

## 利用者さまの声

長い入院生活で息詰まった時、1 F の相談センターの方々が親身になって、相談を聞いてくれます。ありがとう。

### お答えいたします

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。  
今後も来室者のお話を傾聴し、お役に立てるよう対応させていただきます。

総合相談室

B 2 病棟、先生・看護師・その他いろいろな方が一生懸命やって下さるので感謝です。すべてが行き届き、驚いています。

### お答えいたします

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。  
この度のお言葉を励みとし、今後も患者さんに安心して療養生活を送っていただけるように努めて参ります。

B 2 病棟

病院に Free Wi-Fi をつけてほしいです。スマホのデザリングでは入院中やれることが限られてしまい、外来の待ち時間や入院中、勉強や映画を見たい方など、辛い期間に楽しみがありません。よろしくお願いします。

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
利用者様向けの Wi-Fi についてはセキュリティ確保など院内環境が整っていないため、導入を検討中です。  
なお、個人の Wi-Fi ルーター等の持ち込みに関しては制限を設けておりません。  
ご理解のほどよろしくお願いいたします。

総合企画室



## 利用者さまの声

人間ドックで病気が見つかり入院しました。「術後、病棟内を歩いてリハビリして下さい」と言われ、1日に2回くらい歩いていました。

会う職員さんはほとんどの方が挨拶して下さい、とても気持ち良かったです。明日からまた頑張っていけそうです！

### お答えいたします

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。  
この度のお言葉を励みとし、職員一同今後も接遇向上に努めて参ります。

B2病棟

1階トイレ、小便器の脇に手荷物を掛けられるフックがほしい。  
目の前の棚では高すぎるし、載せた手荷物が倒れてきたこともあった。

### お答えいたします

ご不便をおかけし申し訳ありません。  
安全面を考慮し、フック設置可能な場所に設置いたします。

施設課

A3病棟、病室の扉のソフトクローズ機能が壊れていて、誰か来るたびにバンッと大きな音が鳴って、入院中（10日間）ずっと我慢していた。スタッフさん達もびっくりしていたので、メンテナンスはしてほしいと思いました。  
トイレのカギも固くて閉めづらく、どちらもメンテナンス不足だと思いました。

### お答えいたします

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
A3病棟全箇所点検し、不具合箇所について是正いたしました。  
その他の病棟につきましても点検を予定しております。

A3病棟・施設課



## 利用者さまの声

レントゲン検査の受付にどなたもいらっしゃらず、少しして後ろからいらした方が「私が受付します」と言われ、そちらに座っていて下さいとのことでした。

待っている方は誰ひとりいなく、レントゲン室も使用されていませんでしたが、なかなか呼ばれることはなく、途中ドアを開けてスタッフが顔を出したのですが、そのままでした。しばらくして奥の方の部屋から技師さんが出て来られ、「レントゲンですか？」と言われ、ようやく検査して頂きました。待つこと10分！！

### お答えいたします

この度はお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。  
スムーズなご案内ができるよう検討して参ります。

放射線科

発熱もあり、車イスにてレントゲン受診しました。「点滴左なので、こちらにして下さい」と枕を移動され横になりました。「位置が違うので下がって下さい」と言われ、二度下がり、40cm程動きました。検査終わり、起き上がった時は、スリッパは点滴台の40cm程先の方にあり、座っていた技師さんから「こちらです」と言われ、お腹痛いのに横にずれ、自分で履きました。  
取ってくれても良いのではないのでしょうかね…？

### お答えいたします

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
患者さんの気持ちをくみ取り、思いやりをもった対応ができるよう科内で共有いたします。

放射線科



## 利用者さまの声

お世話になっているのは私達患者なのに、多くのナースの皆様から、いつも「ありがとうございます」という温かいお言葉をどんなにたくさん頂いたことか。とても癒やされ、入院生活が救われました。

本当にお世話になり、ありがとうございました。

### お答えいたします

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。  
今後も患者さんに安心して療養生活を送っていただけるように努めて参ります。

B2病棟

昨日夕食、焼魚（さわら？）のあんかけでした。今日お昼に出て来たのは、アジのムニエルで、一瞬見た目は昨夕の魚の形と同じように見えました。

入院生活が長く、ようやく食べられるようになって楽しみだったのですが、昨日の今日、同じようなメニューではネ？

見た目もとても重要ですネ！！メインは特に。

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

記載いただいたメニューより、軟食を喫食されている方と推測いたします。軟食は軟らかいものしか提供できず、調理方法にも限界があるため、同じように見えることもあるかと思いますが、魚種や味付けが続かないような工夫はしております。

いただいたご意見は科内で共有し、献立改善につなげて参ります。

栄養科



## 利用者さまの声

ナースが点滴台を動かしてテレビの前にあり、そのまま退室されました。何度かありました。  
点滴台を動かした時にスリッパがベッドの下に入ってしまった、片方が奥の方に行き、お腹が痛いのに取るのに苦労しました。やはり何度かあり、お忙しいでしょうが、少し気をつけて頂けると助かります。

### お答えいたします

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。環境整備は看護師の技術の基本であり、スタッフ間でこの事例を情報共有いたします。また、スタッフの環境整備への意識を高め再発防止に努めます。患者さんが気持ちよく療養生活が送れるように支援いたします。

B 2 病棟

- ・毎朝、温かいウェットタオルを頂いてはいたのですが、普通のタオルを蒸して頂けたらもっと嬉しいかなと思いました。
- ・シャワーに入れなくても、足浴だけでも出来たら、どんなに気持ちいいでしょうか。
- ・枕が硬かったので、何種類かあったら、もう少し快適だったかしら？

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
毎朝のケアは、感染面への配慮から普通のタオルではなくウェットタオルを使用しておりますことにご理解をお願いいたします。  
足浴などご希望の場合、医療上の制限がなければ可能な限り支援いたしますので、補助者や看護師にお伝えください。  
枕につきましては現状一種類のため、今後検討いたします。必要時は、使い慣れているご自分の枕をご持参することもおすすめいたします。

B 2 病棟





## 利用者さまの声

車のナビで出したら間違えて職員駐車場に入ってしまった。  
たまたま通りかかった女性が親身になり対応してくれて、患者  
用駐車場への行き方も教えてくれました。  
あの時のスタッフさん、ありがとうございました。

### お答えいたします

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。  
今後も安心して当院をご利用いただけるよう、おひとりおひとりに  
寄り添った対応を心がけて参ります。

医療の質検討委員会

会計は8時30分に始まるとされているが、今日は8時42分開  
始だった。このところずっと8時30分には始まらない。  
1～2年前が2～5分遅れていたが、今日は特にひどい。慣れと  
いうか怠慢というか、毎回遅刻である。  
他の人がしっかりしているのに、会計は規律が緩んでいる。

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
ご指摘を受け確認いたしましたところ、会計窓口の遅れではなく、  
算定担当者による算定済み会計番号のつけ忘れがあったと思われ  
ます。  
算定者へ指導すると同時に、会計においても会計前にお待ちの患者  
さんがいないか目配りできるよう指導しました。

経理課・外来医事課

駐車券を入れ、コインでチャージしましたが、何回も試みた  
がコイン精算できませんでした。途方に暮れ、困りました。

### お答えいたします

この度はご不便をおかけし申し訳ありません。  
精算機の点検を行いました。  
今後、このようなことがないように点検整備させていただきます。

施設課



## 利用者さまの声

整形外科の予約時間が過ぎても呼ばれない時間が長い。  
2時間待ちが多い！予約をする意味がないのでは？

### お答えいたします

この度は待ち時間が長く、お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。  
待ち時間短縮に努めて参ります。

外来

---

透析センター、照明の点検も忘れずに（トイレ）。

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
透析センターのトイレ照明には異常がないことを確認しました。  
トイレの通路部分は手動であるため、つけ忘れがあった可能性を鑑みまして透析センター内で周知を行いました。

透析センター・施設課

---

男子トイレの便座クリーナーが1週間以上作動しない。  
チェックリストは嘘。

### お答えいたします

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
作動しない場合はスタッフへお声かけください。

透析センター・施設課



## 利用者さまの声

食堂デイルームにある自動販売機はもっとジュースを増やした方が良いと思います。

あと、緊急出入口のドア（中側）はたまに動かない時があります。職員さんが動かしているようですが、他の人も困っていたので、やめといた方が良くかと…。

### お答えいたします

いつもご利用ありがとうございます。

業者と相談させていただき売上状況などを鑑みながら、ご希望に添えるように対応して参ります。今後ともよろしくお願いします。

夜間・休日など特定の時間帯における夜間救急外来出入り口ドアの職員対応につきましては、院内セキュリティ管理の一環となります。ご不便をおかけし恐縮ですが、ご理解のほどお願いいたします。

資材課・施設課

看護師の皆さんの患者に寄り添う姿勢に頭が下がります。お正月も休まず、ご苦労様でした。

担当医師も、毎日回診に来ていただきました。良く話を聞いて下さり、とても安心出来ました。看護師の皆様も健康に留意され、頑張ってください。

### お答えいたします

この度は、温かいお言葉ありがとうございます。

これからもスタッフ一丸、患者さんが安心して療養できるように心がけて参ります。

まだまだ寒い日が続きますが、体調には十分お気をつけてお過ごしください。

B4病棟

