



ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

ご意見・ご要望	ご回答
同室の患者様のオムツ交換（大便）の時間をもう少し考えてほしい。夕食後すぐの場合せっかく美味しく頂いた食事、もどしくなります。又、1時間位臭いが消えない。消臭液で早く消して欲しいです。	この度は、スタッフの配慮が足りず不快な思いをおかけして、誠に申し訳ございませんでした。 総室におきましては、それぞれの患者さまが同じ空間で入院生活を送られる中で、少しでも快適に過ごせるような配慮が必要であることを改めて認識いたしました。消臭液や消臭スプレーの使用が限定的であったため、スタッフ全員に周知し食事時間に関係なく早急に消臭できるようにいたします。 今後とも、より良い入院環境の提供に努めてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。
ご飯茶わんにご飯がついて、食べる時になかなか取れない。しゃもじでご飯つぶがつかないのが出ているので、そのメーカーに茶わんでしゃもじの様な凹凸をつけた物を作ってもらい、それを導入すれば良いかと思います。	現在、病院で使用しているご飯茶碗は、衛生上、食器洗浄機や熱風消毒保管庫で高温加熱するため、特殊な材質のメラミン食器を採用しており、ご提案いただいています凹凸タイプとは材質が異なるようです。ご飯粒がくっついて食べ辛いというご意見は今後、食器の見直しを検討する際にぜひ参考にさせていただきます。
朝食は薄いパン1枚では量的に足りない。今は朝食と昼食をしっかりとって、晩食は少な目にするのが主流になっている。昔のままの状態では人々はついてこないと思います。改善を！	〇〇様（個人情報伏せさせていただきます）は術後に段階的に摂取カロリーがあがるお食事で、常食1600kcalが最終的に提供されていまして、体格から通常1802kcalが適量かと思われますが、主治医指示の元、お食事も術後管理のひとつとされていまして、何卒ご了承ください。
食事のお茶が冷たすぎる。食事体温を上げてエネルギー補給したのに、お茶が冷たいので体温が下がってしまい健康上良くない。食事は全て温ったかい物を食べて体温を上げるのが現実である。お茶の温ったかいのを希む！	お食事と一緒に提供するお茶は、厨房から冷茶で提供しております。過去に患者さまがお茶で火傷を負った経緯もあることから、当院では安全対策として冷茶になりました。温かいお茶は各病棟のパントリーに設置している給茶機をご利用いただくことになっております。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解いただきますよう宜しくお願いいたします。





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
血液内科で入院している者ですが、2週間～3週間入院した後に1週間退院といった治療を繰り返しています。その際に、洗面器などの荷物を退院の度に持ち帰らなければならず、負担になっています。病院にコインロッカーなどを設置して頂くことは可能でしょうか？ご検討をお願いします…。	この度は入退院時のご不便についてお知らせいただき、ありがとうございます。 治療上、短期間の入退院の繰り返してお荷物の持ち運びが負担になっているとのことで、ご提案のコインロッカー設置運用について検討いたしました。設置場所や管理上の問題により、当院では設置が難しいという結果に至りました。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございません。 今回は残念な結果となりましたが、今後も何かお気づきの点やご要望がございましたら、ご遠慮なくお知らせください。患者さまの快適な入院生活をサポートできるよう、引き続き努力してまいります。
介護士の研修かと？ 大声で病院ということ忘れうるさい説明や世間話をする人がいて、入院中の安静が妨げられ、非常にストレスになった。指導しているのか、大声はやめてほしい。他の方の声は別にストレスにはならなかったが…。他スタッフは親切で、感謝していますが、その人でかなりストレスが…注意すべき。	この度は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。 当該職員に確認したところ、指導に熱が入り声が大きくなっていった様子ですが、患者さまの療養環境の場である事を常に意識するよう改めて指導いたしました。 看護補助者・看護師が、私語を慎み、話す内容や音量・場所に配慮した関わりが行えるよう、今後も指導を継続してまいります。
風呂場でシャンプー・リンスの区別が字が小さすぎてメガネをかけないと判別出来ない。一般のシャンプーには横に突起がついて、目のみえない人でも判るようになっていて、このシャンプー・リンスは字が小さく見えない。マジック等で大きな字を書いて判る様にして下さい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。シャンプー・リンスの容器は残念ながら採用商品の中に分別しやすいグローバルデザインの商品が含まれていないため、ボトルに「シャンプー・リンス」とマジックで大きく記入し、ご利用いただけるようにいたします。
病棟の面会放送で「PM8:00になりました～」とアナウンスがあった為、8:00までOKだと思い家族に伝えた所、時間が違い受付してもらえなかった。時間が変更されているのであれば、このアナウンスはおかしいと思う。	この度はご指摘いただき、誠にありがとうございます。面会時間の変更についての案内が適切に更新されておらず、ご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 他の方からも同様のご指摘を受けており、すぐに面会時間終了の放送は中止いたしました。 今後は情報管理とご案内の徹底を図り、患者さまやご家族の皆さまにご迷惑をおかけしないよう努めてまいります。
食堂は再開されるのか。されるのであれば貼り紙などを貼り、患者に伝えるべきではないか。	貴重なご意見をありがとうございます。 売店横の旧外来食堂エリアは現在休止中であり、他の活用に向けて現在調整中です。活用方法が決まり次第、ポスター等で患者さまにお伝えする予定です。





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
BGMはいらない。診察も病室もないように、リラックスできない、いろいろな思いのさまたげ。 (抗ガン剤室)	外来化学療法室におけるBGMの導入は、他の患者さまの声や看護師、薬剤師の指導する話し声、または物音などが気になる、不快に感じるといった多数のご意見を頂戴したことが背景にございます。そのため、少しでも快適な環境を提供できるよう、BGMを導入させていただきました。 一方、BGMによって逆にリラックスできない環境を作り上げていることへの配慮が足りておりませんでした。今後はBGMの音量や種類について見直しを行い、より良い環境づくりに努めて参ります。
保険確認窓口が長蛇の列だった。イスが沢山あいているのに並んで待つのは、しんどい人には大変です。かわいそうです。改善策を考えて欲しいです。	保険確認の窓口では、順番に対応できるよう番号札をお渡しし、座ってお待ちいただく運用となっております。 時間帯によっては窓口に来られる方が重なり、番号札をお渡しするのに並んでいただく場合がございますが、患者さまの負担を少しでも軽減できるよう迅速な対応を心がけておりますので、ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。
このトイレトーパーホルダは、省資源化で巾が狭くなったペーパーと合っていないので、外れて落ちる危険があります。最悪、水の中に落ちる事も考えられます。我家でも同じ方式だったので下記加工しました。雑な絵で解ってもらえたら幸いです (※絵省略。) 灯油ポンプのパイプ切って熱して押し込む コスト110円で何台か加工出来ます 茶美豚より	この度は、トイレトーパーホルダーに関する貴重なご指摘と、改善案までご提示いただき、誠にありがとうございます。 ご提案いただいた加工方法につきましては、コスト面や工夫の内容も含めて大変参考になるものでした。しかしながら、当院では安全性や衛生面、設備の統一管理の観点から、個別の加工や改造を行うことが難しい状況でございます。 いただいたご意見は、今後の設備改善の参考として、関係部署と共有させていただきます。今後もより快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
“〇〇科”で通院しました。 担当の医師の言い方が、こちらを馬鹿にしているような言い回しで、少し気になりました。人対人のお仕事なので、言葉遣いには気をつけていただきたいものです。	この度は、担当医の言葉遣いにより不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 医療は人と人とのコミュニケーションが重要であるため、ご指摘いただいた点については院内でも共有し、今後の改善に努めてまいります。

貴重なご意見をありがとうございます。
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。





感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さまに寄り添った医療に努めてまいります。

宛 先	メッセージ
5東病棟スタッフのみなさま	先生方、看護婦さんいろいろとお世話になりましてありがとうございました。1日何回「ありがとうございます」と言ったことはありません。感謝しています。食事もたいへんおいしかったです。ありがとうございます。
総合案内	いつもありがとうございます。受付での対応ほっとします。皆、しんどい中体調ととのえ病院に来ます。入ってすぐ明るい笑顔の女性のやさしい対応はとっても嬉しいです。毎日不安な生活の中、明るい笑顔に出逢えるのは元気のみなもとです。30年以上松下病院に通っていますが、どこよりも優しくてしんせつで病院に来て良かったと思います。採血までは迷うのですが、入口の彼女達に出逢うともう少し頑張って生きてみようと思います。いつもありがとうございます。院内いつもきれいです。
乳腺外科 4西病棟 など	私は初めて手術をこの13日に受けました。ほんとうに心くばりに携わった方々いままでない感謝です。私の身内は入院とかしたことがあります、私は心からみなさまのやさしさ、こんなにかんじゃさんの事、心配・あたたかいことば涙が出ました。ありがとう へたな字でごめんなさいネ スタッフの方々、レントゲン、その他検査していただいたありがとうございました。手術の時女の方々のやさしいことばありがとうございました。
管理栄養士さん	6/24管理栄養士先生が部屋に来て下さって、私、ご飯いつも残しているのに筋肉付けるのにしっかり食べてねと云って下さり、その夕食おかゆさんでした。おかずも全部戴きました。翌日朝パン、薄めパンで完食出来ました。毎日おかずおいしかったですよ。86才やっぱ食細くなりました。ありがとうございました。





感謝のお言葉(続き)

宛 先	メッセージ
循環器内科医師 4東病棟	小林先生、本多先生、江上先生、婦長様、全ての看護師様、おそうじの皆様、リハビリの先生、お食事を運んでくださった方、心のケアをくださった先生、検査を下された方 この度は十日間の入院でしたが、たくさんの方々のお世話になりました。それにつけても、どの方々も嫌な顔一つせずに心よく、お世話して下さい、本当に驚ろきと感謝の気持ちで一杯です。夜中にお手洗に行くのも心苦しかったのですが、車椅子で何度も連れて戴き、有難く思っています。 手術は生まれてはじめてのことでした。小心者で本当はものすごく恐かったのですが、無事すんでホッとしております。看護師の方々、一人ずつのお名前も存じませんが、本当に心に残るケアをして戴きました。ペースメーカーを付けてられる同僚の看護師さんを連れて来て下さったり……。お会いして話して、たとえ付けていても、こんな激務にも耐えられる体に戻れるんだと、心強く思いました。それ以外にも心に残るあたたかい思い出となるケアもありました。一つ一つ書けませんが。 それも松下病院という伝統のある、そして、上の方々がしっかり見本を示しておられ、御指導されているからこそその看護体制だと思いました。本当にありがとうございました。これで終りではなく、又、いつ御世話になるかわかりませんが、宜しくお願い致します。まずは御礼まで。

2025

6

温かいメッセージをありがとうございます。
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。



松下記念病院 TQMセンター