

みなさまのご意見の回答

令和7年6月

No.	みなさまのご意見	回答
1	<p>②中央処置室の運営について 中央処置室は聞くとところによると、3名の人数で対応しているとのことですが、輸血？だと忙しい時は1時間から1時間半待つことがあります。もう少し人数を増員して運営していただくと、患者もナースさんも精神衛生上、良くなると思います。患者は待てばよいのですが、ナースさんは時間に追われ大変です。このことで医療ミスが発生したら大問題となりますので是非ともよろしくお考え下さい。よろしくお願ひします。</p>	<p>いつもお待たせして申し訳ありません。現在中央処置室は通常看護師3名を配置していますが、多忙な時間帯や曜日があり患者さんにご迷惑をおかけすることもあります。人員に関しては、多忙時には応援体制をとっています。人員ではなく、ベッドが満床になることも多く、お待たせするため廊下で点滴をする方が良いか、リクライニングを増やすか等の方法も検討しています。処置が集中する時間をまずは分散できるように検討していきたいと思ひます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
2	<p>個室を希望しましたが4人部屋となりました。同室の患者3人の内2人のイビキがすごく雷の如く全然眠れず昼間は頭がもうろうとしてストレスが限界でした。精神的障害が発生し事件化の可能性もあるのでは？4人部屋の患者は耐えるべきなのですか？ 当日担当の看護師のネームプレートを表示してくれた方は入院中1人でした。他の日は誰が担当だか分からず困りました。（規律、確立） トイレの「空」「使用中」の札が分かりづらいのか使用中にドアを2回開けられ、ノックが3回ありました。もっと見やすい所へ表示すべきと思ひます</p>	<p>個室のご希望に添えず申し訳ありませんでした。大部屋で同室患者様のいびきのためにストレスフルな環境での療養となつてしまい、入院中の環境への配慮が足らずお詫び申し上げます。今後は、患者さんが入院中穏やかに過ごしいただけるように、気を配り配慮し対応して参ります。担当看護師の表示につきましても、できておらず大変ご迷惑をおかけしました。部署内で、すぐに振り返りを行い対応改善に取り組んでいます。トイレの表示につきましても、使用中の札が目に入りやすいように表示を変更いたしました。入院中、大変ご迷惑をおかけしましたことに改めてお詫び申し上げます。申し訳ありませんでした。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
3	<p>3ヶ月に1回整形外科に受診に来てる者の家族ですが、3ヶ月たつても車イスマークのみ家族のすわるイスにも車イスマークをつけて長時間待つのもキツイのでそうしてもらったら助かります。あと身体障がい者様の駐車スペースは車イスのみ対象なのでしょうか？毎度のこと、車イスは？ときかれ、あることをつけてもなにかイヤな感じのけいびの人、3ヶ月おきに同じことのくりかえし ちつともかわらず、市役所から出してもらってる身体しょうがいしゃプレート、体の不自由な人はとめたらダメなんですね車イスのみとはっきりいわれました。こんなせまい所、グネグネつかれます。あと良いことは外にはりだし悪いことはシークレットですね。</p>	<p>外来待合に車イス付添いの方専用イスを置くご意見については検討させていただきましたが、待合フロアのスペースから現状難しい状況です。お困り事がありましたら遠慮無く各受付までお伝えください。状況に応じてご対応いたします。また当院の障がい者用駐車スペースは、『車イス利用者駐車場15台』『障がい者等専用駐車場10台』となっております。『車イス利用者駐車場』は車イスの乗り降りをし易いように駐車スペース幅を広くとっており、原則として車イス利用者及びその介助者の方用としておりますので、車イスを利用されない障害をお持ちの方は「障がい者等専用駐車場」の方をご利用下さい。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>

4	<p>久しぶりに入院しました。一番始めに感じたことは、外来など案内係の方々がとても親切でうれしく感じました。しかしながら、入院病棟の看護師さん、研修医さんなどあいさつがなく、さけるように通りすぎ良い感じはしなかった。熱が出て悪寒、頭痛等あり、夕食時であった為我慢をし、夕食後ナースコールで布団、アイスノンを頼んだが20時の体温、血圧測定時に持ってこられ、とてもしんどい思いをした。21時頃熱の影響か生汗が出て、エアコンにかかりたく個室のイスに座っていたがウトウトしてしまった。22時～23時頃見まわりに看護師さんがこられたが懐中電灯でベットをてらし、何事もなく去って行かれた。ドアの音で目が覚めベットに戻ったがベットにいない事に気付かない。イスから落下するなど危険予知等 結局めくらばんのようには患者に何か起きた時対処できるのだろうか。引き続き 抗生物質点滴を朝、晩2回打っていたが、看護師さんに入浴の時間を決める際、次の点滴の時間を伺ったところ19時と言われていた為待っておりました。なかなか来られず20時に体温、血圧を計りに来られた際 点滴について伺うと今日は点滴はしないとされた。しかしながら2回/日と聞いていた為私としても早く退院したい為再度確認で聞いたところ、「確認してきますので、すぐ戻ってきます」と言われたものの、実際来られたのは21時半、ないと言われ待たされ、何も言わずに点滴セットして行かれました。もう少し患者の心情、目線に立って話や行動をしてほしいです。人員不足等様々な諸問題はあるかと思いますが患者目線の対応を願っております。</p>	<p>この度は当方の職員の接遇および対応により、不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫びいたします。①廊下ですれ違う際のあいさつについて、研修等を通じて教育を行っておりますが不行き届きであったことを確認いたしました。今後は院内でお会いするすべての方に関心を向け、気持ちの良いあいさつを行えるよう取り組んでまいります。②ナースコール対応および点滴実施時間について、発熱でお辛い上に不安な思いをさせて申し訳ありませんでした。今後は迅速な対応を心がけるとともに、お待たせする場合はあらかじめ説明するようにいたします。③巡視について、ご意見をもとに部署内でカンファレンスを行いました。改めて巡視の意義を振り返り、患者さんの安全確認を最優先に行動してまいります。</p>
5	<p>夕食の件でびっくりする事がありこれを書く事にしました。主食のお粥が容器が全く温もりがありません。お膳の位置も同じ場所にお粥はありました。冷たいお粥なんて食べられない私はすぐにスタッフセンターにお粥を持参、ランチンをお願いして、アツアツのお粥を食しました。器もトレーも洗浄のはずですので何故この様な事になったのか、私には分かりません。日々、3食食事を提供する大変さこの物価高の中、いろいろご苦労の多い事と思います。どうぞよろしくお願ひします。</p>	<p>この度はお食事に関して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。適温でお召し上がりいただけるよう努めておりますが、配膳までの時間や病棟の状況によっては温度が下がってしまう場合がございます。今後は、配膳時間や保温方法の見直しを含め、より良い提供ができるよう改善に取り組んでまいります。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
6	<p>お世話になっております。NICUに居る妹、妹の夫、母を待っている間に記入しております。立ち合いもNICUにも（姪っ子の面会）まだ入れず、会えずの姉です。入院中や出産、昨年末の妹の入院・・・10ヶ月間とても心配しておりました。中央病院の先生方には色々サポートして下さい、大変感謝しております。いつもありがとうございます。お疲れ様です。姪っ子の写真を見るとまだ目を閉じている瞬間しかなく心配なところがあります・・・。今後も、しっかりサポートいただけますと、ありがたいです。引き続き、どうぞ宜しくお願い致します</p>	<p>この度はNICU病棟に対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともしっかりとサポートさせていただきますので、よろしくお願ひいたします。</p>

7	<p>西棟4階に入院しています。驚いたことがあったので一言言わせてもらいます。全館空調が21時から7時の間、切れるという話を聞きました。私は個室なので影響ないのですが大部屋の人は厳しいのではないのでしょうか。真夏は熱中症のリスクも高まり、安心して入院していただけないのではないのでしょうか。看護師の方々も時には肉体労働になることもあるので職場環境を整えるといった面からも、冷房だけは必要と考えます。財源の問題はありますが、照明をLEDに替える、大部屋の利用料を見直す、駐車料金を見直す、といったことで部分的に補うことは可能です。一気に24時間とはいかななくても、少しずつでも空調の運転時間が延びればと願います。</p>	<p>全館空調（エアコン）については、室温測定を行いながら稼働時間を変更しています。夜間の気温上昇を受けて、6月15日（日）の週から24時間稼働をしている状況です。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
8	<p>順番待ちに時間がかかるのでスマホにて順番待ち画面が見れる様にして頂きたい。（専用アプリを開発して下さい。）そうすれば、待合室から離席もできます。患者さんが多い時には、席に座れません。宜しく検討下さい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。現在、救急外来前と放射線外来奥、初診受付の場所に順番や待ち時間が表示されたモニターを設置しており、予約時間まで待合室から離れて過ごせるようにしております。待合室の効率的な運用にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
9	<p>呼びだしがわかりにくい。何の呼びだしが言ったあとに名前や呼びだし番号を言ってほしい。〈例〉お車の呼びだし→車の色、車種→車のナンバーの順でとか。診察の呼び出し番号の画面も見ているので、もう少し考えてほしいです。</p>	<p>呼出時の放送内容を確認したところ、基本的にはお車のナンバーのみをお伝えしていることが分かりました。ご指摘頂いたようにナンバーのみでは伝わりづらい為、今後は車の色及び車種もお伝えすることといたしました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
10	<p>どの食事もうさしい味付けでとてもおいしいです 我が家はちょっと味が濃いようなので、参考にしたいと思います。ありがとうございます。</p>	<p>この度はお食事についてのお褒めお言葉をいただき、ありがとうございます。このような温かいお言葉は、スタッフ一同大変励みになります。当院では、患者さんの病状や栄養状態に応じて、安全でバランスの取れたお食事を提供できるよう、日々努力を重ねております。今後も安全で美味しいお食事の提供に努めてまいります。</p>
11	<p>徳中に5～6回入院したのですが泌尿器の5階の人は、頭が低く、優しい言葉で気持ちよかったです。本当に有難く思っています。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
12	<p>入院して10日過ぎました 3年前こちらで出産して今回もお世話になっています。3年前から変わったかなと思いましたが病室・病棟にぜひWifiをお願いします！！</p>	<p>ネット環境（Wi-Fiの設置）については、ご要望も多く設置に向けて検討を重ねている状況です。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>

13	5Fダイルूम ケイタイ電話を使用可能場所ですが電波が入らないで困っています。	電波状況についての貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。施設の構造上、電波が届きにくい場所があり、すぐに改善することが難しい状況です。しかし、今後の設備改善の参考とさせていただき、より快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
14	若いNs達皆様の接遇や態度にいやされました。初めての入院に不安要素いっぱい入院という日を迎え、病棟→OP→病棟にてOP室の方もフレンドリーで肩の荷がおりました。入院前の柳生DrのIC、麻酔科医が女性で質問しやすいオーラ全開でありがたかったです。主治医の全てにおいて説明が細かく分かりやすくひとつひとつ質問に答えて頂き感謝しかありません。病棟の私語が無い小声でのやりとり、音も小さく・・・職員皆様がダンゴのようにかたまらず業務に取り組まれる姿に感激致しました。きっと師長様の御指導がすばらしいと感じました。快適な入院生活をありがとうございました。皆様に幸あれです。身体と心が大切です。バランスを崩されないように。	この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。
15	土曜日20時頃子供がトイレの角で頭を打ち切れ血が出た為、救急車にて徳中に来ました。研修医なのか、切り口をホッチキスにて処置を行う際、”あまりこの処置をしたことない”という医師の言葉。看護師がおらず、医師一人で対応するも、手際が悪く。同行した友達が前職が看護師であった為、看護師のかわりをして処置を行う。ホッチキスで処置後も、トイレでのケガでもあり最近の心配もあるにもかかわらず、消毒をしない、テープをしない友人が話すまで処置を行わない。友人の指示に従い処置を行う。その後のどのように治すか、消毒にどこかの病院に行くか、ホッチキスを抜く事など何の説明もない。救急であっても対応の悪さ、医師への信頼、徳中への不信感つものばかりです。この辺では徳中はとても重要な病院と思われるがこんな状況で救急を受け入れるのは大丈夫なのか。研修医を育てる事も大切だが、もう少しまともな方を救急に置いてもらわないと、今後心配である。	この度は救急外来での対応について、ご心配をおかけしてしまいましたことをお詫び申し上げます。研修医につきましては、原則として一人で処置を行うことはございませんが、今回そのような状況となってしまい、大変申し訳ございませんでした。また、処置に看護師が同席していなかった体制についても、深く反省しております。今後は同様のことがないように体制を改め、再発防止に努めてまいります。
16	待合場所で、外来受付の番号ばかりを見ていなくてはいけない 2~3時間の長い時間待つのに今迄の古い方の病院の時のようにテレビがあれば、待つのに疲れが違うのにと毎月来院している者としては、そうお願いしたいのですが、、、私だけではないと思いますが、、、絶対に絶対にテレビをおいてほしい。長く待つ身の大変さ 血液検査をして予約時間まで少なくとも3時間、多い時は4時5時になります。お願いします	いつもお待たせしており大変申し訳ありません。待合室については患者さんへ予約時間直前からご利用いただくようお願いしていますが、現状として数時間前に来院して待合室でお待ちになる方も多くおられます。現在、中央館の待合室にはテレビは設置していませんが、設置することでさらに待合室の混雑が予測されます。そのため、テレビは救急外来前と放射線外来奥、初診受付の場所に設置し、予約時間まで離れて過ごせるようにしております。採血後も1時間は結果が出ないため、テレビのある場所でお待ちいただければと思います。狭い待合室を効率的に運用していきたいと思っておりますので、ご協力お願いします。急患者対応などでかなりお待たせする場合は、ホワイトボードでの時間遅れ、呼出システムの電光掲示板でのお知らせをしております。なお、それ以外で予約時間からかなりお待たせしている場合、受付へご連絡ください。

17	<p>医師や看護師のマナー違反が目につきます。廊下やエレベーター内での私語、、、中には医師の「あんな手術ならやらん方がいい」とか、、、。日常会話範囲なのかもしれませんが、患者が同じ空間の中に居るのです。廊下を高ら笑い、談笑を混じえて行きすぎる医師、看護師、、、病んで通院してる患者にとっては、待ち時間も苦痛、、、。見る側の態度次第では、和らぎになることもあり、反面、「こんな人達に身を任せるのか」と気が滅いることも。接遇がきちんとできている人、腹立たしいこと、、、最近特に目・耳にすることがふえたので投函しました。◎書面での回答ではなく早期の改善を望みます。※横ならびに廊下はあるく看護師さん、患者さんの移動の妨げになっています！！※子供の学校でも廊下は静かにと教えます！！◎特に気に障る行動は名札のチェックをしています。</p>	<p>この度は職員の私語について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。ご意見をもとに、個人情報や倫理的に配慮を要する事項の取扱いルールにつきまして、改めて職員に周知いたしました。また、廊下を通行する際のマナーとして、周囲の状況に十分配慮するよう周知いたしました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
18	<p>工事現場のトイレからタバコの臭いがする！病院敷地内は禁煙ではないのですか？臭くてたまらないのでどうにかならないでしょうか？</p>	<p>工事の管理責任者に頂いたご意見の内容を伝え事実確認及び病院敷地内禁煙を徹底する様に指示いたしました。患者さんに敷地内禁煙をお願いしておきながらこのようなことが起きてしまい誠に申し訳ございませんでした。今後は管理指導を徹底してまいります。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>