

皆様のご意見にお答えします

2026 年 3 月 24 日

(最終回収：3 月 9 日)

*両替機を設置して欲しいというご意見について

両替機の設置につきましては、防犯上の問題もあるため日中は 1F 総合受付横の会計窓口へ、夜間は 1F 西側の時間外窓口へお声掛けください。

*3 か月入院したが、一度もシーツ交換してもらえなかった。説明不足と看護師同士の連携不足、患者への寄り添いが少ないというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。シーツ交換は定期的に行うようになっておりますが、定期的にシーツ交換を行うよう全職員に対し周知いたしました。また、患者様、ご家族様および医療者間での「報告」「連絡」「相談」等、しっかり行うよう指導いたしました。ご意見をいただきありがとうございました。

*看護師が複数個ピアス装着している。食事、その他への落下による感染リスクがあり不衛生である、管理者も指導をして欲しいというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。院内規定に基づいた身だしなみを遵守するよう職員全体に指導するとともに、装着しているものが患者様の安全を脅かすことのないよう管理を徹底いたします。

*シャワー浴時、コルセットの置き場所がなく脱衣時に時間がかかる、同室者が大声・奇声を上げており苦情を訴えるも、看護師は何も対応する気はない、しっかりした対応をしてほしいというご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。スタッフの対応に関しては、不快を与えるような対応があったとのことでご期待にお応えできず、心から申し訳なく存じております。今回の事案を職員全員で共有をし、今一度、接遇面の教育を行い、患者さんの思いに寄り添うため、傾聴を促し患者様と接する事を職員全体に指導しております。

声についてのご意見に関しましては、該当患者様に対してはお部屋の調整を行っていくことを心掛けておりますが、夜間のみ処置室に移動を依頼して

いく等、対策を検討してまいります。シャワー浴・入浴時のコルセット置き場につきましては、建屋の構造上設置の予定はございませんが、患者様との事前のオリエンテーションにて物の置き場所の説明をするよう、徹底してまいります。今後も変わらぬご愛顧を頂けると幸いです。

***車椅子の空気が抜けており看護師にその旨伝えたが、空気入れの場所が分からず、それ以上の対応もなかった。**

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員全体に空気入れの場所を周知し、速やかな対応を心がけるように指導してまいります。車椅子のタイヤの点検を月1回行っておりますのでこちらも改めて徹底してまいります。

***看護師の物の言い方が感じ悪く、悲しい思いをした。患者・家族が執拗に責められ辛い思いをした**

この度は大変辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回の事案を部署カンファレンスでスタッフ全員へ今回の意見箱の内容を読み上げ、内容の共有をおこないました。第一に患者さんの声に寄り添う事、訴えを真摯に受け止め、不明な点があれば他のスタッフに確認して対応するように指導しました。忙しい時など、早口になることや場面に応じて大きな声で接することもあり、その点で改めて、接遇面の対応には十分気を付ける様指導しました。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

遠州病院 病院長 大石 強

意見箱は下記の箇所に設置しております。

1階：総合受付・会計機横

2階：情報コーナー

3階：健康管理センター内

4階：家族控室内

6～12階：デイルーム内