



2022年 11月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q)この度は急な入院にも関わらず、〇〇先生をはじめ先生方や看護師の方々等に大変お世話になりました。本当にありがとうございます。

入院期間中、こういうサービスが受けられたらうれしいなと感じた点がありましたので、こちらに記入いたします。

まず売店（ローソン）が3階の連絡通路を渡った先にありますが、正直めっちゃくちや遠いと感じました。パジャマのサブスクに必要な最低限のものがSETされていますが、それ以外のものを病室近くで購入できれば便利だなと感じました。

例えば、使い捨てマスク、使い捨てスリッパ、トリートメント、フロス、靴下、インナー等（男性視点からですとほかにもあると思います。）

具体案としましては、病室のある各フロアに上記のようなアイテム購入ができる自動販売機の設置です。車イスの方も多くいらっしゃるので、通常のドリンク自販機よりも低く設定したものが良いかなと感じました。また病室やデイルームで過ごすにあたって、本を購入できる場所があるといいなと感じました。同時期に入院されていたご年配の方も本を読みたいけれど近くに帰るところがないとおっしゃっておられましたので需要はあると考えます。

私事ですが息子が過去に4度別の病院に入院していましたので、その時も本屋さんがあれば…とっていました。入院中のお子様用の絵本や付き添いの保護者向けに需要があるのではないかと思います。

例えばですが、どこか大手の書店と契約し、カテゴリー別（ビジネス・経済・小説・コミック・絵本etc）の月間ベスト5を取り揃えた無人本屋の導入です。防犯カメラを設置し、患者がつけているリストバンドのバーコードを使用し、その場で決済はせずに入院費用精算時にまとめて請求といった流れが理想です。付き添いのご家族様には別途バーコードを発行してもいいかもしれません。

月ごとの書籍入れ替えや在庫補充については契約先の書店の方にやってもらえれば従業員を配置せずに無人での営業が可能かなと思います。本のカテゴリーについては男女比や年代別構成比（病院サイドで把握が可能だと思います）からある程度見えてくると思います。退院時などに患者さまへアンケートを行ってもいいかもしれません。

そして食事ですがマーガリンにはトランス脂肪酸が含まれていますのでバターへ変更することで患者さまへの負担が少なくなるのでは？と感じました。同じく朝食のパンですが添加物が含まれているのが気になりました。

お味はとっても美味しいのですが体調のすぐれない方にとってはマーガリン同様少なからず負担になると思いますので、できる限り添加物の少ないパンのご用意があれば良いなと感じました。

最後に私の個人的な意見で申し訳ありませんが枕が高く感じました。低めの枕もご用意があればありがたいなと感じました。

働かれているスタッフの皆さん、とても良い方ばかりで良い病院だなと感じました。ありがとうございました。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

A)この度は貴重なご意見をありがとうございます。

様々なアイデアありがとうございます。

今後の病院運営におきまして、実現可能なものに関しては検討させて頂きたいと思えます。（管理科）

貴重なご意見ありがとうございます。

朝食に提供していますマーガリンに関してですが、メーカーの方に、トランス脂肪酸の含有量を確認させていただきました。ディスプレイパック（イチゴ&マーガリン）1個（11g）あたり、トランス脂肪酸0.04g以下の含有量とのことでした。

一般的なマーガリンと比べて、トランス脂肪酸の含有量の少ないマーガリンを使用されているとのことでしたので、安心して召し上がっていただければと思います。

WHO（世界保健機関）は、健康を増進するための勧告（目標）基準として、トランス脂肪酸の摂取を総エネルギー摂取量の1%（約2g相当/日）未満に抑えるよう提示しています。

厚生労働省のHPより、日本人のトランス脂肪酸の摂取量は、平均値で、総エネルギー摂取量の0.3%であり、通常の食生活では健康への影響は小さいと考えられています。

朝食のパンに関してですが、製造工程上で食品添加物の使用をされています。食品添加物は、食品衛生法によって厚生労働大臣が安全性と有効性の観点から評価し食品添加物として指定したものだけを使用されています。

しかし、体調が優れず食べにくいなどの場合は、パンの代わりにごはん・全粥もご用意しておりますので、病棟看護師・管理栄養士までお伝えいただければと思います。

今後は、患者様のご意見を参考に献立内容・食材の検討など行い、患者様に安心して召し上がっていただける献立の提供ができるようにと考えております。（栄養管理科）



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 突然の書面 ご無礼と存じ上げています。

今回少し患者さまの声を聴いていただきたく投書致しました。

10月初旬入院していた時のことです。

緊急入院となり諸先生方はじめ看護師さんの看護には大変頭が下がる思いでございます。

一方では配膳係の方の何気ない言葉、薬を渡してくださる方のたった一言が患者である本人にはとても傷ついたようです。

食事が全くとれない患者に「なんで食べてへんの？ 食べへんならもう作らない！」「次から持ってこないから！」「また今日もいっことも食べてへんやんか！」など病氣療養中であるが故に食べられないのです！毎度の配膳時が恐怖となり、無理をして少しでも食べられたといっても蓋を開けてこれで？という目で睨みつけ蓋をガシャン！とぶつけるようにする等。

また薬を飲む際もご飯を食べていないから薬を飲むには…と躊躇する患者に「いいから飲み！」「早く飲んで！今すぐ飲め！」等と。

心無い言葉ではなく、もう少し暖かい言葉で声をかけてやってほしいと患者の身びいきでしょうか？到底考えられない行為があったと涙ながらに電話をしてきて「怖いから早く連れて帰って」と何度も懇願致しました。

コロナ禍で面会禁止の中の入院は患者にとり、とても不安です。また家族も不安です。

ある意味院外の間人が病棟に入れない状況下でこれはいかがなものでしょうか？言葉の虐待です。

実際このようなことがあるのかと家族も友人も本人の妄想か？と思いましたが、一度も声を荒げたりしない、人を疑うことも知らない温厚な性格を考え、嘘をついたことがない人です。本人が訴えたからには信じてみようと家族と公正な判断を行う方々と話し合い今回の投書という形にさせて頂きました所存でございます。

あえてお名前は申し上げません。〇階病棟だけお伝えします。こういう投書があったと聞けばご自分だとお分かりになるでしょう。大変なお仕事とは承知しています。でもご自身がご自身で選んだ職業ではないでしょうか？患者は弱者です。

この投書について然るべき対応等々検討していただきたいと思う所でございます。

失礼多々文面ご容赦くださいませ。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

A) この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

医療者側の配慮に欠けた発言、行動によりご本人、ご家族様にも不快・不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

スタッフで話し合いをおこない共有させていただくと共に、患者様が食事を食べられない状況や心境を十分に理解して声掛けを行うこと、また、病態も含めて食べる事ができるように担当栄養士や医師と相談をおこなっていくことが必要であったことを振り返りました。今後は、患者様の立場に立ち、このようなことがないよう徹底していきたいと思います。

Q) 家族が救急外来受診後、入院になりました。

バタバタといろんなところに電話をしていたら携帯の充電が切れてしまいました。病院の中に携帯やスマホが充電できるところがあれば大変便利だと思います。

A) この度は貴重なご意見をありがとうございます。
この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。
今後の病院運営におきまして、検討させていただきます。

Q) 救急外来のトイレが奥にもう1つあるのがとても分かりにくい。

待っていたところ職員さんに声をかけていただいて、初めて奥にもう1つあるのが分かった。もう少しわかりやすく表示をしてもらいたい。

A) この度は貴重なご意見をありがとうございます。
この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。
救急外来のトイレですが、表示が見難く分かりづらいため、見易い位置に表示を追加致しました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital