

## 集計一覧表

[部署] CS委員会事務局

[期間] 2025/11/1～2025/11/30

日付	申出内容	改善等
11月1日	電話室を整理、解放して利用できるようにしてほしい デイルームをくつろげるよう、面会でも使えるよう、リハビリでも使えるよう、整理、解放してほしい チャイルドルーム前を整理、解放し、リハビリでも使えるスペースとして確保してほしい	貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいた内容は今後の改善に向けて検討してまいります。
11月25日	出産後も手厚いフォローでとても安心して入院生活&退院後の子育てができ温かくてとてもよい病院だと思います。 ただ、出産後の面会で人数制限はわかるのですが、旦那さんと両家の親のみ限定され、自分たちのおじいちゃんおばあちゃんにうまれたての姿を見せられないのが残念でした。面会の人特定はもう少しゆるめてもらえたらうれしいです。	当院では令和7年6月1日より、両親・兄弟・祖父母・曾祖父母の面会が可能となっております。外来での掲示に加え、出産当日に文書をお渡ししスタッフから説明するようにしております。今回のご意見を受け、案内に誤りがないようスタッフへ改めて周知いたしました。
11月5日	来るたびに待たされます。予約取ってあるのに。鳳クリニックは、きちんとしてくれます。	ご予約をいただいているにも関わらずお待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。当院ではできる限りスムーズなご案内を心がけておりますが、診察内容や急患の対応によりお時間をいただく場合がございます。いただいたご意見は真摯に受け止め、少しでも待ち時間がなくなるよう改善に努めてまいります。
11月7日	朝逢ったらあいさつして下さい。何回も言ってます。（気分が違います）	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ありません。ご指摘いただいているのもかかわらず改善が十分でなかったことを重く受け止め、改めて基本的な接遇の徹底に努めてまいります。
11月7日	受付けの時計合わせて下さい 1分でも大じです	ご指摘頂くまで対応出来ず申し訳ありません。 以後定期的に時刻合わせ致します。
11月21日	どうせきつ かんごさんのこえがうるさすぎ。 あそびのはなしとか。	ご意見ありがとうございます。安心して治療を受けて頂けるよう指導していきます。

11月16日	<p>私は会社で安全ISO（OHSMS）の内部監査やPDCAを指導する立場の者です。ずっと●●病院でしたが、〇〇医師（循環器）お世話になり、耳原総合病院縁しました。●●は確かに近代的で、検査室も早く合理的になりましたが、流れ作業的で大量受入大量処理の様な感があります。耳原病院は、小じんまりしていますが、クライアント1人1人に寄り添った、クライアントファーストな感じを受けます。例えば、ナースが食事を配膳し、声がけしたり、薬剤師さんが病室まで来て、丁寧に説明して下さったり、栄養師さんも退院後の栄養指導もして頂きました。（××氏）外来につきましても、代表番号にすぐ継がり、（●●はほとんど電話中）診療科にもすぐ継いで頂き、外来のナースさんが、親身になって受け答えしてもらえます。緊急時に継いで頂けるのがありがたい（耳原さん）、心発作時、自宅から直接（夜間ER）●●へ行ったら叱られました。</p> <p>前回10/16からの入院と今回11/16からの入院で耳原病院のファンになりました。そんな事もあり、少し改善して頂けたらもっとよくなるかと思いました事を裏面に書かせて頂きます。</p> <p>（改善案）</p> <p>手術後（全身麻酔）病室で、何か飲む前に水で口をすすぎたい。（絶対安静状態なので）</p> <p>マウスピースをつけていたので、手を消毒してから外したい。吉村医師の助手の女性が手袋をつけて下さった。消毒のできる手ふきかナースさんの消毒液でいいと思います。→後でナースさんが暖かいおしぼりをくれました。（快適でした）</p> <p>手術後の食事は用意して頂いていたのですが、固定物ばかりで喉を通りづらいです。暖かいスープみたいな汁物があれば、ほっとするように思います。夏場でしたら常温のゼリー飲料？</p> <p>ストロングポイント</p> <p>ナースさんの優しい声かけと、ゴン太クライアント（私ではなく）へのはっきりとしたダメ出しのメリハリ</p> <p>※●●は研修ナースさんが多く、何かメリハリがなかったです。</p>	<p>①手術後（全身麻酔）病室で何か飲む前に水で口をすすぎたい。（絶対安静状態なので）</p> <p>嘔吐があるかもしれないため、ガーグルベースンも一緒にお渡しできれば良かったです。（病棟で周知できるよう申し送りノートに書くなど対応）</p> <p>初回歩行が済んでいれば、口腔ケアを見守り、飲水テストを行うなど工夫はできます。ケアとして見直します。</p> <p>②マウスピースをつけていたので、手を消毒してから外したい。</p> <p>個別対応になると思うので患者さまから要望があれば適宜対応させていただきますと思います。</p> <p>③手術後の食事は用意して頂いていたのですが、固定物ばかりで喉を通りづらいです。</p> <p>術後の食事については手術の種類に応じて、固形物や流動物のみを提供するなど変更しています。術後早期回復のために、腸管をなるべく早く使用することが推奨されていますので、術後すぐからの固形物の提供となりました。術後食欲がないなどご不便がありましたら、今後相談して頂けましたら個別対応をさせていただきますと思います。</p>
11月7日	<p>すべてのスタッフさんへ</p> <p>付き添い入院をしている者です。すべてのスタッフさんが優しくケアしてくださり、不安なくすごせています。はじめての付き添いに不安いっぱいでしたが、付き添い者にも声をかけをしていただき、業務が大変な中で、いつもありがとうございます。もうすぐ退院ですが、皆さんのケアのおかげです。ありがとうございます。</p>	

11月19日	お世話になりありがとうございました。最高の先生方と最高の看護師さん達、今飲んでいる薬のことをわかりやすく説明して下さる薬剤師さん、口の中をきれいにして下さる口腔ケアの方居心地良い10日間でした。ありがとうございました。	
11月20日	耳原総合病院の皆様、とても優しく心温まる看護に感謝致します。ありがとうございました。子ども達も小さい頃から大変お世話に成りました。これからも堺市を支える素敵な病院であられます様、心から願っております。	
11月25日	朝のパンあたたかく、昼食の食事おいしくいただきました。いい先生に見ていただき、うれしく思います	
11月26日	〇〇先生に手術していただいて、本当に良かったと思います。術後の痛みもなく、以前から心配していた吐き気や気分の悪さもなく、快適に入院生活を送ることができました。先生に感謝です。ありがとうございました。看護師の皆様にも優しく接していただき、感謝です。ありがとうございました。	