



## ご意見箱（病院への手紙）について [令和6年8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

- 日曜日の昼食（パン）の際、飲み物がないので、朝の牛乳を昼にするなどしてはどうかと思う。
  - 術後、ICUに入っていた際、具合が悪い状況なのに、薬をそのまま手渡しされるなど、その対応に少し不快感を感じた。
  - 検温等で病室を回る際、事前にアナウンスしてくれると、お互いに時間のロスがなくて良いと思う。
  - 別の科で同じ薬が出ていることがあるので、チェックをお願いしたい。
  - 部屋の空調が朝方しか効いておらず暑かった。
  - お手紙を書いて、1階に行きスタッフに外のポストへ投函をお願いしたが、断られてびっくりした。
- > この度は施設の不備や職員の対応、言動で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。  
今回いただいた内容をは職員一同で確認し、改善に努めてまいります。真に患者に寄り添った病院となれるよう努力してまいりますので、お気づきの点がありましたらお気軽にご意見をお寄せください。

## 02 お礼・感謝の言葉

- 看護師さん、手術してくださった先生、スタッフの方の素晴らしい対応に感動・感謝しています。これからも地域住民のために健康に気を付けてご尽力ください。
- 入院中、特に若い看護師さんの行き届いた配慮が良かったです。
- ドクターはもちろん、3階東病棟の看護師やその他スタッフの皆さんには大変お世話になりました。また、いつもきれいな場所にしてくださり、ありがとうございました。
- 栄養士さんの管理のもと提供された食事のおかげで、4週間で4キロほど体重が落ちました。
- 入院中、父の細やかなリクエストにも嫌な顔一つせず答えてくれ、大変感謝しておりました。
- とっておいたお昼ご飯を温めて持ってきてくれたり、気にかけて部屋に訪問してくれたりと、看護師さんの対応が嬉しかったです。

> 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。  
職員への叱咤激励は、モチベーションの向上や職場全体の意識改善が図られる、貴重なご意見として大変うれしく拝見しています。  
これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、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、よろしくお願いします。

## 03 質問・要望

- 車いす用の広いトイレにある汚物入れが開閉しづらいので改善を望みます。  
また、トイレの便座クリーナーがすぐなくなるので、容量を増やしてほしい。
  - この度は施設備品の不具合に関してお問い合わせをいただき、ありがとうございます。ご意見をいただいた後、担当部署において物品の破損状況確認などを行いました。  
また、便座クリーナーにつきましては、備え付けのものを交換することが難しく、まずは洗浄液の容量確認を適宜行い、洗浄液がなくなることの無いよう一層の注意を払うこととしました。  
その他にも施設や備品の破損や不具合がありましたら、お近くのスタッフにお気軽にお声掛けください。
  
- 外来のトイレのウォシュレットノズルが真っ黒で汚いことに驚きました。  
お願いですから清潔にしてください。
  - この度は施設の清掃に関するご要望をいただき、ありがとうございます。  
また、トイレを利用された際に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。ご意見をいただいたのち、担当部署において状況を確認し、清掃スタッフに清掃を依頼しました。  
至らぬ点多々あるかと思いますが、適宜改善に努めてまいりますので、ご理解をお願いします。
  
- ホームページの診療体制表で外来の診察日であることを確認し受付に行ったが、「今日は予約のみ」と言われた。また、一般外来スケジュール上では基本受付が午前8時30分～11時00分までだが、診療科によっては10時00分までのところもあるなど、わかりづらい。
  - この度は、診察のため足を運んでいただいたにも関わらずご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。  
外来診療体制表は前月末までに内容を取りまとめホームページ上で公開しておりますが、医師の休暇や出張、その他都合によりやむを得ず診療体制が変更する場合は、ホームページの「お知らせ」欄で変更内容を掲載しています。分かりやすい周知方法について院内でも検討してまいります。まずはお知らせ欄を今一度ご確認のうえ来院していただければ幸いです。  
また、限られた医療スタッフで診療を行っていることもあり、診療科によってはやむを得ず受付時間を短くしている場合があります。大変ご迷惑をお掛けしますが、ご理解いただければ幸いです。