

## ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和6年8月

### 《ご意見》

今日、「点滴の袋」と「尿を溜める袋」をぶらさげて廊下を歩く患者さんの姿を見た。少々哀みを感じた。私の知る限りの他の病院では「尿を溜める袋」にはカバーをかけるなどして、他人の目には触れないよう配慮している。患者さんの人権を守る観点からも、早急に対処願いたい。（風呂敷をかけるだけでも十分で、費用はそうかからない。）

7/1回収 6階デイルーム

### 《回答》

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

今回ご指摘いただいた件について、患者様に対する配慮が不足していたと反省すべきであり、お詫び申し上げます。当院では採尿バッグに使用することのできるカバーを採用しております。採尿バッグを使用する患者様へ適切にカバーが使用できるように対応してまいります。

### 《ご意見》

会計システム改善について

今日も約50人以上が会計の為順番によび出しを待っている状態が続いている。

一方、国の●●病院では、テレビに番号が表示された人が3～4台ある会計機にそれぞれお金を払い、領収書（次回予約票を含む）をもらい、待つ人は数人で極めて回転がよい。会計のために作業してる10数人の女性（支払い、領収書手渡しは4～5名？）の代わりに自動化してはどうか。お客様の待ち時間が極端に短縮され効率化とサービス向上につながる!!（当院事務長様）一度●●病院などを視察して下さい。

7/4回収 1階外来ホール

○会計が大変混雑し、時間がかかる

○機械を導入してはどうか？

○他病院では会計自動受付機を導入し、大変スムーズである。

7/26回収 1階外来ホール

待ち時間が長すぎます。予約をしているのに意味あるのでしょうか

特に会計が時間かかりすぎ

大学病院はそんなにまちませんが同じようにはできないのでしょうか

7/26回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

この度は会計時にお待たせしまして、申し訳ございません。現在、待ち時間縮減対応として、会計システムや精算機導入に向けて検討しております。今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 《ご意見》

看護師さん、やさしい言葉掛け有難うございます。用語の件でお願いが有ります。『おむつ』という言葉使いです。老人の私にも多少の自尊心があります。何かなさけない感じがします。できれば『紙パンツ』的な用語を使用してくださいと心が落ち着きます。よろしくお願い致します。

7/5回収 7階北詰所カウンター

### 《回答》

ご意見ありがとうございました。

ご指摘があった件につきまして、配慮が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。部署スタッフと今回のご意見を共有し、今後は患者さんの立場に立って考え、声かけするようにと指導を行いました。

### 《ご意見》

朝8：15分まで来院だったので、5分前にきました。整理券の配布がわからず並んでいたら、券とってとのマイク案内。診察券の前に2人も立っているのに声かけがなく、他の人もわかりませんでした。どうにかしてほしい。9時の予約なのに採血が10分前に呼ばれ遅すぎる。混んでいるのはわかるがもう少し改善してほしい。

7/8回収 1階外来ホール

《回答》

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

朝の受付開始時間は8時15分からとなっております、その前にご来院された方には整理券を取ってもらうよう案内を掲示しております。受付開始5分前の8時10分に、整理券を取っていない方へのマイク案内をし、その後整理券の番号順に並んでいただいて、整理券の確認作業を行っています。その間新たに来院された方で、整理券に気づかれない方には声かけをさせていただいておりますが、今回はそのことに気づけずに申し訳ございませんでした。採血につきましても8時15分が開始時間で、こちらは予約1時間前の方を優先的に採血を行っておりますが、朝の時間帯は大変混雑しており、お呼び出しが遅くなっております。待ち時間対策として、前日夕方に採血に来ていただく等対応を検討しております。今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

《ご意見》

1Fトイレ（女子）の奥側の流声音の器械がこわれています（電池かな？）1週間前にもこわれていたのですが同じ状態なのでお知らせです。

7/18回収 1階外来ホール

《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。

1階女子トイレ3カ所（総合支援室前、整形外科横、放射線科）の流水音発生器を確認しましたところ、全て正常に作動しました。ボタン式とセンサー式があり、センサー式は手のかざし方などによりセンサーの反応が、若干違いが見受けられました。ご不明な点などがありましたら、総合案内等お近くのスタッフへお声かけください。

《ご意見》

糖尿です。血糖測定時間が決っているのに、30分~1時間前に来て測るのはどうかと。急しいのはわかりますが、看護師優先でガッカリでした。廊下で看護師同士の話、あいさつがないのにびっくり「おはようございます等」、看護師同士のグチ

7/22回収 5階デイルーム

《回答》

この度は入院中に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。  
適切な処置時間に伺えるために調整するよう周知いたします。また、接遇や  
会話のマナーについても再教育いたします。

《ご意見》

JCHO 北海道病院の皆様。お世話になっております。

今日は、いつも美味しい食事の事で質問です。

私は朝食にパンを希望しておりますが、いつもふんわりと温められていて美  
味しく頂いております。こちらのパンの製造はどちらの業者様なのか教えてい  
ただけるとうれしいです。入院している方でないとわからないと思うのですが、  
とても美味しい。。。よろしく願いいたします。

7/22回収 5階デイルーム

《回答》

お問い合わせありがとうございます。

納入業者に問い合わせしたところ、「病院や施設等に向けた製造・販売のみで、  
一般小売りはしておりません。」との返答でした。今後も、食事で気になること  
がございましたら管理栄養士までお声かけください。

病院長