。</p> <p>(放射線科)</p>
5月	<p><b>検診時の対応について</b></p> <p>産科の1か月検診に来ました。時間通りに来ましたが、30分以上待っても呼ばれず、他の患者さんは誰もいませんでした。こちらが声をかけて、ようやく通してもらいました。コロナの状況で赤ちゃんを抱えて待つのは、不安でした。きちんとして下さい。</p>	<p>この度は、御不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。検診する医師が他の業務のため不在でした。そのため、患者さんを長くお待たせしてしまいました。</p> <p>今後は、医師が不在の時にはすぐに連絡し、診察に時間がかかる場合には患者さんへ事情を説明いたします。</p> <p>また、外来の待合で長く待たれている患者さんや、お子様連れの方には、こちらから声をかけるように努めてまいります。</p> <p>(産婦人科)</p>
4月	<p><b>シャワー室の換気について</b></p> <p>シャワー室(個人用)がとても暑いです。換気設備がないからだと思います。壁にぶら下げられるような小さめのでもよいので、「扇風機」のようなものを付けてもらえたら嬉しいなと思います。</p>	<p>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。</p> <p>脱衣所の壁面に壁掛けタイプの扇風機を設置いたしましたので、ご利用ください。</p> <p>(管財課)</p>

【2019年度】ご意見・改善のご提案

月	ご意見内容	当院の対応
11月	<p><b>ごみの分別について</b>                      広島市外からの入院でしたので、ごみの分別が分からなかったです。何か絵とかで、分かるようにしていただきましたら助かります。</p>	<p>この度は、御不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。                      各病棟のごみ置場のごみ投入部の蓋にごみの種類が文字で記載してありますが、分かりやすい絵の表記を併せて貼ることとし、分別し易いようにいたします                      (管財課)</p>
10月	<p><b>特別室及び看護師の挨拶について</b>                      ①別室には、はしやスプーン、コップ程度は設置しておいても良いのではないかと。また、ベッドも一回り程度大きめのものを設置しても良いのではないかと。(スペースもあるのだ)                      ②朝6時から大きな声であいさつして下さる看護師さんがいらっしゃったが、寝不足の朝にはきつかった。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。                      ① 当院では特別室に限らず、原則患者さんにはし・スプーン・コップその他の日用品を用意していただいています。急な入院についても、患者さんからの申込みにより、有料で提供させていただいております。今回はその説明が不足していた可能性があり、入院時の説明を徹底します。                      ベッドのサイズにつきましては、看護業務を行う視点から適切なサイズを選んでおります。                      ② 日頃から患者さんの状態を十分に観察し、声掛けなどに際して適切な対応に努めてまいります。                      (西6病棟)</p>
9月	<p><b>臨床腫瘍科外来の待ち時間について</b>                      予約制であることは良いと思っています。受診が予約時間より遅くなるのは、致し方ないと思っています。しかし、受診後、D I Vしておりますが、準備に時間がかかり、1時間以上待たされるのは当たり前、3時間も待たされることもあり、調剤担当の薬剤師が少なすぎるのではないのでしょうか。調剤担当薬剤師を増員し、待ち時間を短くしていただきたいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。                      臨床腫瘍科外来の待ち時間が長いことで、大変ご迷惑をおかけしております。病院としてもこの問題を認識しており、原因の調査とともに対応を検討しております。待ち時間(採血待ち時間、診察待ち時間、点滴待ち時間)が長くなっている原因の一つとして、朝9時から10時に診察予約が集中していること、診察予約時間枠が1時間であることなどが挙げられています。現在、予約を均等に振り分けること、予約時間枠を15分に切り替えることで対応を始めました。また現在、臨床腫瘍科で抗がん剤の調剤を担当している薬剤師を、常時3名配置しています。ご指摘のように、抗がん剤の調剤に待ち時間が発生していることも事実であり、業務のフローに無駄がないかを検証中です。その検証結果を基に、適正な人員配置を含めて早急に対策を講じます。</p>
8月	<p><b>産後の患者対応について</b>                      県病院で出産しました。初めてのお産で、出産後、体がしんどかったのに、看護師さんに「入院中に甘えると、家に帰って大変よ」と言われ、赤ちゃんを預かってもらえず、しんどかったです。入院中くらい、楽したらダメなんですか?今思い出しても、涙が出ます。</p>	<p>この度は、御不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。                      当院では、患者さんのご意向を伺いながら母子同室を進めており、希望があれば新生児をお預かりし、心身の安静が保てるよう努めています。                      今後は次のことに取り組んでまいります。                      ・患者さんの思いをしっかりと聞き、どうすることがよいのかを決定し支援していく。                      ・看護師の意図を患者さんが納得できるように伝える(言い方、伝え方にも注意する)。                      ・スタッフ間で情報共有を充分に行い、患者さんが不安を感じておられるかなどの状態把握に努める。                      (西4病棟)</p>
7月	<p><b>中央棟の屋上について</b>                      患者の付き添いで来院します。待ち時間に休憩する場所として屋上に行こうとしましたが閉まっていました。天気の良い時には、外の空気に当たりたいと思ったのですが、残念でした。待合室以外に気分転換できる場所があると嬉しいと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。                      中央棟及び南棟の屋上については、現在、患者さんの安全上の観点から閉鎖しているところです。                      今後、皆様のご意見等をお聞きしながら、屋上の利用のあり方について検討してまいります。                      なお、天気の良い日に外の空気に当たりたい場合は、病院敷地南側の庭園又は新東棟屋上(7:00~17:00)を御利用ください。                      (管財課)</p>
6月	<p><b>個室トイレのドアについて</b>                      個室を利用させていただきました。トイレのドアがとても重く利用しづらいと思っていたのですが、手術後トイレを初めて利用したとき、もっと重く開けづらく感じました。もう少し軽くしてください。また、洗面台があったのですが、手を拭くペーパーがあればと思いました。設置できないのであれば、タオルかけを設置してもらえたらと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。                      ドアクローザーには開閉を軽くする調整機能はありませんが、手術後などで個室トイレのドアが重く感じられた場合は、お申し出いただければ、ドアクローザー自体の機能を外すことで、開閉を軽くする対応をさせていただきます。                      また、タオルかけを洗面台横に取り付けましたのでどうぞご利用ください。                      (管財課)</p>

<p>5月</p>	<p><b>看護対応について</b>  5/14 後頭部骨折で様子観察のため入院していました。入院してから嘔吐が続き吐物に血液少量混じっていました。また、普通と比べ活気無く、発語も少なかったため親としてとても不安でした。5/15 日勤の看護師さんは、昼になってようやく血圧測定。頭部は摩る程度の観察をされました。疾患に応じた観察をすべきではないでしょうか。早期発見・予防を踏まえたバイタルサイン（フィジカルアセスメント）を行わなくて良いのですか？もっと疾患への知識を深めた看護を提供していただけることを願います。もっと、家族の思いにも耳を傾け寄り添ってほしかったです。後、看護師長さんも一度も訪室されませんでした。</p>	<p>緊急入院でお子さんの状態が不安定な状況で、看護師及び看護師長の対応で不安を与えてしまい申し訳ありません。ご意見をいただき、看護師でカンファレンスを行い、日々の看護を振り返り、患者さん、家族の方の立場に立って考え、より根拠を持った看護を提供し、患者さん、家族の方が安心していただけるよう努めてまいります。看護師長の訪室については、できる限り午前中に行うようにしておりますが、状況により難しい場合も、後で時間を取り、患者さん、家族の方と寄り添える時間を取っていくように致します。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(東7病棟)</p>
<p>4月</p>	<p><b>診断書等の文書受付時間について</b>  文書受付の時間が午前10時からでは遅すぎます。どこかにきちんと理由と回答を示して下さい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>この4月から診断書等の文書受付場所を⑧番窓口に集約させていただきました。受付開始時間を午前10時とした理由は、同窓口が保険証確認と共通の場所であり、開始時間を早めると保険証確認と診断書申込の方々が同一時間帯に集中し、混雑すると予想したからです。</p> <p>なお、文書受付場所を変更したばかりですので、今後は、患者さんの混雑状況を勘案したうえで、受付開始時間の変更等を検討して参ります。</p> <p style="text-align: right;">(医事課)</p>