

“皆様の声 ” のお知らせ （2025 年 3 月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	採血室の前がいつも寒すぎて手が冷たくなっています。採血に影響するので暖かくしてください。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 B館では、熱源機器を一か所に集中設置した空調システムである、セントラル空調を採用しています。部屋ごとに空調機器を設置する個別空調ではなく、全体の温湿度を一元管理しているため、個別箇所の温度設定はできない構造です。 ご理解賜りますようお願いいたします。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	採血の時、荷物置き場が離れていて間違っって他の人に持っていかれそうになりました。保険証やマイナンバーカードも入っているため、置き場所の変更・改善をお願いします。スタッフの方も注意してほしいです。	検査の際 ご不安をお掛けして申し訳ありませんでした。 改善策として、 ①離れていた場所を調整しました。 ②場所がわかりやすいように各力ゴに番号を振るようになります。 スタッフにも注意喚起を徹底しましたので、またお気づきの点がございましたらご指摘よろしくをお願いいたします	生理検査室 科長 栗島
3	設備・管理	中央受付で杖を置く場所がなく、何度も床に落としました。安定して杖を置けるよう工夫してください。	貴重なご意見ありがとうございます。受付の際に杖などを安定して置けるようにホルダー等の設置を検討してまいります。	医事情報部 課長 山口
4	設備・環境	外科内に様々な専門科目がありますが、爪の専門（特に巻き爪）がないので、専門外来を作ってほしいです。	当院では、まず皮膚科にて診察を行い、陥入爪などで外科的な処置が必要と判断された場合には、形成外科が対応しております。皮膚科と形成外科が連携して適切な治療を行っておりますので、まずは皮膚科を受診のうえ、治療方針をご相談いただければ幸いです。	
5	設備・環境	支払いにスマホ決済ができるようにしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、当院ではスマホ決済の導入について前向きに検討しておりますが、導入にはいくつかの準備が必要なため、まだ実施には至っておりません。今後、患者さんにとってより便利なサービスを提供できるよう、引き続き検討を進めてまいります。 ご不便をおかけしますが、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。	
6	職員の言動・対応	C1 ブロック受付職員がこちらの問合せに対して態度が悪く、大変不快な思いをしました。このような人が多いように思います。	この度は事務職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。受付職員の知識不足と接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。 全職員が患者さんに寄り添った対応ができるように今後も知識の向上と接遇の改善に取り組んでまいります。	

7	設備・管理	整形外科で薬を処方してもらっているのですが、「エルカルチン」は令和5年3月16日から院外処方での薬局でジェネリックをもらっています。2か月おきですが薬を取りに行くのも大変なので、院内処方を希望します。	ご不便をお掛けして、申し訳ございませんでした。お話のエルカルチン錠ですが、今年3月からレボカルニチン錠という後発品を採用しており、現在は院内での処方が可能となりました。こちらからも、医師にはお伝えしておりますが、次の受診の際に、担当の医師にお話しいただけますと有り難く存じます。患者さんからのご要望にお応えする形で、後発品採用の品目を増やしている最中ではありますが、一方で医薬品の安定供給について芳しくない状況も続いております。後発品を採用しても、供給制限となった場合は、一時的に他メーカーや、先発品に変更となるケースもございます。その際は、ご理解とご協力をいただけますと幸いです。	薬剤センター 科長 鈴木
8	職員の言動・対応	退院にあたり、家族の者に所要を伝えるため公衆電話を使う許可をスタッフの方からいただきました。1階のエレベーターから出て公衆電話へ向かおうとした矢先、数人のスタッフから「誰から許可をもらったのか、5階に戻りなさい」と命令口調で言われ連れ戻されました。病棟までのエレベーター内でも激しい叱責が続き、許可をもらったという私の話は信用されませんでした。大変不合理であると感じ、また同時に去年の夏骨折で入院した際の体験を鮮明に思い出しました。その時はトイレで着替えをさせるという、半ば強制的な出来事がありました。どうしてトイレで着替えさせるのだろうか、スタッフにとって後始末が楽だからだろうかと思い、「自分は郵便物をいまだにアルコール消毒している人間です。私はトイレでは着替えはしません。」と伝えました。その時のスタッフは深く反省しておられる思いが伝わりましたが、今回激しい口調で叱責した方が反省しているとは思えません。前回トイレで着替えさせようとしたことと、今回の叱責の件には「患者への適切な対応ができていない」という本質的に同じ問題が存在していると思います。	この度は看護師の対応でご不快な思いを掛けてしまい、申し訳ありませんでした。入院病棟看護師長に確認したところ、入院病棟でない看護師の対応であることがわかりました。他病棟の看護師は患者さんの病状や生活状況がわからないため、注意や指導などの声かけをすることは通常ありません。まして、「叱責」はどの患者さんにもあってはなりません。しかし、患者さんが「叱責された」と感じ、ご不快を感じたことは事実です。看護職員内でご意見を共有し、適切な対応ができるよう注意喚起いたしました。また、骨折で入院中、トイレで貴替えを強制された件についてですが、看護師は患者さんが動くことで生じる痛みを少しでも軽減したいためにとった行動でした。しかし、トイレとは排泄するための場所です。着替えをする場所ではありません。決して看護師の後始末を楽にしようとしたことでなくても、患者さんにそう捉えられたことが看護の結果であり、反省することです。入院生活環境を見つめ直し、快適な入院環境を提供できるよう全病棟に指示いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。	看護部 部長 林

“感謝の声”のお知らせ（2024年3月分）

内容	
泌尿器科の先生と看護師の方に命を救われました。特に看護師の方には大変お世話になり、温かい言葉をかけていただき元気な気持ちになりました。牛久愛和総合病院の方々、お世話になりました。ありがとうございました。	糖尿病・代謝内科の先生にお世話になっております。毎回思うことですが、先生の診察、アドバイスにはとても感謝しています。何よりもあたたかな気持ちで患者に向き合ってくださいることはありがたいことです。このような良い先生に診ていただけて嬉しいです。スタッフの方も親切でありがたく思っております。

- ※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、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。