

皆さんから寄せられたご意見等への回答

2024年度上期

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

皆様に親切にして頂き有り難うございました。この部屋の窓からのロケーションが半分程度しかなく残念に思います。

回答（総務課）

当施設のご利用に際し、病室窓からの景観で、残念な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院は住宅に囲まれた立地であり、双方のプライバシーの観点から窓ガラスの一部をプライバシー保護フィルムで対応させていただいております。景観が一部臨めない状況ではありますが、ご理解の程、よろしく願いいたします。

ご意見

NO.2

売店をもっと充実させて欲しい。近くにコンビニもないので…

回答（総務課）

貴重なご意見ありがとうございます。現在、売店は限られたスペースでの運営となっております。可能な限り品数を増やすように努め、月毎に新商品の販売なども実施しています。患者さんのご要望に沿えるよう改善努力を行ってまいります。引き続きご利用いただきますよう、お願い致します。

ご意見

NO.3

看護師との雑談（他の患者との）が長くて不快です。一時間ほど話していましたが。患者は一人ではないので気配りがほしいです。

回答（看護部 病棟）

入院中に不快な思いをおかけし申し訳ございません。病棟会でご意見をもとに話し合いを行い、指導を行いました。また看護師以外の他職種である可能性もある為、他職種間での情報共有、注意喚起も行いました。貴重なご意見に真摯に対応してまいります。

ご意見

NO.4

病院食は絶食後の初食事にしては量が多すぎてどの程度食べたら適正かわかりにくかった。ご飯は美味しかったです。

回答（栄養科）

貴重なご意見ありがとうございます。食事量は体調に合わせて摂取していただき、量の調整や付加食品の検討も行っております。何か不安なことがございましたら、病棟看護師または担当管理栄養士にお声掛けください。

ご意見

NO.5

コロナ対応のためであることは理解できますが、面会時間の幅が短すぎて仕事後に来ることも出来なかった。日中2時間程度の間で都合を付けて来られる人は限定されるかと思えます。患者がゆっくり出来る感染対策のためでも、もう少し柔軟であってもらえると助かるかなと思います。

他は全て満足しています。治して頂いて感謝しています。有り難うございました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。ご家族との面会で患者さんが安心され大きな力になることは理解しております。病院として入院されている患者さんの安全を第一に考えての対策です。ご理解ご協力いただきますようお願い致します。今後はより患者さんやご家族のご希望に沿った形で面会できるよう努めてまいります。

ご意見

NO.6

衣類等を収納する棚に長い髪の毛が数本落ちていました。以後気をつけて頂ければ（テレビもほこりだらけです）。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所に限らずより丁寧に清掃するよう指導させていただきます。当院スタッフ、清掃業者ともにご意見を共有し清潔感のある環境維持に努めてまいります。

ご飯が美味しくなくて食欲が落ちます！

回答（栄養調理科）

貴重なご意見ありがとうございます。主菜は一定の水分量が決まっており、それに基づいて炊いています。副菜は病名毎に調味料が定められており、どのような時もスタッフ一同、味の確認をし配膳させて頂いております。これからもスタッフ一同、安全で安心な美味しい食事を提供できるよう、日々努力してまいります。

空調が強すぎて、冷症の私には自衛をしなければならず、大変です。

回答（総務課）

この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。毎日快適な温度で過ごしていただけるようスタッフによるラウンドを行っています。個室では部屋の空調が操作可能ですが、総室では他の患者さんとの兼ね合いもありますので温度管理をしつつ、掛物などで対応させて頂いております。ご遠慮なく看護師までお声掛けください。

他院よりも全ての手続きがスムーズで感動しました。
1Fの多目的トイレが外来の待ち合いに近く、診察待ちの人が利用して車椅子や体の不自由な人が使いにくかったです。

回答（総務課）

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。位置的にどうしても利用されることがあるかと思っております。1Fの多目的トイレは、ご指摘の採血室横と、X線一般撮影室向かいにもございますのでご利用ください。今後は案内表示も検討してまいります。

面会時間の15分はほぼ病院側に従って守っていましたが、同じ病室の方で1時間前後いる方がいました。毎回です。どうなっているのでしょうか？注意されている感じもありませんでした。多分ですが手続きしないで直接エレベーターを上がってこられるのでは。

回答（看護部 病棟）

ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。面会時には30分（2024年10月より30分に緩和）でお願いしますと皆様にお声掛けさせていただいておりますが、面会時間を正確に把握できていないのが現状です。面会制限下、皆様に公平に面会していただけるよう心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

看護師さんのきめ細かい対応も良かった。担当先生の丁寧で温かい説明もよく分かりました。病室も清潔できめ細かい対応が有難かった。食事も食べやすく工夫され有難かった。今回は救急車でこちらへ来ましたが、対応が遅ければ死などに至っていたかも思うと本当にありがとうございました。又担当の先生の説明も事後もいただき、その誠意ある対応に、感謝します。有り難うございました。

回答（看護部 病棟）

お褒めのお言葉、本当にありがとうございます。今後も誠意と親切、責任を全うし、地域の皆様のご期待に沿えるよう精進してまいります。

—医療提供について—

リハビリを当病院で一貫して行えるよう施設を拡充してスタッフを充実し転院しなくても良いようにして欲しい。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。病院は国の医療政策として、機能と役割を分担しております。当院は急性期の病院であり、治療終了後は自宅への退院カリハビリを専門的に行う回復期病院などへの転院調整を行っております。ご理解・ご協力いただきますよう、お願い致します。

退院についての案内が、当日の退院30分前まで何もなかった。（前日も全く無かったので、夜8時半頃にこちらから問合せ、翌日の10時半と教えてもらった。自分から聞きに行くべきか、教えてもらえるのか分からなかった）

回答（看護部 病棟）

退院につきましては、主治医より許可がでてから退院日時について相談させて頂いております。確認と説明が大変遅くなり、ご心配をおかけし申し訳ございません。今後はこのようなことがなきよう指導してまいります。

薬の説明がややこしく非常にわかりにくかった。

回答（看護部 病棟）

薬の説明が分かりにくく申し訳ございません。ご入院中は病状に応じて内服薬の変更がございます。また指導・教育のため自己管理に向けた説明も行っている関係上、多少説明が長くなっているかと思えます。今後はできる限りわかりやすく簡潔な説明を心がけてまいります。ご不明な点などがございましたら、お声掛けいただければ対応させていただきます。

施設に戻るか、療養型病院に転院するかで早期に答えを求められましたが答えがなかなか出せずにはいました。それぞれ戻るとはこういう事ですというところまで教えて頂いたら答えが出易かったかなと思います。答えを出すのが難しかったです。

療養型病院の存在を知りませんでした。

最初5/11（土）退院予定だったのですが、5/27（月）まで入院させていただき、本当にありがとうございました。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。

療養型病院への案内など説明が不十分で不安な思いをおかけし申し訳ございません。当院は急性期の病院であり、入院時から退院支援にも取り組んでいます。今後は退院や転院にむけての説明などしっかりと行ってまいります。併せて急性期治療が必要な患者さんがスムーズに入院できるよう、早期退院に向けてのご理解とご協力をお願いいたします。

看護師の皆様には大変良くしてもらいました。ありがとうございます。現状や今後のメドなどの説明が医師から無かったのが霧の中を歩いているような不安がありました。

回答（看護部 病棟）

ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。このようなことがなきよう努めてまいります。医師の説明が無かったり不十分と思われたら、大変お手数をおかけいたしますが、ご遠慮なく病棟看護師長までお伝え下さい。できる限り早期に対応させていただきます。また、今後の目処など病棟責任者からお話しできることもありますので、お声掛けしていただければと思います。

入院当日1階の手続き後、1時間近く待たされたことがある。もう少し早くできないかと思いました。自力で病棟に行ける人は、直接ナースセンターへ行ったら良いと思うのですが。

回答（看護部 病棟）

貴重なご意見ありがとうございます。入院手続き後にお待たせし大変申し訳ございません。ご意見の通り、現在は歩行可能な方は直接病棟に上がって頂いております。安全状況などを確認しながら継続してまいります。

皆さん忙しそうに動いておられ感心します。人手不足のせいでしょうか。説明不足又横の連絡不足もあるように思います。

回答（看護部 病棟）

どのような状況であれ、患者さんへの必要な情報につきましては、正確な情報共有・伝達ができるように指導、教育し、また病棟でも改善に向け話し合いを重ねてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。

本当にありがとうございました。救急に運んで頂いて、最初は転院の可能性もあると言われる中、こちらで手術して頂いて感謝でいっぱいです。先生は楽しく優しく丁寧で、看護師の方々の愛のこもったホスピタリティーある対応に感謝と感動しかありません。こんな素敵な方々しかいないこの病院でお世話になり、私は本当に幸せ者だと思いました。皆さんの明るく朗らかな声が大好きでした。

回答（看護部 病棟）

身に余るお言葉をいただき誠にありがとうございます。スタッフ間で共有し、今後も、患者さんやご家族に寄り添った看護に努め、Very Bestな医療の提供に努めてまいります。

— 接遇について —

普段は呼吸器内科で大変お世話になっておりました。皆さん親切です。急遽消化器内科に入院するとのことで家族もびっくりしました。兄がその説明を医師から受け、簡単ではあるが家族で共有しましたが翌日長女（私）が輸血のサインをしに来院した際、一晩たったの様子や、もう一度どうした症状かを伺った際の看護師が非常に冷たい方でした。「家族から聞いてませんか？」とまず一声がそれで、心配し新しい情報を得たい家族の気持ちをくむことなく母に対してもその方以外の看護師さんは優しく接して下さっていたようでありがたかったです。大変なお仕事だとはわかっていますが悲しい思いでした。

回答（看護部 病棟）

看護師の接遇面で不快な思い、悲しい思いをおかけし誠に申し訳ございません。接遇面において患者さんやご家族に寄り添えるよう、スタッフへの指導教育を徹底、継続して参ります。

良くしてくれる看護師もいればただ「すみません」としか言わない人もいます。教育をもっとしっかりして頂きたい。他の病院と比べて思うこと。

回答（看護部 病棟）

この度は貴重なご意見ありがとうございます。病棟スタッフ全員でいただいた意見を共有し、医療従事者として適切に対応できるように努めてまいります。

入院初日の看護師が持ってきた手術までの流れが書いてあるプレートの名前が間違っていて〇〇と書かれていた。指さして指摘しても何？みたいな対応だった。

回答（看護部 病棟）

患者さんのお名前という基本的な事柄を間違い、その時の対応においてもご不快な思いをおかけし、本当に申し訳ございません。確認の徹底と接遇面に対する職員の教育をしっかりと行ってまいります。

—その他—

私は89歳ですが20歳の頃から貴院のあることを知っています。地域のために日頃変わらぬ運営をし大変感謝しております。いつも変わらぬ病院であってほしいと常日頃思っております。この地域になくてはならない貴院です。地域の方々のためにお願い致します。乱筆にてお許し下さい。

回答（看護部 病棟）

身に余る感謝のお言葉ありがとうございます。
これからも地域に根ざしたコミュニティ病院として、患者さんから選んで頂ける病院になれるよう職員一同精進してまいります。