

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

日々真心のこもった看護、心から感謝しております。

ところで、食欲の気まぐれ等で食事を手付かずで残すこと(全てではないとしても)が多いです。

ニュースを見るとガサや世界中の多くの地域で飢え死にをしている人口も多く、胸が痛みます。

日本にも満足に食べられない人々があり、おまけに食材自給率も最低な我が国。どうにか捨てる

(特に手付かずなのに)ものを減らし、有効活用できないものでしょうか?捨てる余裕はないはずですが...

## 当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。衛生上、残ったものを再利用ということは難しい事情があるのですが、患者さんの病状等に合わせて食事の量を調整させていただく事が重要かと思えます。今後、食事のオーダー時においては、患者さんの病状等に応じた量の調整をしていくよう院内で取り組んでまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・手術後、右頬に傷があることに気付き、処置をお願いしたところ、「保湿クリームを塗ってください。」とだけ言われた。かなり目立つ傷で痛みもあったが、誰からもいつ、どのようにできた傷なのかの説明もなく、その後の処置もなく、不安を感じた。
- ・退院前に薬はどのくらい必要かと言われたが、何の知識もない中での回答は難しく、不安を感じた。「取り合えず～日くらい出しておきますね。」といった提案が欲しかった。
- ・喉の痛みを訴えたが、喉を診るなどの診察はなく、不安を感じた。
- ・Wi-Fiが何度もパスカード等を要求され苦痛だった。術後は特に大変だった。入院期間使えるようにしてもらいたい。

## 当院からのお返事

この度はご不安、また不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。多職種と共有し、今後は病棟移動の際の引継ぎも確実にを行い継続看護を実践するとともに、患者さんに安心して療養生活を送っていただけるよう改善に努めてまいります。

また、Wi-Fi環境につきましてもご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。入院患者専用Wi-Fiにおいては入院期間中は24時間接続可能（連続使用は12時間まで）となっております。なお、不具合が生じた際にお申し出いただければ原因の調査も可能ですのでスタッフまでお声がけください。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

この度は主治医の〇〇先生、〇〇先生、ありがとうございました。お陰様で手術前よりとても良くなり本当に嬉しいです。この場で感謝の気持ちをお伝えするのは失礼かな...とも思いましたが、先生方によりしくお伝えください。紹介状で初めてこちらの病院にお電話した時も、オペレーターの方が(私の様な症状は)金曜日の午前に専門の先生なのでと予約を取ってくださり、お大事にしてくださいととても丁寧なご対応でした。(その時からこの病院だ...と思いました。)また、外来で〇〇先生から手術のスケジュールや症状などで安心する様な(手術の説明も含めて)にも感謝しております。手術前に、手術にお立合いくださる看護師さん(韓国料理とお酒が好きな方)もとても優しく安心させてくれました。また、その他に〇〇さんも手術後に病室に来ていただき、ありがとうございました。HCUにいる時も明るい話題で和ましてくださった〇〇さんにも感謝です。そして、何よりも2週間お正月休みもなしで一生懸命お世話して下さった整形外科の看護師さん、本当にありがとうございました。改めて、このお仕事って大変だな...とつくづく思いましたし、うちの娘が社会人になったら、こんな風に働けるかな...などと思っておりました。朝・夜ご挨拶いただきお名前わからない方ばかりで申し訳ないのですが、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、あとお名前わからず皆さんに申し訳ないのですが、本当にお世話になりました。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。紹介元とは異なる病気が判明したこと、急速な悪化で手術予定の前倒し、と不安なことも多かったのではと思いますが、無事に症状改善して早期の退院もできたことで私たちも安心いたしました。お言葉を受けとめて、今後も患者さんが安心して過ごせるように病院全体でチームとして努めたいと思います。また、娘さんのご活躍も願っています！(脊椎外科)

この度は嬉しいお言葉をありがとうございました。チーム医療の実践を感じていただけたことも、私たちの励みになります。どうぞお体をご自愛ください。(看護部)

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

私は年寄りで、わいはいが入れられないのですが、入院する時看護師さんができなければ呼んでくださいと言われたのですが、呼んでもでもやってくれません。携帯電話のお金が掛かるので、年寄りにはわいはいができないので、わいはい入れてください。看護師さん、優しい人が少ないですね。

## 当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。

原則、wi-fiの設定はご自身でお願いしておりますのでご了承のほどよろしく申し上げます。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

初めての開腹手術で本当に不安でしたが、NCGMのスタッフの皆様にとっても親切にしてくださいました。NCGMで手術を受けられて良かったです。術後、目を覚ましてすぐに会話した看護師の方が同じ手術を受けた方でとても元気な方だったので、自分もこれぐらい元気でいられるなら大丈夫と思えました。職場に復帰することの不安もなくなりました。入院中のご飯もとても美味しかったです。冬瓜のお味噌汁など料亭で出てきそうなメニューで驚きました。

## 当院からのお返事

この度は心温まるお言葉、誠にありがとうございます。ご経過はいかがでしょう。今後も患者さんが安心して療養できる環境を提供できるよう、スタッフ一同精進してまいります。(看護部)

入院中のお食事について、お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。

今後もお喜びいただけるお食事をご提供できるよう努力してまいります。(栄養管理室)

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ランマーク注射を打つ際、痛いのでゆっくり入れてくださいとお願いしたところ、この注射は長いと痛いから最後早く入れちゃいますねと言われ、ぐっと圧を感じるくらいの力で、もちろん痛みも強くとても不快でした。お願いしているのと逆のことをする看護師さんは信用するのが怖いです。診察時に先生から看護師さんに言えばゆっくりやってくれるからと言われましたが、早く入れられ痛くて「痛い」と声が出ました。この看護師さんが言うように早く入れないと痛むのでしょうか？他の日より痛んでます。私は早い方が痛く感じます。

## 当院からのお返事

この度はご不快、またご不安な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。投与時の痛みが強い注射ですので、投与速度や投与部位について、患者さんとよく相談しながら投与するよう、指導および情報共有いたします。  
ご意見くださりありがとうございました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・リハビリは有り難かった。
- ・「頚髄腫瘍切除」手術を受けました。しびれは殆どなくなりました。  
手術痕は全く痛くないが、肩甲骨の下（背中の筋肉）がまだ痛いです。  
お世話になりました。

## 当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉ありがとうございます。  
回復に向けての支援について今後も精進していきたいと思っております。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・病院も国際化によって外国人の受け入れが多くなっていくと思います。正月の救急外来で入院の外国人(〇〇)が、診断がつく前なのでベッドでの生活になり、朝から夜、消灯後20分にもスマホ使用。  
日中はスピーカーの音量のため、部屋の中は〇〇語のため、日本人はカーテンを閉めひたすら沈黙の状態でした。
- ・窓際のカーテンボックス内の電灯は節電のため消しても良い。  
天候の良い日はサンルーム状態で、アイスノンが連日必要であった。

## 当院からのお返事

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。  
療養環境について看護師と共有し改善を図っていきます。  
貴重なご意見をありがとうございました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

窓際の景色は最高。しかし、昼はエジプト夜はシベリアのごとく気温が変化。昼は危険なレベルに熱くなる。具合が悪く看護師さんを呼べない、又は体が動かない状態、又は意思表示ができない場合、かなりリスクが高い状況にあると考える。

温度計から自動でエアコンを調整するなど人手のかからない管理をした方がいいと考える。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ご意見をいただき、早急に現状を確認し、患者さんが快適な療養環境で入院生活を送れるよう、病室内の室温を調整してまいります。

貴重なご意見をありがとうございました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

出産のカタログギフトは正直この内容ではなくて良いのではと感じます。都内の人は赤ちゃんファーストで10万円ほどの育児用品を選んでもらえますし…。カタログギフトをなしにしたら出産費用をその分安くしてもらえるか、クリニックのようにマッサージやエステ（無理なら全国共通百貨店商品券）、スタジオアリスなどの1年間使える撮影ギフト券などの方が嬉しいです。

すべて他の総合病院やクリニックで導入されてるギフトなので、参考にしてみてください。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

関係者の間で情報共有させていただきます。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

採尿室のトイレを増やしてほしい。この規模の総合病院で女子トイレ2つは少なすぎる。近隣の〇〇や〇〇を見習ったほうが良いです。患者のことを考えていない。スペースが足りないなら、この建物を建てる時点での設計ミスだと思う。朝はとても混んで何人も並んでいます。今時クリニックですら2~3個は設置されています。事前採尿や午後の空いている時間に来院できない患者もいます。患者ファーストに考えて改修・改善して下さい。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしております。

混雑している時間帯に、トイレ待ちの状況がある事は把握しております。

建物の構造上、早急に増設工事が出来ない状況です。どうかご容赦ください。

採血後の採尿にも対応しております。遠慮無くお申し出ください。。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

1か月半全てにわたる入院生活心身共に安心して過ごすことが出来、感謝の思いで一杯です。

One for all,all for one のモットーがこの病院にもぴったりにです。一人一人の力は弱いけれど協力すればとてつもなく大きな力になり得ます。医師、看護師、栄養士、薬剤師から助手さん、お掃除の方に至るまでチームワークが素晴らしいし、患者一人一人に分け隔てなく平等に接する心に打たれました。本当に有難う!!

## 当院からのお返事

退院後のご体調のほうはいかがでしょう。

この度は、大変勇気づけられる温かいお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思います。患者さんが治療に専念できるよう、今後もチーム一丸となって看護を提供していきたいと思っております。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

救急で幼児と3日付添入院させていただきました。付添ベッドと食事環境については是非改善を検討いただきたいです。

- ・キャンプ用の幅広コットがあれば随分身体の負担が違うと思います。長く入院される子の親御さんはどうされているのでしょうか。少額ですが寄付させていただくので、少しでもそうした方が楽になるようお願いします。
- ・また、食事も温かく健康的なものを摂るのが難しいです。例えば学校給食だと大人にも用意されていると思いますが、夜間など忙しい医療従事者の方や付添者向けに院内食の提供をすることは難しいのでしょうか。あるいは地下食堂の営業形態の変更か、ヘルシーなお弁当の販売など含め、是非ご検討をお願いします。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。付き添いベッドについては、ご負担をおかけしました。

こちらは、部屋のサイズが異なることや夜間の患者確認等を考慮し、院内統一で今のベッドを使用しております。食事についても、ご不便をおかけしております。付き添いの方へ食事に関するご案内をさせていただいております。(看護部)

建設的なご意見をありがとうございます。大変恐縮ですが、食堂の営業形態の変更およびお弁当販売について、現状ではご希望に沿うことができません。ご理解の程宜しくお願いいたします。(患者相談)

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

救急で受け入れていただきました。小さい子供で未だ言葉でのコミュニケーションができませんが、先生が顔を見せて本人に挨拶をしてくださったり、スタッフの方も緊急でないケアは本人に説明しながらやってくださったり、尊重してくれたおかげか、落ち着いて点滴の交換など受けていました。急性期は頻回に、落ち着いてからも適宜様子を見て説明いただき、親も安心できました。点滴ガーゼにドキンちゃんを描いていただいたのを見て喜んでいました。本当に先生方にも看護師さんにも色々お世話になり、ありがとうございました。

## 当院からのお返事

このたびは暖かいお言葉、ありがとうございます。

急な入院、環境の変化等お子さんにとっては戸惑うことも多いですし、親御さんもご心配されている状況であったと思います。今後も、治療やケアを受けるお子さんの気持ちを尊重し関わっていけるよう、いただいたお言葉を励みとしてスタッフ一同頑張っていきたいと思っております。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

いつもお世話になっております。感謝はしておりますが、「失礼します」と同時にカーテンを開ける方がいらっしゃいます。たまたま食事終わりでお茶をこぼして着替えてる最中なので驚きました。お掃除をしてくださる方もたまにすごい小声で「どうも」とカーテンを開け、しまいにはモップ(?) 掛ける時に私のスリッパをベッドの下に入れてしまっている時があります。

## 当院からのお返事

入院中は安心して過ごすことが出来ず、大変申し訳ございませんでした。  
看護職員及び清掃スタッフに共有し、お声かけし状況を確認後にカーテンを開けるよう伝えております。今後このようなことのないよう努めてまいります。(看護部)  
この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。同様のご意見を再度いただかないよう該当者には厳重注意と指導を行いました。(総務)

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

してやっている、という空気が病院内に充満している。  
二度と来たくないです。

## 当院からのお返事

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でした。  
職員一同、今一度自分自身の振る舞い等を見つめ直すとともに、  
院内の風土を改善してまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇とは退院後の生活がより良いものになるよう助言や支援をしてくれる人だと思っていた。単なる、転院をさせる係なのだと思い知らされた。もっと誠実に（だますことなく）患者やその家族に寄り添ってほしい。

## 当院からのお返事

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
患者さんの状況に応じた、より良い療養生活のための支援ができるよう、引き続き部署全体で取り組んでまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ベッドごと移動できるように改築すべきでは。  
痛みのある患者を手荒にストレッチャーに乗せ、またベッドに戻す。  
信じられません。

## 当院からのお返事

この度はお身体および精神的にもご負担をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。設備構造を大きく変更するのは難しいですが、患者さんの病状に応じた対応や配慮により努めてまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

看護師さんにお礼を伝えたくて、受診ファイルのQRコードを探しても見つからず、総合案内の方に「今は付いているものがないものがある」と教えていただきました。

QRコードを読み込ませてもらい、手書きでも出来るこのコーナーを教えていただきました。丁寧でフレンドリーな笑顔に癒されました。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は心温まるお言葉をありがとうございます。

患者さんやご来院された方々のお困りごとを少しでも解決できるよう今後も努めてまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

12/2に入院して以来、11/17退院まで土日を除いてほぼ毎日放射線治療を受けました。  
ここでも技師はじめ、staffの皆さまがone teamになって暖かく患者をむかえてくれました。  
〇〇でしたか（他の病院だと思いますが）技師の親切さと熱意に打たれて、がんばるぞという気持ちが自然とわいてきたと言っていました。有難い体験でした。先生はじめ皆様に心から感謝いたします。

## 当院からのお返事

この度、感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございました。  
皆様方に放射線治療をやってよかったとだけ思っていただけに医師、  
看護師、技師、事務員でチーム一丸となって引き続き精進していきたい  
と思います。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

元旦にもうだめと思ったのが、なんとか助かってしまいありがとうございます。ついでにもう少しだけ頑張ってみます。一年半位。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

色々なご事情がおありだと推察いたします。

何かお困りなことがございましたら、治療内容に関する事以外のことでもお声がけいただければと思います。何かお役に立てれば幸いです。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

妻が緊急心臓手術8時間以上をしていただき、一命を取りとめました。  
感謝しております。本当に本当にありがたいことです。

## 当院からのお返事

このたびは感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。  
いただいたお言葉を励みとしてこれからもスタッフ一同頑張っていきたい  
と思っております。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

看護師さんによって説明にばらつきがある。後から入院された方への説明等を聞いていたが、自分の時は丁寧に詳しく説明してもらった覚えがない。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

スタッフによる説明内容に差異が出ないように、病棟全体で見直してまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ピアノ飾ってあるだけでもったいないです。

「ご自由におひきください」の方が良いのでは…。

## 当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

定期的にあトリウムコンサートを開催しており、その際にピアノを使用しております。耳鼻咽喉科での聴覚検査等、診療との兼ね合いもあり、ピアノの使用を常時開放することが難しい事情がございます。ご理解いただけますと幸いです。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・ 保険証の受付職員の仕事が遅い。早く来たのに30分のロスをした。
- ・ 採血での職員の手続きが要領を得なく何度もこちらから確認した。  
今日は1時間早く来たが、結局意味がなかった。

## 当院からのお返事

この度は受付職員の不手際でお待たせしてしまい誠に申し訳ありません。

保険証の確認に時間を要することもあります。効率的に手続きを進められるように進めてまいります。（医事室）

この度はご面倒をおかけし申し訳ありません。採血室担当職員が受付から止血完了までの案内が円滑にできるよう教育を継続してまいります。（検査部門）

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

この病院、お医者さんと薬剤師さんは余っているようですが、事務職員さんが足りてないようです。繁忙時間のみ余っているお医者さんや薬剤師さんに手伝ってもらってはどうか?将来開業や薬局経営の際に必ず役立つと思います。

## 当院からのお返事

ご意見をありがとうございます。

各種事務手続きにお時間を要してしまい大変申し訳ございません。

事務作業の効率化や適切な人員配置に努めてまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

リハビリフロアのW.Cのサインを

REST ROOM (MAN)

REST ROOM(WOMAN)

に変えてください。W.Cの言葉の意味がありません。

## 当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

当該サインをピクトグラムのデザインに変更いたしました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

1月に入院しました。お医者様、看護師、その他のスタッフの方々の対応はとても良く、心穏やかに過ごさせていただき感謝しています。ただ、食事が美味しくなく（色、味付け、メニューetc）ご飯がすすみませんでした。6Fの自販機の売り切れも多く、コーヒー等も飲めない時が多々あり残念でした。特に食事内容を改善していただきたいをお願いします。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。治療の状況にもよりますが、ご要望により個別に対応させていただくことも可能でございます。お食事について不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。（栄養管理室）

ご不便をおかけしており恐れ入ります。

商品の補充頻度について自動販売機の運営業者に申し入れをいたしました。（管財）

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

今回顎変形症という病気で、生まれて初めて手術と入院をしました。生まれてから一度も歯を見せて笑ったことがなく、人前で話すこともなかなかできませんでした。今回、約3年間の術前矯正を経て、手術をし、大変嬉しく、今度の人生がすごく楽しみになれそうです。腫れはまだありますが、きっとステキな顔になれていると思います。手術をして下さった〇〇先生をはじめ先生方、本当にありがとうございました。また約8日間、看護して下さった看護師の皆様も快適にすごさせてくれてありがとうございました。今私は〇歳で、最近、〇〇というバンドに加入しました。新しくなった顔で、たくさんの人を笑顔にできるカッコイイバンドマンになれるよう、一生懸命頑張ります。ありがとうございました！

## 当院からのお返事

心のこもったお手紙をありがとうございます。長い期間の術前矯正と手術を乗り越えられたこと、本当に素晴らしいことだと思います。新しい一歩を踏み出された今のお気持ちが伝わり、私たち医療スタッフ一同、大変嬉しく思っています。確かにまだ腫れが残っていますが、これからさらに回復し、ますます素敵な笑顔になられることと思います。これからの人生がより楽しく、充実したものになりますよう、心から願っております。そして、バンド活動をされているとのこと！〇〇というお名前もとてもユニークで素敵ですね。たくさんの人を笑顔にするカッコイイバンドマンになれるよう、応援しています。

まだ術後の経過観察期間が残っております。引き続きご通院の程お願いいたします。（歯科口腔外科）

この度は嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。3年間の頑張りを初めて入院と手術を乗り越えるお手伝いとなることができ  
光栄です。〇〇様と同様にたくさんの人に笑顔となっただけけるよう、スタッフ一同頑張っていきます。（看護部）

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

2泊3日の人間ドック受診。

- ・部屋に手指アルコール除菌液があるといい。特に病院用の「ウェルフォーム」（〇〇株式会社）。〇〇病院では10年位前に、HCUで病室の1人に一つ置いてありました。
- ・2日目、朝食を出して頂きありがとうございます。
- ・夕食の特別食おいしかったです。
- ・部屋にTVの番組表がコピーされて置いてあるといいな。
- ・MRIの時、タオルケットかけてくれたが、1枚では足が寒かった。もう1枚かけてほしかった。
- ・部屋に時計があって助かった。
- ・〇〇号室に泊まったが、どこからかカン高い一定した音が聞こえて、とても気になった。

## 当院からのお返事

この度は当院人間ドックを受診いただきありがとうございました。

また貴重なご意見をありがとうございます。

今後も快適に人間ドックを受診いただけるよう環境整備等努めてまいります。（人間ドック）

人間ドックを受診していただきありがとうございます。貴重なご意見を今後に活かしていきたいと思っております。部屋の手指消毒剤の件ですが、各病室の入り口に一つずつ設置しておりますが、部屋には設置しておらず使い勝手が悪かったと思っております。大変申し訳ありません。（看護部）

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- 1) 今回でNCGMに入院するのは3回目です。院内の自動販売機はこのカードを購入しないと買えません。Suicaなど第三者のカードでも支払えるようにしてください。
- 2) 私は〇〇に入院しました。洗面所の湯、水、出/止のスイッチが敏速に作用しますように。非常に使いずらいです。どの部屋も同じでしょうか。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。

現在、自動販売機での電子マネーの利用について運営業者へ相談を行っています。

また病室の洗面台スイッチについて確認・整備をいたしました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

救急で運ばれた際の〇〇の医師看護師の態度が悪い。  
思いやりも優しさもない。安心してあずけられない。

## 当院からのお返事

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でした。  
今一度自分自身の振る舞いを見つめ直すよう指導してまいります。  
患者さんおよびご家族の方々にも安心していただけるよう努めて  
まいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

パジャマとタオルのレンタル、日によってパジャマとタオルどちらか不足していることがあった。(3回ありました。)

お金を払っているので、確認してから配ってほしい。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけして申し訳ございません。

レンタル病衣の担当業者に申し送りを行いました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

授乳でお腹がすくので、夜食(軽食)を出してほしい。  
オプションでプラス料金がかかっても食べたい…。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

別途、料金をいただいての軽食のご提供は報酬の基準上行うことができません。ご希望に添えず誠に申し訳ございません。

なお、地下1階にコンビニを設置しております。都度買い物に行かれるのは大変だと思っておりますので、お部屋の冷蔵庫と併せて是非ご活用ください。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

栄養指導で産後は主食200g(米)とあったけど、病院のご飯は何故170gで出てくるのか知りたい。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。ご入院中のお食事は、お召し上がりいただいた際のご意見をもとに主食量を調整いたしております。

栄養指導で用いている主食量は、日常一般的に用いられる主食量で栄養指導の際に参考として記載させていただいております。

説明が不足しており誠に申し訳ございませんでした。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

会計支払いの流れについて

- ・会計での待ち時間あり、並んで次の支払いで長い時間待ちあわせとなり、何かに合理化となっているのでしょうか。半年前までは計算も並びが少なく、計算終わって会計ももっと早かったように思います。
- ・改悪の合理化ではないですか。計算までの並びも足の悪い者にとっては苦痛です。

## 当院からのお返事

この度は会計待ち時間についてご迷惑をおかけして申し訳ありません。

現在新たな取組として後払いシステムの「通院支援アプリ ウェルコネ」を導入しております。

このシステムは診察が終了したら、会計窓口を設置してあるウェルコネ専用レーンに並んでいただき、会計票を窓口へ提出したらそのまま順番を待たずに帰宅できます。

院内処方箋が発行された、また公費を使用している患者さんには適用外となりますが、是非通院支援アプリに登録していただき活用のご検討をお願いいたします。

今後とも待ち時間に対して真摯に取り組み改善を目指して行く所存です。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

2回、赤ちゃんの着替えが院内に1枚もないと言われました。クリニックとかなら仕方がないですが、この規模の病院で?!と驚きました。1回はおしっこ、うんちがついた服で1晩過ごさなくてはならず、子供に申し訳ない気持ちで悲しくなりました。2回目の看護師さんは手洗い、ドライヤーですっと服を乾かしてくれました。看護師さんの負担、仕事も増やしているので着替えはしっかり患者分、院内で用意してください。

## 当院からのお返事

ご出産おめでとうございます。このような喜ばしい時にご不便をおかけしまして申し訳ありません。新生児リネンの在庫数不足につきましては既に業者と調整を進めているところでございました。早急に解決できるよう、引き続き尽力いたします。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

献立表を病院のホームページから1ヶ月分見られるようにしてほしい。  
面会家族も様子が分かるのと、退院後の参考になります。デイルームに貼ってあると言われましたが、体の状態によって毎回確認できない患者もいます。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

現在の当院のシステムでは対応が難しいことをご理解いただきたく  
お願い申し上げます。

なお、メニューが記載された食札を毎食患者さんにお渡ししておりますので、ご自由  
にお持ち帰りいただき退院後のお食事の参考には是非ご活用ください。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

部屋のカーテンをきちんと閉めてほしい。背の高い〇〇のスタッフ、1度も閉めてくれませんでした。

## 当院からのお返事

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。

当該スタッフ及び病棟スタッフと話をし、患者さんが安心して過ごされる環境についてともに考えました。

今後、安心して過ごしていただけるよう対応してまいります。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

退院手続（費用）の方は、本当に親身になって経験談を聞かせていただき、勇気づけられました（〇〇さま）。看護師さんの引きつぎに何か異変を感じていた私ですが、悲しい思いをいっぱいしました。センターの精神に基づいた看護師さんの教育を是非切望致したい心境です。担当の医師さんは一方的に早口で説明され理解するのに時間を要しました。もう少し患者さんの心境を汲んでいただけたらと思って退院します。

## 当院からのお返事

看護師の引継ぎに関して、ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今回、病状の変化もあり、新たな治療が開始になったため入院中で覚えることや不安がたくさんあったと思います。今後も患者さんに寄り添い、退院後の生活も見据えた看護をしていきたいと思っています。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

すばらしいスタッフの皆様にお世話になり感謝です。ただ残念でしたのは、一部の看護師さんは患者の身になって対応するのではなく、ご自分のペースで、全員の看護師と患者個人の情報を共有する資料作りをしていると聞いた時唖然としました。

看護師長さんにお会いして聞いていただけたらと思いました。

## 当院からのお返事

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。

患者さんへのケアにつなげるために必要な仕事内容は様々にあることを、スタッフ全員が理解して実践できるよう、指導、調整してまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

# みなさまからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ホットココアやホットレモンなどのノンカフェインのホットを入れてほしい。  
コーヒー系ばかりで妊娠中、授乳中、産後の人は飲めません。  
産科病棟ということを配慮した自動販売機の内容にしてほしい。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。

6階病棟の商品取り扱い内容について自動販売機の運営業者に申し入れをいたしました。