

# 「利用者の声」のご意見と回答等

掲示 令和7年11月

## ご意見

予約時間を指定していても、半日は病院にいる事になる。予約システムの管理の甘さが目立つ。1歳の息子が空腹や眠気でグズった際「保育園とか行ってないんですか？次回は一人で来ることをおすすめします」と言われたがどの家庭も好きな時に子どもの預け先がある訳ではない。今日も予約から大幅にズレた待ち時間から息子を車で寝かしつけた。一人で外来に戻ると「車にお子さん一人で大丈夫ですか？」と。そもそも遅れが出ている事に患者の責任はなく一人で来るようアドバイスされた側として、助産師たちは私にどうしてほしいのか理解できなかった。又、状況を説明したにも関わらず、前もって読んでほしいと渡された用紙→そして医師からの説明→なぜか別の部屋（ろうか？）で助産師が全く同じ説明もしくは一度聞いた・読んだ説明をするという効率の悪い時間が続き、さらに時間がかかった。急いで車に戻ると息子がものすごい勢いで泣きさけんでおり、助産師に言われることをうのみにするのはやめようと決めたと同時に「車で1人で大丈夫ですか？急ぎますね」と言った助産師が重複した説明をする必要があったのかという疑問と憤りを感じた。そちら側の都合でかなりの遅れがでているとわかっていないから診察室を出た瞬間に「まだ少しここで待っていて下さい」と言いどこかに行く助産師がいたりと、次に何をするために待たされているかも説明されていない中、ひたすら息子の空腹をなだめる時間などが本当にストレスだった。多少の待ちはどこに行ってもあるが、今後も1.5~3時間の待ち時間を改善できないのであればせめて、事情があって子どもを連れてこなければいけない母に対して少しの理解と対応があると不信感は生まれていないと思う。また何度も何度も類似した説明を別の部屋で行う時間も減らせばスタッフさんも患者もストレスフリーになるのでは...。助産師同士で引きつぎ

をしてもらい、次の日に「緊急連絡先のお母さんの名前は...？」と何度も同じことを聞かず進めてほしい気持ちもある。又、お腹の胎児に異常があったにも関わらず、それをチェックせずエコーが終わって「大丈夫でしたか？」と聞くと「あっ。見てないわ。」という医師にも心配になった。忘れていた様子だった。

9/9 回収 1階外来ホール



回答

この度は、ご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。外来の待ち時間に関しましては、担当医師が急患対応等によって予約時間通りに診療を行えない場合があります。その場合、少しでも待ち時間が短い他の外来診療医が対応させていただく旨の説明を行っていますが、今回、患者さんへのご配慮の声掛けが不足しご迷惑をお掛けしてしまいました。

接遇面でもお気持ちに配慮した声掛けとなるようスタッフ教育に努めてまいります。また、外来受診中の説明用紙の必要性や内容、説明を行う場所についても検討を行い、わかりやすく患者さんに負担の少ないスムーズな診療となるよう心掛けてまいります。

待ち時間に小さいお子さんが利用できるキッズスペースが外来にありませんので、今後検討させていただきます。

スタッフから何度か連絡先の確認をさせていただいた点につきましては、ご家族と医療者が安全で安心な出産のために、緊急時に備え、ご家族2名の連絡先をご確認させていただいております。

出産入院の多くは、陣痛や破水による予定外での緊急入院であり、分娩進行中の産婦さんに改めて連絡先を確認することが難しい状況となります。さらに、当院はハイリスクな妊婦さんへの対応を行う周産期センターの機能がありますので、母子の命に関わる緊急事態を想定し、妊娠中から緊急連絡先の確認を徹底しております。妊娠経過の中で、連絡先の変更がないかを含め、数回確認させていただいております。

患者さんにはお手数をおかけしますが、ご了承いただきますようお願い申し上げます。

スタッフ間の情報伝達につきましては、カルテ上の情報把握だけではな

く、ご本人との会話を通じて確認しながら診療を行っております。

患者さんに合わせた最善の医療を行う上で必要な点をご理解いただき、今後ともご協力を賜りますようよろしくお願ひ申し上げます。

## ご意見

処方薬の薬効や作用についての説明書だけでも病室にも届けてほしい。

9/22 回収 5階デイルーム



## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

この度は、退院時に薬剤情報提供書を発行できず大変申し訳ございませんでした。担当者の不在が影響したため、職員間の連携やシステムの変更などを検討して改善に努めます。

## ご意見

何回も入院をくり返しているけど、いびきがうるさくて夜眠れない日がつづいています。ノイローゼになりそうです。

10/22 回収 6階デイルーム



## 回答

一般病棟は4人部屋となっており、療養生活には患者さん同士のご協力が必要となります。やむを得ない場合、お部屋のご移動もお声掛けさせていただいております。一部ではありますが、有料個室もご用意しておりますのでスタッフにご相談ください。

## ご意見

早くほうじ茶をのめるようにして下さい。故障してからかなりたっています。だめならやかんで給湯して下さい。

10/27 回収 6階デイルーム



## 回答

ご意見ありがとうございます。

故障部品の調達に時間を要しましたが、10月27日に故障修理が完了しました。お待たせして申し訳ございませんでした。

## ご意見

透析患者の声 情報の共有の実行（有言実行）

10/31 回収 1階外来ホール



## 回答

ご意見ありがとうございます。

具体的な内容は不明ですが、院内の情報共有につきましては、患者さんへの信頼を高め安心感を与えることができるよう努めてまいります。

## 感 謝

私はJCHO病院関係者の誰一人も知らない一患者です。救急車で運ばれて来た夜間、10時間もの長い手術、そして術後のケア、リハビリによるサポート、どの項目をとってもJCHOのスタッフは担当の看護師さんが患者一人一人によりそい親身な対応は言うまでもなく、時にはお互いを補い合う協力体制も確認でき、実に頼れる存在でありました。ドクターに関しても一人一人の術後の経過の違いに対し細やかな気配りが絶えず感じられ、回診時隣のベッドにいてもそのやりとりや指示、ご説明など看護師以上とも思わせる人格者にドクターの理想像を見た思いです。

又、裏方に徹していただいているお掃除の方、個別メニューにあたる調理の方、ベッドシーツ、病院衣上下に関わる病院スタッフの皆様も礼儀正しく挨拶が心地良く病院全体のトータルでの評価をリフトアップすることに繋がっています。

看護師さんははじめ医療スタッフの皆様、心暖まるサポートを本当にありがとうございました。

10/1 回収 6階デイルーム

### 感 謝

自宅近くのかかりつけ医の規模をはるかに超えた大病院がここに存在して頂いていることに感謝です。当然と言えばそれまでですが、圧倒的な人的パワー、高価なそして高度な性能の医療機器、スタッフの明確な担当分野の仕分け、誰一人の落伍者をも認めない接客（対患者）の徹底、さすがの大病院です！！私たった一人でも良いのです。口では一言では言い表せず、つたない言葉のくり返しではその思いも充分表現出来ず、一筆“感謝”の心を誰かに伝えたくて。●●先生 本当に本当にありがとうございました。

10/1 回収 6階デイルーム

### 感 謝

第2子の妊娠を機に、妊婦健診から出産まで JCHO 北海道病院にお世話になりました。四年ぶりかつ”高齢出産”といわれる年齢での妊娠で、妊娠中期には、私がヒトパルボウイルス感染症にかかり心配なこと、不安なことが多くありましたが、健診のたび Dr が丁寧に話を聞いて下さり、エコーもしっかり見せてくれ、それらの不安点を取り除いてくれました。出産の時も、担当してくださった助産師、Dr をはじめ多くのスタッフの方のサポート、はげましが温かく心強く、とても心の支えになりました。JCHO 北海道病院でお産がでて良かったと思います。本当にありがとうございました。

10/28 回収 4階デイルーム

病院長