

“皆様の声 ” のお知らせ （2025 年 10 月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	<p>朝から病室でリハビリをするのは良いことなのでしょうが？ 他の患者さんがいるのに大声を出してリハビリのトレーニングをするので隣にいるとうるさくて困ります。</p> <p>リハビリ科の方でリハビリをする場所を考えたりすることをしないのでしょうか？</p>	<p>この度は不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。</p> <p>リハビリセンターでは主治医からの指示を受け、患者さん一人一人の病状や治療内容、その日の体調などに合わせて、リハビリの内容および日々の実施場所を検討しています。リハビリテーションは入院後できるだけ早く開始したほうが効果が高いことが証明されており、訓練室でのリハビリが行えない状態の方へは病室内（ベッドサイド）でのリハビリも推奨されています。そのため当リハビリセンターでも積極的にベッドサイドでのリハビリを実施しております。訓練場所につきましては、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、患者さんの状態やリハビリの内容によっては、大きめの声で分かりやすく説明する必要があります。周囲でご不快に感じられる場合は職員に申し出ていただければ、時間や場所等の配慮をいたしますので遠慮なくお伝えください。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>	リハビリセンター 科長 大澤
2	職員の言動・対応	<p>たった 2 個の薬なのに 1 時間待たされました。</p> <p>後ろの人の方が早く、言い訳ばかりの謝らないスタッフでした。</p>	<p>体調の優れない中、お急ぎの中で、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。対象の職員を含め、医療関係者として、あるべき姿を改めて指導し、再発防止に努めて参ります。当院の電光掲示板につきましては、全ての番号が表示しきれないなど、ご不便をおかけするケースもございます。お急ぎの際など、ご要望がございましたら、お力添えできることもあるかと思いますので、カウンターまでお声がけいただけますと幸甚に存じます。</p>	薬剤センター 科長 鈴木
3	設備・環境	<p>エアコンの温度ではなく、湿度が乾きすぎて喉が悪くなります。</p>	<p>院内の湿度については定期的に確認し、適正湿度を保持していますが、個人差によって不快を感じる場合もあると思います。その際はお気軽に職員へお声がけください。水分補給やマスク装着の工夫など患者さんに合わせた対応をさせていただきます。</p>	看護部長 林

4	職員の言動・対応	<p>主人が病棟看護師の対応が気になりストレスを感じているようです。医師や特定の患者に対しては猫撫声の一方で、他の患者や同僚の方に対しては冷たい態度で目に余るようです。立場に相應しくない明るめの髪色、柔軟剤の匂いも時折きつく、病人にとっては辛いようです。ナースステーションで大きな歯を見せて大笑いしている姿をお見掛けしましたが、病棟という場所柄あまり気持ちの良いものではありません。</p>	<p>看護師の対応でストレスを抱かせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>患者さんや職員によって態度が変わる、身だしなみが出来ていない、病棟看護師としての立ち振る舞いでないなどご指摘を受けてしかるべき事柄ばかりです。</p> <p>入院というだけで大きなストレスを抱える患者さんに、本来ストレスを軽減させなければならない立場の者がさらなる負担をかけてしまったことを真摯に受け止め、看護部全体で再発防止に努めます。</p> <p>この機会にひとりひとりの接遇について振り返り、「すべては患者さんのために」の対応ができる指導をしていきます。</p> <p>ご指摘をありがとうございました。</p>	看護部長 林
5	職員の言動・対応	<p>車椅子に乗っている母を車から降ろしている際中、後ろから病院のバスにクラクションを鳴らされ、慌てて降ろしたため母が転びそうになりました。</p> <p>確かにバスの乗り場付近で降ろしていましたが、もう少し思いやりのある対応はできなかったのでしょうか。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>運転手へ注意および再教育をいたしました。</p> <p>貴重なご意見を誠にありがとうございました。</p>	総務課 係長 宇梶
6	職員の言動・対応	<p>抗がん剤治療前の採血に来ていつものように A 館ブロックにて受付をし、診察を受けるために 2 時間 30 分待っていましたが、呼ばれない為ブロック受付に問い合わせたら「今日の診察はなく採血のみで帰宅」とのこと。何故最初のブロック受付をしたときにその旨の説明をしていただけなかったのですか？ 総合受付に確認をしたら「前回予約票を渡されているはず」との回答でしたが貰っていません。</p> <p>予約票があれば再来受付機を通らなくても中央受付で OK であると聞きましたが、予約票を持って中央受付に行ったら「こちらで受付はせず再来受付機に通して A ブロックへ」と言われました。</p> <p>その都度係の人は言っていることが違います。各部署での連携が出来ていないのではないのでしょうか。</p> <p>患者は体調悪い中來ているので、速やかに指導をお願いします。</p>	<p>この度は長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>採血のみの予定であったにもかかわらず、患者さんからお申し出をいただくまで、適切なご案内ができなかったこと、前回診察時に予約票をお渡しできていなかったこと、この2点により長い時間お待たせすることとなってしまいました。</p> <p>スタッフ間の情報共有が十分でなかったことが原因であると反省し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付時の予約内容確認の徹底</li> <li>・ 予約票の確実な発行</li> <li>・ 各担当間の情報共有</li> </ul> <p>に取り組み、同様の事案が発生しないよう改善を進めてまいります。</p> <p>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した。</p>	医事情報部 課長 山口

7	設備・環境	会計にとっても時間がかかりました。 途中 2 回程声をかけましたが結局 1 時間近く待ちました。	この度は会計まで長くお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。 今後は会計の待ち時間を短くできるよう、改善に努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
8	設備・環境	検査が終わり会計を待っていたのですが、30 分が経過し会計の方に言ったら「処理をしています」と言われ、更に 30 分待ち再度会計に言ったらすぐに番号が表示されました。1 時間も会計で待つのでしょうか。		
9	設備・環境	腎臓内科を 9：00 に予約していました。人間ドックのデータを見て診察するので採血採尿無しの予約でした。 8：00 に受付してブロック受付に並びましたが、8：30 に「採血・採尿ありに変更になった」と言われました。採血に並び終わり再度受付、診察は 11 時頃になりました。 なぜ変更になったことを連絡してもらえないのですか。最初の受付でわかればブロック受付に並ばず採血に並びました。	この度は当院の外来受診に際し、長時間お待たせすることとなり、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 当日は人間ドックの結果を踏まえ、腎臓内科医の診察内容により、診察前に血液検査が必要と判断されました。受付の段階では、診察前に採血が必要かどうかを事前に確定できないため、結果的にご案内が十分にできなかったことにつきまして、ご負担をおかけしたものと存じます。 また、採血後の検査結果が出るまでに時間を要したため、診察開始が遅れたことについても重ねてお詫び申し上げます。 今後は、診察内容によっては検査が追加となり待ち時間が生じる可能性があることを、より分かりやすくお伝えできるよう、受付スタッフおよび外来スタッフ間で情報共有を進めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。	

“感謝の声”のお知らせ（2025 年 10 月分）

内容	
入院をしてから看護師さんをはじめ、助手の皆様、清掃の方、リハビリの先生、全ての皆様に良くしていただき不快を感じたことはありません。誰でもいつでも「どうなさいましたか？」「大丈夫ですか？」「お手伝いしましょうか？」「いつでも呼んでください」「またきますね」……等々、ほっとするあたたかい言葉の数々、優しさ溢れる病棟に三週間の入院生活は不安なく過ごせました。何を聞いても丁寧に答えてくださる看護師さん。お若い方ばかりでしたが、将来を心強く感じました。	初めてこちらにお世話になりましたが、受付の方や入院棟の看護師の方々の素晴らしく気持ちの良い対応と心遣いに心より感謝しております。まだ退院は先と思いますが、毎日看護師の皆様ののおかげで気持ち良く不安もなく入院生活を過ごせております。
この度救急で入院させていただきました。C 館 4 階の看護師のやさしく思いやりにあふれた看護を受けるごとに、去年の入院時の悔しさと比べると、痛かったけれどケガを忘れるくらい天国でした。 食事が済んだらすぐに下膳、歯を磨いたあともすぐに取りに来てくれる、テキパキと仕事をしてくれる、コミュニケーションを取っていても長々と無駄話はしない、逢うと名前を呼んで挨拶してくれる、用事を頼んでも担当じゃないから等言わない、「〇時頃お風呂にしましょう」「透析は〇時に出かけましょう」等すぐわかるように言ってくれる…親切的な思い出だけが残りました。	A 館 2 階で 3 階に行くエスカレーターを探していたら、前を歩いていた病院関係者らしき男性がエレベーターのことを教えてくださってとてもありがたかったです。本当にありがとうございました。

- ※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。