2025 年 5 月
くわみず病院
院長　池上あずさ

ご意見箱等に寄せられたご意見への回答

皆様からいただいた貴重なご意見の一つ一つを大切にしながら、安全で安心な医療を提供し、信頼される病院となるよう職員一同取り組んでまいります。

【ご意見】
病室のトイレの電気が暗い。

【ご回答】
この度はご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。ご不便をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。
ご指摘を受けて早速現地調査を実施したところ、一部の病室においてトイレの照度が照明基準を下回っていることが判明いたしました。この結果を受け、**当該箇所の照明器具の交換を実施しました。**
いただいたご意見のおかげで、改善することができました。今後とも安心して療養いただける環境整備に努めてまいりますので、どうぞ引き続きお気づきの点がございましたらお知らせいただければ幸いです。

【ご意見】

病室の清掃の仕方について、1 枚のタオルで洗面所、トイレ、シャワー室まで拭いており、菌を広げているように思います。

【ご回答】
この度は病室内の清掃方法に関してご不安な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご指摘をお寄せいただき、誠にありがとうございます。
いただいた内容を受け、直ちに清掃業務を担当している委託業者と懇談を行い、清掃手順および現場での運用状況について確認いたしました。その結果、現在の運用では「清潔・不潔の区分」を明確にし、**汚染箇所には**

赤・ピンクのタオル、清潔区域には緑のタオル、一般区域には黄色のタオルと、**用途に応じてタオルの色分けを行っている**ことが確認されました。また、トイレの中でも洗面所、便器、床などの場所ごとにタオルを使い分け、**交差汚染を防ぐよう配慮されている**との説明を受けております。おそらくご指摘の場面では、清掃員が同じ色のタオルを複数持っていたことから、共用されているように見えた可能性がございます。

いただいたご意見は早速、業者側にも共有し、現場従事者全員に対し清掃手順の再確認と患者様に見られる場面での配慮の徹底をお願いしたところです。

今後も皆様が安心して療養できる環境の整備を最優先に取り組んでまいりますので、引き続きご意見・ご要望をお寄せいただけますと幸いです。

【ご意見】

入院中のコインランドリーの使用に際して、両替機を設置してほしい。

【ご回答】

この度はスタッフへの配慮から貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

当院では利用需要等を踏まえて**両替機の設置は見送らせていただいております**が、**入院中のコインランドリー利用に限り病院での両替対応**を行っております。ご希望の際は、平日の受付時間内に病棟スタッフへお声かけください。

なお、その他の目的での両替（自動販売機利用や院外での使用等）は対応いたしかねますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【ご意見】

神水公園横の第３駐車場の利用料金が高すぎるのでは？あまりにも高い料金設定は病院のイメージを悪くするような気がする。

【ご回答】
　このたびは、神水公園横の第 3 駐車場の利用料金に関して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。
　第 3 駐車場につきましては、外来患者さんの駐車スペースを確保するとともに、地域の皆様にも一般利用いただけるよう、利便性と回転率のバランスを考慮して料金設定（30 分 300 円、最大 24 時間 700 円）を行っておりました。
　しかしながら、「料金が高すぎる」とのご指摘を受けて、当院では委託業者と協議を行い、料金設定の見直しについて検討を進めてまいりました。その結果、2025 年 5 月 8 日より以下のとおり料金を変更することといたしました。

新料金：60 分 200 円（最大料金：24 時間 700 円は据え置き）

また、誤解のないよう補足させていただきますが、お支払いいただく駐車場料金は病院の収入にはなっておりません。その代わりに、外来患者さんの駐車料金を無料とする運用を継続することができております。
　今後も、患者さんやご家族の利便性と公平性を考慮しながら、施設環境の整備・改善に努めてまいります。引き続きご意見をお寄せいただければ幸いです。

【ご意見】
　入院時の外来看護師の対応に不愉快な思いをした。入院になったときはとても不安だったが、病棟看護師はみなさん親切で安心して療養することができた。話を聞いてくださり感謝しております。トイレも洗面台もいつもきれいにしてあり、ありがたかった。

【ご回答】
　この度は当院の外来看護師の対応により不愉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。入院時という不安な状況の中で、患者さんに寄り添った十分な対応ができなかったことを、心よりお詫び申し上げます。

一方で、病棟での看護師の対応について「親切に接していただき安心して療養できた」とのお言葉を頂戴し、大変ありがたく、職員一同の励みになります。また、トイレや洗面台の清掃状態に対してもご評価いただき、感謝申し上げます。

今回ご指摘いただきました外来看護師の対応につきましては、院内で振り返りを行いましたところ、**当直医師から電話での報告・指示を受けていた際の会話の内容が患者さんを不安にさせてしまった**ことが確認されました。事情があったにせよ、患者さんにとって納得のいく、温かい対応を行うことが本来の姿であると認識しております。

外来師長を通じて、**医療スタッフにとっては普段通りの対応であっても患者さんにとっては不快に感じられる場合があること、そして一場面の印象が医療機関全体の評価に直結することを再認識するよう指導**いたしました。今後はより一層、患者さんのお気持ちに寄り添った丁寧な対応を徹底してまいります。

貴重なご意見をありがとうございました。今後も安心して療養していただける医療環境の提供に努めてまいります。