

“皆様の声”のお知らせ（平成30年3月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の対応・言動	<p>日頃より、貴院には大変お世話になり感謝申し上げます。外来、入院と関わった患者の一人として、失礼を承知の上、述べさせていただきます。（中略）</p> <p>入院中に感じた事として、職員の数の少なさを思うと、安易にナースコールを押せない状況にあります。遠慮なくとありますが、忙しくて遅れましたと言われると、申し訳のない気持ちになります。（中略）病院側の都合は分かりませんが、術後当日ぐらひは、医師に顔を出してほしいと思います。もし無理なら、看護師から一言言われるだけでも安心できます。忙しいのは分かりますが、ちょっとした気づかいで気持ちも違ってくると思います。その一方で患者側も敬意を表することで、互いの信頼関係ができるものだと思います。職員、患者の双方が思いやりをもって接することが必要であると感じました。</p> <p>色々と申し上げてしまい、不快な気持ちにさせてしまったことをお許し頂きたく存じますとともに、今後とも貴院と信頼関係が築けたらと願っております。</p> <p>貴院が更に良き病院であられますことを祈念いたします。</p>	<p>医療を行う上で「互いの信頼関係」は最も大切です。この信頼関係を形成・維持する為にはご指摘のような気遣いや思いやりが大切です。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	病院長 亀岡
2	外来	<p>なぜ耳鼻咽喉科の午後の外来はないのでしょうか？子供のいる家庭にとっては、学校を休ませることなく、そして母親も仕事を休むことなく助かります。個人の耳鼻咽喉科へ午後から子供を連れて行くと、診察時間の待ちは大変長くきびしいです。夜8時過ぎに診察が終わることもあります。愛和さんは週1、午後の外来があっても毎週ではないですよね？</p> <p>子育て中、働き盛りの年代の人も多くいます。配慮して欲しいです。勝手に聞こえるかもしれませんが私一人の声では決してありません。耳鼻咽喉科の午後の外来を強く望みます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。耳鼻科の午後の外来は担当医師と検討いたします。</p>	病院長 亀岡
3	外来	<p>（予約票の）予約日の項目欄に、曜日（月～土）を記入して頂くとわかりやすい。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。次回のシステム導入の際の検討事項として、患者さんが利用しやすいシステムの導入を目的として、患者さんからのご意見をまとめながら改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成30年3月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
4	外来	<p>9時に受付して現在12時、3時間。あまりにも待ち時間が長すぎて疲れました。具合がよくないのでこの時間はしんどいです。善処してください。</p>	<p>長くお待たせし、職員の配慮が不足申し訳ございませんでした。体調がすぐれない方は、処置室等で休んで頂き、診察の順番を待つことができますので、近くの職員まで声をかけてください。</p> <p>現在、国は「病院と診療所の機能分担」の施策として、大きな病院はその設備を利用した手術や高度な検査を担う病院としての診療をおこない、初期の診断・治療については、診療所等の、かかりつけ医療機関がその役割を担うような医療機能分担を推進しています。</p> <p>これは大きな病院の混雑を緩和することで、医療資源の高度利用や専門医の効果的な技術提供などにつながるものです。当院も大きな病院の一員として、役割である手術や高度な検査、救急医療などの役割を十分に発揮できるように努めてまいります。</p> <p>このようなことから、待ち時間の緩和のため、お近くの診療所（クリニック）等をご紹介することもできますので、医師に相談の上、地域医療連携室のスタッフまで申し出ください。</p>	医事課長 吉川
5	看護部（入院）	<p>看護師の態度がふてぶてしくて口のきき方もエラそうでムカツク。みんながみんなふてぶてしいので、そのような教育をしているのですか？他の病院はみんな笑顔で優しいですよ。愛和はなぜか顔も怖いし、質問しても一言二言で返答が終わる。忙しいのかもしれませんがせめて質問した時だけでも穏やかな顔をしてほしいです。</p>	<p>看護師の話し方や態度で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。常により良い接遇に心がけていますが、より一層皆様に信頼される接遇を目指し、教育してまいります。</p>	看護副部長 林
6	看護部（入院）	<p>B3階の看護師さんの一部の人達はひどい。スタッフステーションの前でおむつ交換の時間、準備をしながら大声で笑い、患者の悪口（愚痴）を言い合いをしています。（患者側にはそう聞こえる）</p> <p>人によってしゃべり方の口調が変わるので平等な言い方をしてほしい。（一部の人はずごくぶっきらぼう）</p> <p>忙しいのはわかるが、患者から頼まれた事はきちんと責任をもってやってほしい。「ちょっと待ってて」と言ってそれきり忘れてしまっている事が多い。</p>	<p>この度は、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。医療職業人としての責任ある行動、接遇について、今一度振り返り、スタッフの教育を行ってまいります。</p>	B3階病棟 師長 縮

“皆様の声”のお知らせ（平成30年3月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	看護部 (入院)	B3階スタッフステーションの中で歯みがきをしながらパソコンを見ている看護師さんがいました。患者側から見ると全面ガラスなので中の様子が丸見えです。看護師さんの仕事はそんなにゆるいんですか。そんな方に病中の私たちの体を預けていいのでしょうか。不安になります。	この度は、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。休憩中であっても、医療職業人としての節度ある行動をとるよう、スタッフ教育を行ってまいります。	B3階病棟 師長 縮
8	看護部 (入院)	HCUの面会時間に「1患者につき1回5名まで」という話が「1時間に1回5名まで」とは聞いてなかったので、長男家族と長女家族の2回面会をしていました。1週間以上たった頃に「1時間に1家族で」と言われびっくりしました。もっとちゃんとわかるように説明してください。	HCUの面会可能人数や面会時間について、説明が不十分であったことを深くお詫び申し上げます。入院当初に面会の説明をさせて頂き、お渡ししている用紙についても分かりやすいものを検討してまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	HCU 師長 岩淵
9	看護部 (入院)	2月中旬頃HCUに入りました。先生から「今日、明日が山です。最後に会わせたい人がいたら」とお話があった次の日、面会に行くときまだひとまず大丈夫そうでした。でも私達家族は前日に大泣きをし、不安な一夜を過ごして面会に行ったんです。他にも小さいお子さんを外で待たせて、奥さんが旦那さんに寄り添うように面会に来ていました。そのような中、看護師さん数名が、患者さんの尿を入れるパックが切れていたとキャーキャー大騒ぎでした。私は今日、明日死ぬかもしれないと言われた家族です。そしてHCUは緊迫した病院の一室だと思っていました。看護師さんたちは死というものに慣れていると思いますが大変不愉快でした。(以下省略)	HCUの面会中に、スタッフの取った行為により、患者さん・ご家族の皆さんに面会中の貴重な時間を不愉快な思いにさせてしまい深くお詫び申し上げます。今回の貴重なご意見を踏まえ、患者さん・ご家族の皆さんに寄り添える看護師育成に取り組んでまいりたいと思います。	HCU 師長 岩淵
10	設備・環境	病院内掲示物について、外来診察室出入口、検査室、通路壁等に掲示されているが、様式がバラバラで見づらい。特に、字が小さかったり、大きかったりしている。年寄り側としては、字は大きいほうが良い。医師の当番表なんかも様式を統一して表示した方が良いのではないか。	今後は全体的なバランスと見やすさを考えながら、掲示物を管理していきたいと思っております。ご意見ありがとうございます。	総務次長 松本

“皆様の声”のお知らせ（平成30年3月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
11	設備・環境	A館1～2階設置のエスカレーターは現在常時運転状態であるが、かなりの騒音が気になっている。そのため自動運転装置（エスカレーター乗場の手前に「光電ポスト」を設置し、人を感知して自動運転を開始/停止する装置）の設置はいかなものか。省エネ、コスト効果に優れていると思われる。	節電効果の観点からエスカレーターの改修工事を検討した時期がありましたが、あまり期待できる効果が得られず、現段階では見送りとしています。	総務次長 松本
12	設備・環境	施設案内のホームページ掲載について 外来案内票の裏面には外来案内図の記載があるが、ホームページには病院施設案内の掲示がない。病院によっては施設案内として掲載しているの、初診等で不慣れの患者にとってはわかりやすいのではないか。	ご意見ありがとうございます。今後の検討事項とさせていただきます。	総務次長 松本
13	スポーツ リラックス	スポーツリラックス内において、紙袋にあめやチョコなど入れて個人に1個・2個手渡ししている女の方がいますが、スポーツをする場所にてこのような行動はいかなもののでしょうか？スタッフも注意していないようなので私からすれば目に余る行動です。一切やめて頂きたい。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがない様にスタッフ一同、努めてまいります。	スポーツ リラックス 主任 上坂

“感謝の声”のお知らせ（平成30年3月分）

No	対象	内容
1	医師	救急外来で、診察に際し担当の医師から「お待たせしました」との声かけがあり爽やかな気持ちになった。その言葉で、怪我也半分が治った気がした。これからも続けてもらいたい。

※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、掲載を控えさせていただきますが、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

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。