



# 令和8年6月下旬分 ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

6月下旬に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただきましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

【ご意見】 システムが変わったようですが、1月以来でまったく分からず1時間45分待ちました。  
理由は生まれつき耳が聞き取れないので対面でもわかりづらく（身体障害者にも認定されないの）モニターだけがたよりですが、まったく変わらず意味が見えません。目も年を取ってわるいので普通に人と意思疎通できません。

この度は、システム変更に伴うご案内が十分でなく、長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ございませんでした。

【回答】 また、モニター表示を頼りにされている中で、画面の変更内容が分かりづらく、ご不便とご不安をお掛けしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。  
今回のご意見を受け、現在、モニター画面のレイアウトや表示内容について、より分かりやすいものとなるよう改善を申し出ております。  
今後、聞こえづらい、見えづらいなどお困りの際は、恐れ入りますが、お近くの職員または窓口へお申し出ください。状況に応じて、個別にご案内するなど、できる限り対応させていただきます。

【ご意見】 順番待ちで循環器内科の番号（カルテ番号）の欄が変わらなかったように思いました。  
職員さんにお伝えしましたが受けとめてもらえたかどうかわかりませんでした。確かめてお答えされるのが望まれます。

この度は、循環器内科の順番待ち表示について、モニター画面の番号表示が更新されていないように見え、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。

また、職員へお申し出いただいた際に、確認状況や対応について十分にお伝えできず、ご不安な思いをお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

【回答】 職員へ確認したところ、ご指摘の内容は把握しておりましたが、その後のご説明が十分ではございませんでした。今後は、患者様からのお申し出に対して、状況を確認し、分かりやすくお答えするよう職員へ周知いたします。  
あわせて、モニター表示の更新・確認についても職員の操作方法を徹底してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

【ご意見】 順番を待つ時に気をつけてみている掲示板、新しくかわっていました。  
医師の名前が小さくて見えにくいです。字の大きさも画面の明るさにも配慮いただきたいです。

ご不便をお掛けして申し訳ございません。

【回答】 システム変更に伴い様々な変更が行われております。  
今後、多くの意見を考慮し対応可能な限りのご要望に沿えるよう対応したいと考えております。  
ご迷惑をお掛けしますが、ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

【ご意見】 病棟の食堂を利用しているが、Wi-Fiの電波が入りにくい。通話可能エリアでもあるので、これについて改善した方がよいのではと思います。廊下のルーターの電波が入っていないので、食堂内にルーターを設置してもらえないでしょうか。

当院では各階にWi-Fiルーターを設置していますが、階を移動した直後は、移動前の階のWi-Fi電波をつかんだままになり、新しい階の電波に自動で切り替わらない場合があります。

つながりにくい時は、次の操作をお試しく下さい。

【回答】 ・お使いのスマートフォンやタブレットの「Wi-Fi」を一度切る  
・数秒待ってから、もう一度「Wi-Fi」を入れ直す  
この操作を行うと、今いる階のWi-Fiを改めて探し直すため、つながりやすくなります。  
ご不明な点がございましたら、お近くの職員までお声がけください。

|       |                                                                                                                                                                                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【ご意見】 | 南2階の病棟にいるが、食堂のテレビのリモコンにBSのボタンがない。電波は入っているしBSは視聴できるのでリモコンを適切なものに変更していただきたい。患者の満足度向上のためお願いします。                                                                                           |
| 【回答】  | <p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。</p> <p>共有スペースのテレビは、皆さままでご利用いただく前提で設置しております。</p> <p>BS放送についてご要望をいただきましたが、共有スペースのテレビは機器の都合でBS視聴に対応しておりません。</p> <p>BS番組をご覧になりたい場合は、病室のテレビをご利用くださいますようお願いいたします。</p> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【ご意見】 | <p>2階に入院していた時は看護師さん看護助手さんが面会に行くと先に声かけしていただき、病室でも何かと気をつけていただきありがたく思いました。師長さん共々とても気休めできる病棟です。</p> <p>5階では家族がいると全く声かけありませんでした。病棟によってこんなに違うものかと思い不安でした。患者は入院すると看護婦さんたちが頼りです。忙しいとは思いますが挨拶くらいはしてほしいです。 一家族より</p>                                                                                                          |
| 【回答】  | <p>この度は、2階病棟の看護師・看護助手、師長に対し、温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。安心して面会いただけたとのことお言葉は、職員にとって大変励みになります。</p> <p>一方で、5階病棟ではご家族様への声かけや配慮が十分でなく、不安なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>入院中の患者様やご家族様にとって、職員からの挨拶や声かけは安心につながる大切な対応であると認識しております。今後は、病棟によって対応に差が生じることのないよう、接遇の基本を改めて職員へ周知し、改善に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【ご意見】 | <p>システムが変わり皆さん大変でしょう。</p> <p>患者の立場から 受付して3枚用紙が出ますが、その必要があるのか疑問です。ペーパーの無駄ではないでしょうか。もう少し簡素化するべきではないでしょうか？</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 【回答】  | <p>臨時職員さんの制服の質が、とても良いとは言えません。もう少し考えてあげてほしいものです。</p> <p>この度は、システム変更に伴う受付時の用紙出力について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>現在、受付時には「案内表」「受付票」「基本箋」の3枚を出力しております。基本箋は、これまで各診療科で出力していたものですが、システム変更により受付時にまとめて発行する運用となっております。</p> <p>ご指摘のとおり、用紙の枚数や分かりやすさ、ペーパー使用量については、今後の課題として受け止めております。必要な情報を確実にお伝えしつつ、可能な限り簡素化できるよう検討してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>当院では、正職員と臨時職員で制服の違いはありませんが、職種ごとに区別しやすくするため制服を分けております。次回の制服更新時の参考にさせていただきます。</p> |

## 令和8年7月 患者サービス向上委員会



庄原赤十字病院

人間を救うのは、人間だ。

