

(患者意見対応 11月分)

No	意見	対応策
1	待合場所にて、大声でどうでもいい世間話をする人がいて、体調不良や、病状に心配で静かに待ちたいのに、迷惑。一度、静かにするようにお願いしたら、「うるさい人がいる」と逆ギレする状況。待合場所に、静かに待つように、貼紙など掲示願います。小学生でも公共の場では静かにするのに、それ以下の大人は困ります。 (48歳・女性・産婦人科)	このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。待合室での環境についてご不快な思いをされたとのこと、心よりお詫び申し上げます。皆さまが安心してお待ちいただけるよう、今後は職員が状況に応じて適切にお声がけを行うとともに、待合室でのマナーについての掲示も検討してまいります。今後ともご意見を参考に、より良い環境づくりに努めてまいります。 (看護部)
2	フロアに自動販売機を設置してください。給茶機にほうじ茶等の低カフェインの飲料を入れて下さい。 (53歳・女性・東8階)	このたびはご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。自動販売機の設置につきましては、管理や安全面の観点から慎重な検討が必要であり、現時点では導入が難しい状況です。給茶機の飲料については、今後の参考とさせていただきます。皆さまにとって快適な環境づくりに努めてまいりますので、今後ともご意見をお寄せいただければ幸いです。 (看護部)
3	もう寒くて風邪を引きそうで しんどいじゃないか？ 暖防を入れてほしい。インフルエンザが流行っているのに寒いと風邪を引きやすくなると思うので暖防を入れてほしい。 (69歳・男性・西5階)	このたびは、寒いということでご不快な思いをかけてしまい大変申し訳ございませんでした。昨今、急に寒さが増すようになりましたので気温の変動に配慮し、院内を快適にお過ごしいただけるよう温度調整を行ってまいります。 (施設係)
4	息子です。入院中の父が、部屋が寒い、寒いと辛そうです。談話室は温かいようですが、長期での入院患者にとって基本的な生活環境が悪いことは、気を滅入らせることにつながります。なんとかありませんでしょうか？ (77歳・男性・西5階)	このたびは、寒いということでご不快な思いをかけてしまい大変申し訳ございませんでした。昨今、急に寒さが増すようになりましたので気温の変動に配慮し、院内を快適にお過ごしいただけるよう温度調整を行ってまいります。 (施設係)
5	電波が悪すぎて、電話やラインが繋がらなくて困る。ちょっとヒドすぎます。私の場合、ドコモですが、キャリアにもよるみたいですが、なんとかしてほしいです。 (45歳・女性・西5階)	ご不便をおかけし申し訳ございません。建物の構造や周辺環境の影響により、電波が届きにくい場合がございます。今後も通信環境の改善に向けて、可能な範囲で検討を続けてまいります。 (看護部)
6	ベッドの下や、テレビ、冷蔵庫の下も、わたゴミが沢山ある。 ◎掃除の人に聞くと、ベッドの交換の時以外は掃除は、頼まれて、いないとの事！ (66歳・男性・東棟8階)	このたびは、病室内での衛生環境でご不快な思いをかけてしまい大変申し訳ございませんでした。ご指摘の件について、当院ではベッドの交換作業と日常清掃は別の担当者が行っている体制となっております。そのため清掃の実施状況について十分な説明がされておらず、「清掃が行われていない」と受け取られるご案内となってしまうことを深くお詫び申し上げます。実際は、定期的な清掃を実施しておりますが、わたゴミ等の見落としがあったことは事実でありますので、清掃状況の確認を徹底し、清掃不十分な箇所がないよう努めてまいります。 (施設係)
7	病院食がおいしかったです。みそ汁、スープ類はあたたかく、熱かったので自分の家と変わらない温度でした。デザート類も冷たくおいしく食べられました。但し、朝食にパン食が少なかったのは残念でした。朝はごはんだと、年のせいか多少重いかんじがする。 (74歳・男性・東8階)	このたびは、病院食につきまして温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。みそ汁やスープ類がご自宅と変わらない温かさで召し上がられたこと、またデザートも冷たくおいしくお召し上がったことのお言葉は調理スタッフにとって大変励みになります。一方で、朝食のパン食の提供が少なく、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。当院では食種によっては、毎朝パン食を選択頂けるオーダーも可能となっております。主治医や病棟スタッフにお声がけいただければ、患者様の体調に寄り添ったお食事内容を栄養士から提案させていただきます。いただいたご意見は今後の献立作成の参考とさせていただきます。引き続き、入院中のお食事が少しでも快適となるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (給食係)
8	16:11に腹痛で受診できるのか相談で電話しました。予約外は11:00までとわかっていましたが、腹痛が14:00以降だったのでその11:00には間に合わず…その他の病院に連絡してみましたが防衛医大さんの方に相談してくださいと言われ、お電話しました。すると、看護師さん？に嫌な気持ちの声がかかるような態度をされ、11:00までに着て頂かないと・みたいに言われました。できないから今、電話してますし、なんでそんなに言われたいいけないのかわかりません。いつもはとても良い方が多いので残念です。 (14歳・男性・小児科)	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。体調が優れない中でご連絡いただいたにもかかわらず、十分に寄り添った対応ができず、ご不安やご不快な思いを抱かせてしまったことを深くお詫び申し上げます。今後は丁寧で思いやりのある対応を徹底し、安心してご相談いただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)

No	意見	対応策
9	<p>今はAIの時代です。全てがAIで進んでいますが、取り残されている分野の仕事がございます。未だ昔のままの人手に頼っている仕事です。(いわゆる裏方さん仕事)この分野で働く人達に焦点を当て、AIの時代に合った仕事の進め方が必要と思います。即ち</p> <ol style="list-style-type: none">1.少人化と人材の有効活用2.新天地への配置転換で新技術・新技能習得による戦力増強 <p>実際に出来そうな業務としては</p> <ol style="list-style-type: none">1.案内ロボットを常時巡回させて訪問者を目的地に誘導する。2.献立表をAIに作らせる。3.配膳手配をする。4.献立の種類を管理する。などが思いつきます。 <p>これらを実行に移すには「院内プロジェクト」を立ち上げねばなりません。「人」「金」「時間」が必要です。かかわって来そうな部門との調整もあります。もっと広く考えると国の予算がからんで来ることも考えられます。大仕事と思いますが、すぐに取りかかるべきと思います。関連する部が力を合わせて推進されることを強く希望します。皆さんの「力」に期待しております。</p> <p style="text-align: right;">(84歳・男性・東11階)</p>	<p>【看護部】 このたびは、AIの活用に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。医療現場においても、AIやロボティクスの導入は今後ますます重要になると認識しており、特にご提案いただいた案内ロボットによる訪問者の誘導は、患者さんやご家族の利便性向上に大きく貢献できる可能性があると考えております。実現には人員や予算、関係部署との連携など多くの課題もございますが、今後の院内環境の整備に向けて、関係部門と協議しながら前向きに検討してまいります。また、裏方業務に従事する職員の働き方についても、時代の変化に応じた見直しが必要であるのご指摘は、今後の人材活用を考える上で大変参考になります。今後もより良い医療環境づくりのため、貴重なご意見を活かしてまいります。ありがとうございました。</p> <p>【給食係】 このたびは、献立作成や配膳管理にAIを活用することについてのご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。AIを用いた献立作成や配膳手配、献立種類の一元管理は、業務の効率化やサービス向上だけでなく、少人化に向けた取り組みとしても大変有意義なご提案として受け止めております。一方で、ご指摘にありましたとおり、AI導入にはシステム整備に伴う費用や、運用のための人員確保・研修、導入期間など検討すべき点が多くございます。そのため、すぐの導入は難しい状況ではございますが、いただいたご意見は担当部署と共有し、将来的な改善の参考とさせていただきます。貴重なご提案をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後とも、患者さまにより良い食事サービスを提供できるよう努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(看護部、給食係)</p>