

ご意見箱（病院への手紙）について [令和4年12月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- 温泉の温度が低く、体がすぐに冷えてしまう。
 - 当院に設置している温泉については源泉かけ流しであり、源泉の温度変化に応じて差し湯をして調整しております。差し湯の量により、温度が上下する場合がありますが、今般いただいたご意見をもとに、設定温度の引き上げ等について調整してまいりますので、ご理解をお願いします。
浴室に関してお気づきの点がありましたら、お気軽にスタッフにお声掛けください。
- パジャマ（病衣）が足りないとのことで、サイズの合わない病衣を着させられている。
 - 病衣に関して不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。
病衣の不足については、病衣の貸与を行っている委託業者に申し入れを行い、改善を強く要望しております。
今後、このような状況が発生しないよう対応してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 11月に発熱外来にかかり、後日精算に来たが、保険証の有無を聞かれるなど窓口での支払いに時間がかかった。もっとスムーズに行えるよう工夫をお願いしたい。
 - 窓口での支払いに時間を要してしまったとのこと、大変申し訳ありません。
窓口の混雑状況により、お待ちいただく時間が長くなってしまうこともありますが、出来るだけスムーズに対応できるよう、対応を検討してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 売店での対応が悪く、不愉快な思いをした。
 - 売店で不愉快な思いをされたとのこと、大変申し訳ありません。
今回いただいた内容については、売店の委託先である事業所に報告し、改善について申し入れを行いました。

○ 洗濯機の乾燥機が乾燥までに時間がかかりすぎる。

- ＞ 乾燥機の利用について、ご不便をおかけし大変申し訳ありません。
現在設置している乾燥機の性能や異常箇所等について、委託先に点検を依頼しており、不具合がある場合については、必要に応じ修理・取替を実施してまいりますので、ご理解をお願いします。

○ 入院中、シーツ交換に全然来てくれなかった。

- ＞ 入院中、シーツ交換の件で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。
シーツの交換について、各病棟での対応を改めて確認し、安心して快適な入院生活を過ごすことができるように改善してまいりますので、ご理解をお願いします。

○ 採血が痛かった。

- ＞ 採血で痛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。
採血される方に痛みを与えないよう、院内研修を実施するなど日々努力をしていますが、ご指摘のような痛みを与えることもあり、大変ご迷惑をおかけしています。
採血時の痛みは、経験年数の違いによる技術差や採血当日の患者様の体調などにより変わってくるものと思われます。今後も、出来る限り採血時に痛みを与えることのないよう、研修の充実等に努めてまいりますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 3階西病棟でお世話になりましたが、新人の看護師さんも、ベテランの看護師さんも親切で、元気をいただいています。
- 2日~3日程度の入院でしたが、皆さん笑顔で優しく、明るく接してくれて気持ち
が楽でした。他の患者さんの用事で病室に来ても、私の様子を見てくれるなどし
てくれて、すごいなと思いました。
- 21時消灯のため、毎週楽しみにしていたテレビドラマをあきらめていましたが、
イヤホンをつけて静かに観るのであればテレビを観ても良いと言ってくれてあり
がたかった。
 - > このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。至らない
点もありますが、これからも安心して当院を利用していただけるよう、職員
一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。
- 食事（病院食）は、釧路・根室管内で一番良いと思います。
 - > このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。
委託先である事業所にいただいた内容についてお伝えしたところ、大変喜んで
いました。
これからも、創意工夫を凝らし、皆様の健康を考えた食事を提供できるよう
励んでまいりますので、引き続きよろしく申し上げます。

03 質問・要望

- 1階に設置してある伊藤園の自販機が他の自販機よりも安いとため、病棟にも設置してほしい。
 - 1階に設置している伊藤園の自動販売機については、当院に在籍する労働組合員の福利厚生の一環として設置しているもので、すべての階下に設置することは難しい状況です。ご不便をおかけし大変申し訳ありませんが、ご理解をお願いします。
- 土日でも新聞を読むことができるよう、新聞の自販機があったら良いと思う。
 - 新聞の自販機に関するご意見、ありがとうございます。
日曜・祝日は売店の営業を行っていないため、新聞等の購入ができず、ご不便をおかけしております。新聞の自販機については、他の医療機関での導入状況や費用等を調査し、今後の検討課題とさせていただきます。
- 洗面所利用後に水しぶきが飛ぶため、ペーパータオルを設置してほしい。
 - 洗面所利用に関して、ご提案をいただきましてありがとうございます。
ペーパータオルの設置についてですが、各病棟にペーパータオルを設置することにより、多くの費用が発生することが予想され、費用対効果を勘案し、現在、設置することは予定しておりません。
定期的に洗面所の清掃作業等を行っていますが、利用される方が快適に利用できるよう、今後も清掃に努めてまいりますので、ご理解をお願いします。
- 入退院時に患者さんの荷物を運ぶカートのようなものがあれば助かる。
 - カート設置に関して、提案をいただきましてありがとうございます。
ご提案いただいた内容をもとに、現在、各病棟にカートを設置するように対応を検討しております。
カート設置までお時間をいただければと思いますので、それまでの間、ご不便をおかけしますが、よろしく申し上げます。
- 100円玉の両替機が欲しい。
 - 院内の両替機に関する要望をいただきまして、ありがとうございます。
両替機については、休日・夜間の不具合等に関するメンテナンス対応が難しいことなどから、現在まで設置はしていません。
いただいた要望をもとに、どのような方法が良いか院内で検討してまいりたいと思いますので、ご理解をお願いします。

- 売店に行っても品数が少なくて困る。コンビニを入れてほしい。
コンビニなら品数も充実するしポイントも貯まる。
- 売店に関してのご意見をいただき、ありがとうございます。
販売品目等に関する要望事項については、都度、売店の委託事業所に申し入れをし、売店の充実を図っておりますが、ご不便をおかけしてしまっていることについて、大変申し訳なく思っています。
コンビニの導入については、すぐに行うことは難しい面もありますが、今後、売店の充実に向け、どのような方法が望ましいか検討してまいります。
- 病室内での携帯電話の使用が見受けられるため、通話を禁止してほしい。
- 携帯電話の使用については、現在でも、マナーモード設定や所定の場所での通話をお願いし、入院時の案内や院内放送等で周知しておりますが、いただいた意見をもとに、改めて携帯電話の利用ルールについて周知徹底を図ってまいります。
- 布団カバーが外れやすく、朝起きるとカバーが行方不明になる。
チャックタイプまたは角にひもで止めるタイプにしてほしい。
- 布団カバーに関するご提案をいただき、ありがとうございます。
布団カバーの種類について、今後、いただいたご意見をもとに、委託事業所に種類変更の可否や変更費用がどの程度かかるのかを確認する他、カバーの設置・取り外しの容易さなどを総合的に判断し対応を検討してまいります。