

皆さんから寄せられたご意見等への回答

2023年度下期

当院では、患者さんやご家族の皆さんから様々なご意見やご要望をいただいております。お寄せいただいた皆さんからの声を各担当部署で検討し改善につなげ、ベリーベストな病院運営に努めてまいります。

今後もお気づきの点やご意見、ご要望等がございましたら、ご遠慮なくお聞かせ下さい。

当院へのご意見等は、以下よりお寄せいただくことができます。

- ・「ご意見箱」(3F～7F各病棟デイルーム及び外来設置)
- ・入院・外来患者満足度アンケート フリーコメント
- ・病院1階 相談サービスコーナー
- ・ホームページの「お問い合わせ」



北摂総合病院
カスタマーサービス室

一療養環境について一

ご意見

NO.1

私は偏食がきつく食べれない物が極度に多かった。せめて好き嫌いの好み位は聞いて欲しい。

回答（栄養科）

貴重なご意見ありがとうございます。

アレルギーや嗜好についての食事対応はさせていただいておりますので、担当の管理栄養士、もしくは看護師までお伝え下さい。

ご意見

NO.2

お腹を切った時、スニーカーを履くときかがまないでいいように（お腹が痛いから）長い靴べらがあると夜にトイレに行きやすいと思いました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。手術後は手術前と違い体調が変化することで、ご不便をおかけしました。靴べらに関しては集団生活の場であるため、感染や安全の観点から共有物としては設置しておりません。何かご不便なことがございましたら、遠慮なくお声掛けください。

ご意見

NO.3

良くしていただいて本当にありがとうございました。

糖尿病の「食事療法」などの勉強会（講習会）とかあれば参加したかったです。

回答（栄養科）

貴重なご意見ありがとうございます。

個別の栄養指導は実施させていただいておりますが、コロナ渦により勉強会は中止しておりました。2024年度より再開予定ですのでよろしくお願いいたします。

ご意見

NO.4

食事の献立表にカロリー表示があれば良いと思う

回答 (栄養科)

貴重なご意見ありがとうございます。

食事内容や栄養素(カロリーなど)の説明や提示は個別対応はさせていただいております。担当の管理栄養士もしくは看護師にご相談下さい。

ご意見

NO.5

3番4番窓口など、順番待ち案内がないため誰が先に待っているのか、何人待ちなのか、後にきた人に先をとられたりとトラブルばかり…
番号札でもあればいいのに…

回答 (病院サービス課)

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。順番待ちの案内、呼出方法など、機器含め現在、検討中です。できる限り早い時期の導入を目指してまいります。

ご意見

NO.6

トイレが部屋毎にあって良かったです。トイレに手拭きペーパーがあればいいと思います。

回答 (総務課)

貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ございません。病室内のトイレ・手洗いでペーパータオルなどが詰まる事例が多発したため設置をしております。入院準備品の一つとしてタオルを持参していただいております。ご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。

ご意見

NO.7

トイレの水洗の音が大きい。夜間の使用に気を使う。

回答（総務課）

お気を使わせてしまい申し訳ございません。施設用トイレは、ある程度の強い水圧を必要とし、水圧不足の場合は洗浄の流れが悪くなったり、排水管のつまりの原因となります。必要な水圧水量で調整しておりますので、ご理解の程、よろしく願いいたします。

ご意見

NO.8

退院時の事ですが、医師、看護師、事務職員の情報共有してください。

回答（看護部 病棟）

ご意見ありがとうございます。
スタッフ間での情報共有を充実できるよう努めてまいります。確認のため異なる職員がお声掛けさせていただくことがあるかと思いますが、ご理解の程、よろしく願いいたします。

ご意見

NO.9

面会禁止の緩和を早急にお願ひ致します。何かよい方法を見つけて頂きたいです。

回答（看護部 病棟）

ご不便をお掛けし申し訳ございません。定期的に面会制限について話し合いを行っております。感染状況に応じその都度検討し、2024年4月22日から制限緩和を実施しております。詳しくはホームページをご覧ください。

—医療提供について—

ご意見

NO.10

18:00～20:00のスタッフ人員が少なく感じた。

回答（看護部 病棟）

ご意見ありがとうございます。夜勤帯は決められた人員配置で対応しておりますが、日によっては手術迎え等、業務の都合で一時的に病棟で勤務するスタッフが減る場合がございます。できる限りすみやかに病棟業務に戻れるよう、努めてまいります。

ご意見

NO.11

意思表示が出来ず、重度の認知症なので、一般患者と同じ扱いをせず、それなりの対応をして欲しかった。家族が意思を伝達できるので仲介できる仕組みを作ってほしい。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。また、不快な思いをおかけし申し訳ございません。患者さんの状態に応じたお声掛けや援助など看護ケアに努めてまいります。

ご意見

NO.12

ドレーンの説明を受けておらず初めの2日間何かわからずぶら下げていた。尿にしては血み
たいだし…？

入院計画表がかなり早い退院確定だったが本当に厳しかった。

全体的に大変満足しています。関わったすべての方が神対応でした。不安な気持ちも話すと
すぐにはなくなりました。こんな良い病院が近くにあってとても安心です。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見と身に余るお褒めのお言葉、誠にありがとうございます。患者さんからのお言葉がスタッフの励みになります。ご指摘の件を踏まえ、適切な情報提供を心掛け、これからも患者さんが安心して入院生活を送れるよう努めてまいります。

今回は内視鏡による手術でしたが、診察治療の時間が午前中 or 午後とかおおまかな時間で何時になるかは不明との事で、今後は20～30分くらいの時間差で治療していただきたいと思います。今回はかなり差があってちょっとイライラしてました。以上よろしく願いします。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。内視鏡検査につきましては、治療部位により、午前か午後の予約になります。患者さんによって検査や治療にかかる時間が前後する場合があります、正確な時間がお伝えできない状況にあります。内視鏡室と連携し予定時間を早めにお伝えできるよう努めてまいります。

原因が分かったら書類の記入より先に痛み止めを入れてもらいたかった。待たされる時間が長くてしんどかった。

回答（看護部 病棟）

対応が遅れ、辛い思いをおかけし申し訳ございません。患者さんの訴えに即座に対応できるよう努めてまいります。

検査とカテーテル治療が別の日程での入院で行われることが、検査が終わった後で知りましたので驚きました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。治療に関しましては、院内の方針に基づいてスケジュールが決定されます。事前の説明が不足しており、申し訳ございませんでした。

治療してくれた医師は説明も対応も良く不満はないが診察した医師と手術してくれる医師が変わることもあるのなら事前に伝えても良いのではと思う。丁寧な言葉で対応してくれる看護師もいるが、少し雑。フレンドリーすぎる若手もいる。若い人には良いのかもしれないが、借りるパジャマは体重身長分かるのなら体に合った物やサイズを聞いて欲しいと思う。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。看護師の接遇に対して、ご不快な点があったこととお詫び申し上げます。病棟内で指導を行い改善していきたいと思っております。内科医師と外科医師とは専門性が異なるため、診察医と手術医が異なります。患者さんが安心して治療ができるよう、丁寧な説明を心掛けてまいります。

待ち時間を短くするシステム作り

回答（病院サービス課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。患者さん個々の病状から診療内容が異なり、どうしても時間が前後します。効率的な業務を意識して改善に努めます。2024年1月より各診療科、待ち時間を表示させていただいております。あくまでも目安になりますが、少しでもお役に立てれば幸いです。

予約以外の診察が後回しなのは少し困ります

回答（病院サービス課）

診察が遅くなり申し訳ございません。正確な状況は分かりかねますが、予約なしでの来院の場合、予約枠が埋まっている状況では、どうしても最後の診察枠での対応となります。（緊急性を有する場合はこの限りではありません）ご理解、ご協力をお願いいたします。

— 接遇について —

ご意見

NO.19

事務の方の接する態度が、人により差があるように感じます。毎日業務をされている方は簡単なことに思うことでも、来院する私たちには、初めてのことが多く迷うことがあります。「そんなこと聞くな」と言うような態度は、次回聞きにくいなあと感じてしまいます。ほとんどの方はきちりと対応していただいているのでいつも助かっています。

回答（病院サービス課）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。接遇に関しては、接遇委員会や研修などを通じ定期的に指導教育を行っております。全職員がより親切・丁寧に対応できるよう、接遇意識を高め改善、努力してまいります。

ご意見

NO.20

一部の看護師が部屋に入る時ノックせず入ってくる。友達かのように話す。禁止のプレート見ずに対応する。このあたりが非常に残念。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。
今一度、各々の接遇を見直し、お互いに注意し合いながら接遇向上に努めてまいります。

ご意見

NO.21

看護師さんの言葉遣いが何人か気になった。忙しい時など、仕方ないかもしれないが…。医師と看護師の連携の取り方が気になった。患者に医師が言った事と、看護師の認識が違う場合、早急にそごを埋める、手立てを取るべきだと思う。全体的にはお世話になり感謝しています。ありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

看護師の接遇について、ご不快に感じられたことをお詫び申し上げます。また、貴重なご意見ありがとうございます。職員教育に努めるとともに、医師・看護師・その他の医療職と密に連携を取り、不安に感じることなく入院生活が送れるように精進してまいります。

—その他—

ご意見

NO.22

整形の先生イケメンだったし、手術室の方みなさん明るかったし（BGMミスチルだった）一杯調べてもらったし、みなさんに優しくして頂いて感謝しかないです。色んな方がおられるのでストレスが溜まったり悲しい事が起こったり面倒くさかったりすることもあると思います。確実にここに1人あなた方のおかげで快適に退院するまで過ごす事ができた私がいます。辛い事もあるかと思いますがちゃんと伝わっていますので今のままでお仕事頑張ってください。乱文失礼しました。みなさんに感謝が届きますように。ありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

心温まるお言葉をいただき、本当に有難うございます。我々の思いや行動を評価していただいていること、心より感謝申し上げます。このお言葉を励みに、今後も全職員一丸となって、Very Best Hospitalを目指し日々、努力してまいります。

ご意見

NO.23

今回外来を受診してから、まさかの入院になるとは想像もしていませんでしたが、お世話になりました。幸い自分は順調に回復して4日間で退院することが出来ましたが、他の患者さんで容態がかなり危ない人がいて、懸命に治療、看護するところを目の当たりにした時に、改めて看護師、医師が大変な職種である事を痛感しました。今回の経験を糧に皆さんの負担を少しでも減らせるように私も微力ながら頑張ります。本当にありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

身に余るお言葉をいただき、本当に有難うございます。業務多忙のなか、患者さんが回復され元気に帰って行かれる姿を見るのが何よりの喜びであり、明日への活力となります。今後もVery Best Hospitalを目指し日々、精進してまいります。

ネット予約出来るようにしてほしい

回答（病院サービス課）

貴重なご意見ありがとうございます。国も医療DXを推進しています。患者さんの利便性、病院業務の効率化などを含め、診療予約に関しましても今後、検討してまいります。

送迎バスはありますか。

回答（総務課）

ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、現在、病院の送迎バスは運行しておりません。阪急富田駅から北柳川町（北摂総合病院前）を通るルートで、高槻市営バスが運行しております。ご利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。