

2025年度 ご意見からの改善例

皆さまのお声を院内の改善につなげております。



ご意見は、ご意見箱か医療対話推進室まで賜りますよう
どうぞよろしくお願い申し上げます。

2025年度 ご意見からの改善例 NO1

受付日	ご意見・ご要望	対応
4月3日	総合外来センター3階の飲食出来る場所に、カウンター式のテーブルがあると有り難いです。椅子は多いのですが、食べ物を置けず膝の上のせていると倒れて困った事があります。	総合外来センター3階の北側飲食エリアに、一人掛けテーブルと椅子を配置いたしました。 (4月10日配置)
4月9日	デイルームは飲食禁止となっている。せめて飲み物だけでもOKになると助かります。(中央病棟8階)	4月11日、中央病棟8階師長より、デイルームで食事の禁止は変わらないが、飲み物は制限しないとの回答を頂きました。
4月18日	総合外来センター3階南側、車椅子が外待ちにいと白杖が当たる。車椅子の方の待機スペースを作って欲しい。	4月21日、外来師長より、3階南ブロック受付前の一部椅子を移動し、車椅子の待機スペースを設置しました。
5月20日	技師さんが採血枕・駆血帯を消毒しない人がいます。毎月の事なので、この人に当たりたくないと思う。〇〇さん指導お願いいたします。	技師は消毒手順を理解し、遵守していることは確認できました。しかしながら、採血終了後の患者さんがまだブースにいる間に、採血枕や駆血帯等の消毒を全て済ませているため、消毒を行っていないように見えたと推察します。消毒に関して、患者さんに誤解を招くような手順であったことを認識して、確実に消毒を行っていることが見てとれるような手順とすることが、患者さんの安心に繋がるのだと改めて気付かせていただきました。
5月29日	① 入院受付：[11:30にお越しく下さい] との記載でその通り来院すると、1時間近く待ちがあった。来院時間の記載に予め混雑の可能性あることを明記して頂きたい。	患者さんへの手渡し用紙に、混雑状況により案内された時間と受付時間に差異が生じることを掲載するようにします。6月2日回答あり
5月29日	② 病棟・手術案内：「手術のしおり」を入院後、手術の前日に頂き、持参していない物品があった。前もって周知して頂きたい。 中央病棟6階、産婦人科	手術の必要物品(おそらく腹帯)に関しては、クリニカルパスに登録し、入退院支援センターでお渡し・説明して下さる「患者用パス」に必要物品を記載するようにいたします。 5月29日回答あり

2025年度 ご意見からの改善例 NO2

受付日	ご意見・ご要望	対応
7月5日	中央病棟 8階入院、売店が遠く、必要なものは持参するように入院前に伝える。	この説明は入退院医事課の事務（委託業者）が実施しています。今回の投書内容を委託業者の管理者に、当日中にメールをして、中央病棟に入院する患者さんには「売店が遠いので日常品は事前にご準備ください」と説明を加えてもらいました。 7月11日回答あり
8月20日	外来受診時、医師（リウマチ内科）からの説明、入退院支援センターでも看護師に確認し、Wi-Fiが使用出来るとのことで5,500円の部屋を希望したが、入院後、初めて使用出来ないことを知った。室料差額は払いたくない。説明がおかしい。	入退院支援センターで、Wi-Fiの説明は事務が実施しますが、看護師もWi-Fiを使えますか？と聞かれたら（Wi-Fiを持ってくれば）使えると言っていないとも限りません。（言葉の齟齬）看護スタッフ、入退院事務と事例を共有しました。 8月22日回答あり
8月8日 他、多数	4階の外来受付が一箇所しか無いので、受付の方とお話するのにとても待ちます。もう一箇所受付を作ってください。	外来センター4階のブロック受付は9月1日（月）より、南側の受付を再開いたします。ただ、諸事情により南側の受付に關しまして、暫くは運用時間が午前9時～12時までとなります。引き続き通常運用に向けて準備を進めてまいります。 8月26日回答あり
8月28日	中央病棟 7階、ダイルールの自販機のボトル取り出し口の中のほこりが酷いです。メンテナンスをしっかりお願い致します。	ご連絡いただいた件、直ちに自販機業者に対応を依頼いたしました。 9月2日ジェイ・アイより回答あり
9月1日	入院初日、BP（血圧）を測ったり、色々と案内をして頂き大変助かったが、担当の人が両手にグラブ（使い捨ての手袋）をはめたまま、どこからか来てナースステーションに入り、何かを（多分、書類）をさわって、そのまま私の所に来た。最初から最後までグラブをはめたままで、大変 Infection Control(感染コントロール)についての教育が悪いと心配になった。	医療対話が投書を回収し、看護部、感染制御部と情報を共有。同日、以下のことを実施した。 ⇒ 感染制御部から全職員に「重要事項」として、メールで注意喚起を発出した。 ① 非滅菌手袋は1つの行動が終わったら廃棄し、手指消毒をする。 ② ご意見のような行動をしている人を見たら、声掛け指導する。 ⇒ 看護部から①及び1行為1手洗い、環境清掃の徹底を一斉メールで発出した

2025年度 ご意見からの改善例 N03

受付日	ご意見・ご要望	対応
9月6日	採血時、〇〇さんに担当していただきました。クレームのようになってしまいますが、針が刺さっているのに、物のおき方や扱いが雑で怖い思いでした。	採血者の手技を再度指導者が確認したところ、採血を急ぐあまり動作が粗雑になっておりました。採血時は、針を扱っていることで患者さんに不安や恐怖心を与えないよう、特に丁寧・慎重に動作を行うべきであることを再度指導いたしました。 9月22日、中央検査部から回答あり。
10月25日	第一病棟2階で透析治療を受けております。その折、朝の7時15～20分に到着するのですが、5～6人の透析患者が7時30分までの間、ドアの前に立って待つという状況です。患者が病棟の中の長椅子で安心して過ごせますよう、ご対応いただきたく宜しくお願い致します。	ご要望いただいた件、直ちに透析室の関係者に対応の検討を依頼いたしました。 11月10日より、開錠を15分早めると透析室から回答あり。
12月1日	ベッドのふちをもっと綺麗に掃除をして頂きたいです。埃の山のようになっていて気持ち悪いです。	看護師、ヘルパーさんともご意見を共有し、特にベッド柵のふちを意識して掃除するように指導します。また、退院後のベッドの掃除が十分にできているかモニタリングをしていきたいと思っております。 12月6日、当該病棟より回答あり。
12月23日	検査入院などで一泊程度のご入院をされる方がいらっしゃる際、他にも入院患者がいることを配慮いただき「携帯電話はマナーモードに設定してください」といった一言を、入院時お伝えいただくのは可能ですか。ベッドに置いたままで着信音が鳴り続ける場面や、ベッド上で電話される場面に何度か遭遇しました。	入院時に通話はしないよう案内しておりますが、携帯電話をマナーモードにすることまで説明しきれてないかもしれません。案内時に一言追加する、ポスターなどで周知するなど、対応を検討いたします。
12月13日	いつまで経ってもテレビが設置されず、災害情報など分からず不安で困る。（総合外来センター1階）	医事課より、設置したとの回答あり。 設置日：2026年2月10日

▶ 皆さまのお声を
院内の改善につなげております

