

“皆様の声”のお知らせ（平成30年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	<p>朝9時を過ぎた受付機の前で、女性職員2人が私的な話をしていました。病院の玄関、受付機の近くで、体調の悪い方や健康を気にして診察を受けに来る患者さんに対して、あまりにも非礼な態度で驚いた。</p> <p>職場での私的な話（無駄話）は勤務時間にするものではない。せめて患者さん達のいない場所、昼休み等にしてほしいものだ。社会人として基本的なことだ。多くの方は精一杯仕事をしているのに、朝から嫌な気持ちになった。</p>	<p>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。担当者には注意・指導を行いました。</p> <p>今後もより安心して病院をご利用して頂けるよう接遇の改善に努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。</p>	<p>医事課長 吉川</p>
2	職員の 対応・言動	<p>具合が悪いので、職員のハイヒールの足音が頭に響く。耳ざわりです。病院ならば音の出ない靴にしたほうが良いと思います。（同様1通）</p>	<p>この度は職員の身嗜み等により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘頂きました通り、医療従事者として身嗜みも含めた礼儀礼節等について、職員の教育をしっかり行ってまいります。</p>	<p>人事課係長 岡田</p>
3	職員の 対応・言動	<p>レントゲンの前で待っていたところ、大勢の職員が通って行ったが、誰一人として挨拶しない。この病院は挨拶をしてはいけないのか。声を掛けても知らんぷり。職員の教育からしっかりすべき。（同様1通）</p>		
4	職員の 対応・言動	<p>（レントゲン室にて）若い先生たちがふざけ合っておしゃべりをしていました。小6女子で初めてのレントゲンだったので、どうすべきか全く分からない状態でしたのに、ただ上に着るガウンだけ渡され「パンツ1枚になってあとは全部脱いでください。」とだけ言われ、渡された上着の説明がなかったので裸のまま出て行った。それから、上着を着るよう言われ、とても恥ずかしい思いをし、深く傷ついたと言っていた。</p> <p>（中略）あまりにも不親切でふざけた対応だと思う。なぜ若い男の先生しかいないのか。おかしいのでは？娘の気持ちを思うと悲しくなります。主人にもこのことを話しましたが、ひどい病院だと怒っていました。</p>	<p>いつも当院をご利用頂きありがとうございます。</p> <p>検査時に着替えが必要な際、お渡しする検査着に着替えて頂いておりますが、検査着の着方については説明不要とのご意見が多いことから特に説明してございません。しかし、患者さんの思いに添った対応は必要であり、ご年齢を考慮すると配慮に欠けた対応であったと考えます。</p> <p>検査について解らないことがあれば気兼ねなく担当者にご質問くださいますようお願いいたします。</p> <p>担当者の配置については当日の勤務状況により異なるため、ご希望に沿った配置は困難であることをご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>また、担当者の私語へのご指摘については、業務中の私語は慎むよう再度科員に通達いたしました。</p> <p>この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。</p>	<p>画像診断センター 副科長 佐野</p>

“皆様の声”のお知らせ（平成30年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の 対応・言動	上から目線で高圧的、口調が強い。「で、何しに来た？」 「近くにもクリニックあるのにわざわざ来るな。」「突然 来られても迷惑。」と平気で言う。舌打ち、ため息が多く とても嫌な思いをした。治療中に「クソッ」と暴言を吐 いていた。スタッフへのあたりも強く、言葉も乱暴で気の 毒に思う。辞めさせてしまえばいいのに…。	当日、予約の方で混雑しており、担当医師の医療面接での対 応が雑で、不快に思われた様で、申し訳ございませんでした。 患者さんを、なるべく予約時間通りに、診察および処置する事 に気を取られた為に、言動および対応がことのほか雑になっ てしまったようです。その上に独り言も、もれ聞こえた様で大変 失礼いたしました。今後は、予約状況を検討し、精神的に余裕 をもって、診療に当たるように、科内で話し合いを持ち、共有 いたしました。	歯科口腔外科 部長 山崎善純
6	職員の 対応・言動	生理検査室受付の方が、大きな声で笑ったりする姿が 多く見られます。患者は、体調が悪いため病院に来ている ので内心は不安。検査中にベッドに横になっている 時、雑談し大声で笑うことは良くないことだと思います。 (中略)場をわきまえた会話と談笑をご指導願います。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。業務 が一段落し公私混同してしまったようです。 病院であることを自覚し業務を行わなければいけない事を 今後周知徹底して、この様な事が無いように努めてまいりま す。	生理検査室 科長 栗島
7	職員の 対応・言動	薬をもらうとき、薬剤師の人は「いつものお薬です ね。」と言う。2ヶ月に1回、毎日飲んでいても、もら うときはちゃんと薬の名前を言って渡してほしい。お金を 払っているでしょう。それと薬の袋もちゃんと確認し てほしい。面倒かもしれませんが願います。かかっ ている病院も1つではないので。	お薬を初めてもらう患者さんや、前回の内容に変更のある患 者さんには、薬の内容や飲み方などを中心に説明しておりま す。薬の変更のない患者さんには、前回と変更のない旨を確認 して疑問なところ、不明な点など相談を受けるようなかたちと なっています。 また、薬局窓口は、いわゆる「お薬手帳」を介して患者さん との対話の窓口となっております。患者さん一人一人と薬剤師 がそれぞれの処方に即した相談を受ける窓口です。 疑問なところ、不明な点、もう一度説明してもらいたいなど 様々だと思われれます。遠慮なく申し出てください。	薬剤センター長 中野
8	設備・環境	トイレのフックの位置が高くて届きません。老人や身 長の低い人、手に障害があり手を伸ばせない人のため に、低くして頂けたら幸いです。	ご意見ありがとうございます。 設備担当と状況確認し、改善できるよう対応していきたいと 思います。	総務次長 松本
9	設備・環境	道路から牛久愛和さんに曲がって入る所の道路がガ タガタしていていつも気になっています。大きく曲がら なくてはならず、他の人も気になっていると聞いていま す。直して頂けたら家族の送迎の際に揺れが減り嬉しい です。よろしく願います。	ご指摘頂いた箇所については当院の所有敷地内ではない為、 牛久市の道路整備課の方へ相談させていただきます。	総務次長 松本

“皆様の声”のお知らせ（平成30年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
10	設備・環境	A館のエスカレーターについて。いつも来院するたびに感じていたのですが、誰も乗っていないのに動き続けているエスカレーターは何かありませんか？センサーを設置して人が来た時にだけ動くようにできませんか？エコが叫ばれている今の時代、電気の無駄使いだと思いませんか？それに音もうるさいし。ご検討ください。	センサー付きエスカレーターの件ですが、変更した場合でも電気代がほぼ変わらないことや工事費等の兼ね合いから対応を見送らせて頂いております。 ご理解の程、よろしくお願いいたします。	総務次長 松本
11	設備・環境	病院内の音楽を外来だけにしてほしいです。入院病棟は止めてください。	ご意見ありがとうございます。 今後院内放送・BGMの流れる場所や音量について検討させて頂きます。	総務次長 松本
12	設備・環境	今日、午前10時の予約でMRI検査を受けました。検査着に着替え、検査室へ導かれ、目に入った光景に病院の管理体制を疑いました。 MRIの機材の足元（これから横たわる場所）に使い古された前の方が使用したであろうバスタオル。頭を乗せる部分の本来ならば交換されるであろう使い古されたペーパー。今回は仕方なしにそのまま検査となりましたが、衛生面でのずさんさが露見した一面でした。 病院内での感染などが世間でも多々ニュースが飛び交う毎日です。 その辺の管理指導は再度見直し、指導に当たられた方が信頼につながると思います。 それを行った関係者の方は、自分でそれをされる側になったとき嫌だと思わないのか。人としてのモラルの欠陥すら感じます。	いつも当院をご利用頂きありがとうございます。 MRI室内の寝台に備えるタオルの件ですが、患者さんから足元が冷えるというご意見があることから寝台足元に備えております。 始業前に洗濯された清潔なものをご用意しておりますが、衛生面等でご不安であれば不必要である旨を担当者にお伝えくださいますようお願いいたします。 また、寝台頭部に備えるペーパーの件ですが、担当者の判断により適時交換としておりましたが、今回のご指摘を受け毎検査に交換するよう担当者に指示いたしました。 この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。	画像診断センター 副科長 佐野
19	設備・環境	朝食、昼食前に検査があり、戻ってきたら食事がそのまま置いてあった。ラップをかけてほしい。衛生面でよくない。	今回の入院の際には不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。検査時の食事について、適切な対応、配慮ができていませんでした。 今後は、衛生面はもちろんのこと、安全面を考慮した対応ができるよう、業務改善とスタッフ教育を行い、患者さんが安心して入院生活が送れますよう、努めてまいります。	B館3階病棟 師長 縮

“皆様の声”のお知らせ（平成30年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
20	外来	皮膚科の予約ができるようにしてもらいたいです。	皮膚科は、継続して受診される方もおりますが、急な症状が体に現れたり、外因的要素で患部が腫れたりなど、突発的に受診される方が多い診療科になります。そのため、予約制とはせず順番での診察にしております。ご了承ください。	医事課長 吉川
21	外来	毎回、外来で来院して思うのですが、会計が済むと受付票が不要になるのに、会計機の所に捨てる入れ物がない。わざわざゴミ箱まで行くのも面倒で、そのまま持ち帰ることが多い。 できれば会計機の所に不要になった受付票を入れるゴミ箱などがほしいです。	ご意見ありがとうございます。 受付票には個人名が明記されておりますので、精算機のところにはゴミ箱を設置しておりません。お手数をおかけしますが、ご自身の判断で処分して頂くようお願いいたします。	医事課長 吉川
22	外来	事前受付（診察の順番取り）の時間について。現行の7時30分では診察開始の9時まで1時間30分も時間があり待ち時間が長く大変です。せめて事前受付時間を8時にして頂けたら、朝の30分が楽になると、待ち時間の短縮にもなります。検討をよろしく願います。	当院のほとんどの診療科が予約制となっており、患者さんの多くが診察前に検査を受けて頂くシステムとなっております。そのため、受付時間を早めておりますが、今後、検査室と調整を行い、7時30分受付から8時に変更が可能か検討いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川

“感謝の声”のお知らせ（平成30年10月分）

No	対象	内容
1	看護師	看護師さんはとても感じが良く親切です。こんな看護師さんが増えると良いですね。
2	看護師	私は今回で2回目の入院になります。再発をして、以前と同じB館3階に入院をしました。看護師の皆さんと顔を合わせるのが恥ずかしくて仕方がありませんでした。でも、看護師の皆さんが「また治って帰ろうね」と優しくしてくれました。看護師の皆さん、いつも元気をくれてありがとうございます。再発していた私に「大丈夫だよ」と言ってくれて本当に涙が出ました。
3	病院全体	何年かぶりにまいりました。病院内が大変かわっているのに驚きました。以前よりすべての面において改善されており、とても良い病院になったと実感いたしました。

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。