

9月に寄せられたご意見



朝禁食だと、翌日の選択食の紙が回ってこず選ぶことができません。
選択用紙だけでも配布してほしいです。

この度はご意見いただきありがとうございます。

選択用紙は朝食時を基準に配布しております。

病棟スタッフにお申し付けください。

9月に寄せられたご意見



今日〇〇科と●●科を受診しました。〇〇科の受付スタッフが5、6人いたのですが密ですし、そんなにスタッフいるのにさばききれてなく私の後ろにいる人達たくさんいました。このコロナが流行っている中で5、6人いるのはどうかなと思います。さばけてないですし。ちゃんとできる人を受付においてください。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

受付を担当しております医師事務作業補助者がトレーニングに入っていたため、いつもより人数が多かったです。医師事務作業補助者も複数の受付を担当できるよう育成しておりますので、ご理解いただければと思います。(看護部)

9月に寄せられたご意見



病院はキレイで清潔な方が客来る！掃除が大雑把。いつも同じとこしかしていない。プロの優秀の掃除婦を雇ってほしい。〇〇は日本一キレイな所、掃除婦最高です！

貴重なご意見ありがとうございます。

日頃より清掃従事者には、丁寧な作業を心掛けるよう指導いたしておりますが、今後も清掃の技術と総合的な精度を上げていけるよう努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



普通食

- ブロッコリーなどの野菜が蒸すぎてておいしくない。
- 歯ごたえがない。
- さっぱりしてない。(おひたし物)
- 魚の味付けしてない。醤油などか、こいつゆ物かけて欲しい。

この度はご意見ありがとうございます。調理方法等工夫いたします。

お浸しは単調にならないように色々な和え物で提供いたしております。

魚の調理・味付け等工夫いたします。

9月に寄せられたご意見



喉の手術で前日の夕食から抜きで、術後夕食をやっと食べられると思ったら、固いおかずばかりで喉が痛いのに一口も食べられなかった。うどんは固まったままだし、食事がまずく、とても術後の体力回復はできない。一考を。

術後の食事に関して、痛い思いをさせてしまい申し訳ございません。痛みが強い場合などは、痛み止めの使用や、お粥などの食事形態への変更が可能です。味付けに関してのご要望に添いきれない部分もあるかとは思いますが、主食の変更や付加食などは可能な限り食事摂取が進むよう相談していけたらと思っています。入院時にはご要望に沿った選択をご提示できず、申し訳ございません。この度は貴重なご意見をありがとうございます。今後入院される方への参考にさせていただきます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(耳鼻咽喉科)

術後の体力回復にお食事が食べられずに大変だったことと思います。食事は軟らかい食材や調理方法の食種変更等が可能です。スタッフにお声がけください。うどんの麺は汁をかけてほぐして食べてくださいという説明の紙をのせるようにしています。味付けの工夫、調味料の切り替え等対応してまいります。(栄養管理室)

9月に寄せられたご意見



面会が長くできないと患者がうつ状態になってしまう。
多少の時間でも面会ができるようにしてほしい。

ご意見ありがとうございます。

感染管理の観点から面会については全面禁止となっております。状況に応じて個別に対応を検討させていただきますので、病棟スタッフにご相談ください。（11月1日から面会緩和となっております。）

9月に寄せられたご意見



レンタルパジャマの着心地が悪すぎる！ガサガサしているし、伸びないし、吸水性もないし。今回は仕方なくレンタルしたけどもう二度とレンタルしたくない！なんで具合が悪いのにあんな着心地の悪いパジャマを着なければならぬのか。余計病気が悪化する！毎日着るものだから着心地がいいものを着たいです。もっとレンタルで済ませるからいいと思わせるものを選んでください！家族に着替えを持ってきてもらうのはどれだけ大変かわかりますよね？

この度は貴重なご意見をありがとうございました。検討させていただきます。(看護部)

ご意見ありがとうございます。

レンタル品の品質及び使用状況について、業者に確認いたします。(契約)

9月に寄せられたご意見



こちらで入院している家族の者ですが、手術後のリハビリにおいて、本人の扱いが少し雑な印象があった様です。出来ればベテランの方に面倒を見て欲しいと思います。関連性は不明ですが、脱臼をしておりますので、今迄以上のケア頂けると家族としても安心出来ます。お手数ですが、ご配慮頂けます様お願い申し上げます。

手術後一度脱臼整復歴のある患者さんがリハ室で再脱臼された事象のご指摘です。担当者の経験が浅く、ご家族により不安とご不快を抱かせることになりました。本件の当該患者さんに関しましては、事象直後（投書を拝見する前に）直接ご意見をいただいております、ベテランに交代するとともに最大限の配慮を持って訓練を継続しております。また、科内でのスタッフの指導体制としても、見学→ペア担当→スーパーバイズ下での担当、チームでサポートし合う担当制、のステップを作っておりましたが、各ステップでの担当症例の種類や数やチェックポイントにつき改めて見直し、再発予防対策としております。

なおこれをお読みのほかの患者さん・ご家族におかれましても、担当者へのご不満やご不安に関しましては、ぜひすぐに、直接または病棟にご相談いただく等をしていただければ幸いです。ご指摘には真摯に対応させていただきます。

9月に寄せられたご意見



子宮頸がんがわかり、手術14日間、抗がん剤治療で1泊2日を4回、その後2週間の入院でお世話になりました。先生方にも看護師さんにも心から大変お世話になり…。この治療も皆さんがいらっしゃらなかつたら、乗り切れなかつたと思います。きめの細かいケアと優しい言葉と笑顔と…。本当に救われました。6階西病棟の皆様、感謝してもしきれません。ありがとうございました。食事の面だけちょっと困りましたが…。

この度は感謝のお言葉ありがとうございます。

お辛い状況で少しでもお役に立てたのであれば幸いです。今後ともよろしくお願いいたします。

食事の面につきましては鋭意改善できるよう努力してまいります。(産婦人科)

ご意見ありがとうございます。患者さんと私たち医療者が共に治療を乗り越えられたと感じていただき、私たちも嬉しく思います。食事の面でのお困りごと、どのような件でしたでしょうか？サポートが十分にできず、申し訳ございませんでした。

今後も患者さんの心身に寄り添いながら入院生活を安全・安楽に過ごしていただけるよう努めてまいります。(看護部)

9月に寄せられたご意見



〇〇科の●●医師が鼻出しマスクで診察していて不安になりました。
必要な説明をとばしていたり、話が分かりにくくて不安です。
他にも事務以外のスタッフがもう一言添えてくれれば迷わずにすんだことがいくつか
ありました

この度は、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。
担当医に注意いたします。また、必要な説明が過不足なく行われるよう継続して指導し
てまいります。

9月に寄せられたご意見



ポート留置手術を終え次の心臓超音波検査が終了して病棟のお迎え待ちでした。忙しいので多少の待ち時間は仕方ないと思っておりました。検査技師の方も仕事があるので検査室から生理検査室の受付までストレッチャーで移動してくれて受付の前で待っておりました。ここでかなり長い時間待つことになりましたが待つしかないので仕方ありません。ただ、〇〇の●●が忙しいわけでもなく私語のみなので一言、「大丈夫ですか？」と声をかけてもらえると良かったと思います。私はポートの留置手術をしたばかりなので、せまいストレッチャーに乗っていて不安でした。病棟の看護師さんたちは親切です。

この度はスタッフの配慮が足らず大変申し訳ございませんでした。

生理検査スタッフには業務中の私語は慎むこと、患者さんへの配慮を怠らないことを徹底するように指導致しました。

今後の接遇改善に努めさせていただきます。

9月に寄せられたご意見



セブンイレブン内

電子レンジ等とコピー機は離れた配置にしてほしいです。

主治医様に提出すべき文書をプリントアウトするで、油などで汚れたシミがつくのは困ります。

ご意見ありがとうございます。

ご要望につきましては、検討するよう業者に伝えさせていただきました。

9月に寄せられたご意見



今日、点滴室のヤシロ先生、とっても点滴が上手で本当に感謝しております。常駐をお願いしたいくらいです。点滴センスのある先生に変えていただき院長先生に感謝感謝です。ありがとうございました。点滴が上手な先生が(看護師さんでも)いつも常駐していただけると嬉しいです。点滴室の看護師さんは皆さん最高に素晴らしい方ばかりです。ありがとうございます。

この度は感謝のお言葉いただきありがとうございます。

引き続き技術の向上に努めます。

9月に寄せられたご意見



TVカードをチャージする際、機械の操作音、ピッピッが大きいのでうるさい。
もう少し小さくしてほしい。

ご意見ありがとうございます。

ご要望につきましては、検討するよう業者に伝えさせていただきました。

9月に寄せられたご意見



鼻マスク、○F●のナースステーション待合室

2021/09/10 AM10:00-11:00

男性スタッフ青のユニフォーム、5Fのリハビリ室の話を患者としながら歩いている。
スタッフの意識レベルの低さに憤りを感じる。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフには日頃、マスクの正しい装着および手洗いや感染予防について周知指導しておりますが、ご指摘をうけてさらに気を引き締めて、確実に行動するように指導いたしました。ご指摘ありがとうございました。

9月に寄せられたご意見



本日退院になりました。看護師さん、事務の方、シーツの交換はじめ、たくさん助けて頂いた方、パジャマ、タオル交換してくださった方、掃除してくださった方、栄養士さん、調理師さん、多くの皆様のおかげでこの二ヶ月生活することができました。本当にありがとうございました。ナカサワさん、ミヤウチさん、クラシマさん、いつも頑張っている姿、応援していました。もっと皆さんステキないい看護師さんになりはるんだろうなあ。応援してます！頑張ってください！

感謝のお言葉をありがとうございます。

患者さんからの励ましのお言葉はとても励みになります。

今後とも入院患者さんにとって安心して療養できるよう努めてまいります。

お大事になさってください。

9月に寄せられたご意見



毎日の食事の時、ほうじ茶がおぼんに大量にこぼれています。
何か改善して頂けませんか。

食事のたびに大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。いただいたご意見をスタッフへ共有させていただきました。配膳時にお茶がこぼれていないか確認すること、新しいお茶と交換するようにスタッフへ指導しております。(看護部)

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

栄養管理室スタッフ、病棟スタッフともに食事の提供には細心の注意を払っておりますが、こぼれていた場合はスタッフにお声かけください。新しいものにお取り替えします。(栄養管理室)

9月に寄せられたご意見



食堂ダイルールの椅子を動かしたら元に戻さない人が多すぎます。
注意を促して下さい。

この度はご不便おかけして申し訳ございませんでした。

ダイルールの椅子が片づけられているかきちんと確認できておらず、大変申し訳ありませんでした。ダイルームで快適に過ごすことができるように看護師で時間を決めて確認させていただきます。

9月に寄せられたご意見



オンライン面会ふやして下さい。看護師さんに色々理由をつけて断られる。
看護師さんをとおさないでほしい。アンケートにも書きました。
アンケートに書いた意味がない。

オンライン面会につきましては、病院が許可した患者さんに限り1回／週に実施しております。ご不便をおかけいたしますが、引き続き面会制限にご協力をよろしく願いいたします。

9月に寄せられたご意見



初めての記入です。

○階に、何度か入院しました。入院する度に、●●さんがナースステーションで、大声で患者の悪口を言っているのを、耳にします。自分も同じように、言われているのではないかと、と思うと恐怖です。他のスタッフさんには、とても良くしていただいているのに……。とても残念です。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

そのような事実はないと認識しておりますが、誤解が生じてご心配をおかけすることのないようにいたします。（11月1日から面会緩和となっております。）

9月に寄せられたご意見



地下1階の食堂に行くといつもスクラブを着た若い方々3～4人がマスクを外した状態でしゃべりながら食事をしています。患者も使用していますしワクチン2回接種してもコロナの感染はありえますよね？再度注意喚起をお願いします。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。当院の職員向けに改めて、食事中の会話を禁止することについて注意喚起をいたしました。

9月に寄せられたご意見



ナースコールを押しても、時間差で来ることが非常に多く、緊急で呼びたい際、不安になると感じました。一人の方に、何かを依頼した際も返事のみで、結局、別の方に再度頼むことも多々ありました。自分だけでなく、お年寄りの方々のトイレの待たせる時間が長く、かわいそうに感じました。採血で検体を取り、その後その検体がなくなり、翌日再度検査をやり直すことになったことに関しては、信用問題だと思いました。検体がなくなって、個人情報（採血）漏洩。行方不明のままでは、正直納得できません。

この度はご不便をおかけし大変申し訳ありませんでした。日勤、夜勤ともに担当看護師が決まっております。一番患者さんの状態を把握しておりますので、ナースコールの際にまずは担当看護師がPHSで応答してお伺いしております。担当看護師が対応できない場合は、速やかに他の看護師が対応しております。患者さんが不安にならないようできる限り早く対応するよう改善してまいります。また採血の検体を紛失してしまい、心より謝罪致します。現在は医師同士ダブルチェックのもと、検査科へ提出するように致しました。大変申し訳ございませんでした。

この度は、患者さん及びご家族の皆さんに、多大なご迷惑ご心配おかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。当該検体は、血液採取後に臨床検査部へ送付する際に誤って廃棄した可能性が高く、感染性廃棄物の処理袋など想定される場所を探索しましたが、発見できませんでした。本件につきましては、検体の所在が確認できないことが判明して以降、当院の個人情報管理委員会を10月13日（水）に開催し、経緯及び原因を確認・検討いたしました。その結果、今回の事案は、検体を受領した際の人為的ミスであるとの結論に至りました。なお、当院では、今回の問題を受け、医療安全上の医療過誤防止システム「三点認証システム」の導入と徹底を図り、より徹底した再発防止策を講じて参りたいと存じます。今後、想定されうる問題として、この検体が第三者の手に渡ると、氏名・生年月日から個人を偽装されるという問題が生じる可能性があります。住所等連絡先といった情報は確認できないため、実生活における問題が生じる可能性は低いと思われまます。しかしながら、紛失による二次被害が生じた場合には、その被害拡大の防止、被害回復、損失補填等可能な限り誠意を持って対応をさせていただきたいと存じます。

9月に寄せられたご意見



○○科、●●先生について

治療に際し説明がない。又は簡単すぎる。患者の気持ちを察してほしい。インフォームドコンセントがない。予約時間に行っているのに、1時間以上待たされることが多い。何のための予約なのか。インフォームドコンセントとは（インターネットより）、医師が患者に対して治療を開始する前に、これから始める治療内容について「なぜこの治療が必要なのか」「どのくらいの期間が掛かるのか」「この治療をすることによる効果はどういったものか」「治療に掛かる費用」等を、わかりやすく説明をし、その上で患者から同意を得ることをいいます、とある。

ご意見ありがとうございました。納得して治療を受けていただけるように、治療の説明を今以上に詳しくするように申し伝えました。予約時間に関しても申し訳ございません。日によっては30-60分以上の待ち時間が生じることがあるようです。説明を詳しくすることと待ち時間が短くなることは相反しますが、状態の落ち着いた患者さんについてはかかりつけ医と連携するなど両立をめざしていきたいと思えます。

9月に寄せられたご意見



〇〇科の受付から以下の提示がありましたが納得がいかないので申し述べた。3月ごろ●●医師が辞めるので引き続き診て欲しかったので紹介状を持って来てほしいとのことで了解したが、その後コロナの患者が5000人近くなったので自宅から遠いところまでいかずにいました。小生、前年8月に肺がん手術をしていたのでコロナにかかったら大変なことになるので自宅で自重していたので●●先生のところには行きませんでした。本日事情を説明してどうしたらいいか問い合わせたら●●先生のところへ行って紹介状を持ってこないと受付できないとのことでしたが、元々当院へ診療をお願いしているので●●先生の紹介状がないと受付出来ないと言い張っている受付の説明に納得しかねる。肺がんの手術をしているので少しでもリスク回避したいので当院に来たのにわざわざ遠くまで出かけて紹介状をもらわないと診療できないのはおかしい制度だと思うので納得のいく返答を求めます。

●●先生がご自身のクリニック宛に3月30日に紹介状を書かれています。そこには●●先生のクリニックへの異動を希望しているような記載がありますので、受付での対応がそのようになったのかもしれませんが。当院は特定機能病院ですので、半年以上経過した場合紹介状が必要です。肺がん手術は△△、術前の〇〇検査は□□で受けていらっしゃるようですので、それらの医療機関もしくは地元の医療機関での診療継続が望ましいと思われれます。

9月に寄せられたご意見



今日点滴をしてくださった婦人科の斉藤先生！常駐していただきたいくらい♡
点滴とっても上手で本当に助かりました。院長先生のおかげです。
心から感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
この痛みの少ない治療は本当にありがたいです。

お褒めいただきありがとうございます。

今後とも患者さんの負担が少しでも少なくなるよう努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



- ①配膳時に10回中8回はお茶がこぼれている。もう少し丁寧に運んでほしい。
- ②食事制限はあるけどフルーツはOKなのに9/22(水)のお昼は自分の配膳だけマンゴーがなかった。さすがにこれは酷いと思った。

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。看護師をはじめ、配膳に関わるスタッフにも情報を共有し、安全で丁寧な配膳ができるように指導してまいります。

不足がある場合にはその場で確認させていただきますので、お申し付けください。(看護部)

ご迷惑をおかけしました。

運搬時にこぼれないように丁寧に運搬し、確認してお持ちするようにします。

食事の種類により常食と同じ果物が見つからない場合があります。(栄養管理室)

9月に寄せられたご意見



祝日の診療について

バスが休日ダイヤで乗り継ぎが悪く来るのが大変。帰りにタクシーが1台もない、待ってても来ない。〇〇のように契約してとまでは言わないが、普段来るタクシー会社にも開院がわかるように告知してはどうか。紹介状を出すクリニックなどが休みの中、必ず紹介状が必要とするなら外来をやる意味が極端に低いと思う(長期連休ならともかく)
公的病院の赤字がテレビなどで話題になる中、明らかに無駄を感じたので意見しました。

ご来院に際し、ご不便をお掛けしておりますこと心苦しく存じます。

タクシーなどの交通機関に対する休日診療日の周知につきましては、その方法を含め改めて検討いたします。

休日診療日は平日病院に来ることが難しい方や連休によって診療に支障が出ることを防止する目的で設定しております。ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。

9月に寄せられたご意見



9/23(木)に〇〇科の●●医師の診察を受けました。●●医師に、「証拠云々の話でなく、記憶違いを防ぐためにボイスレコーダーで録音してもよいか」とお聞きしました。1分ほど診察室を外されたのち、家族同伴での説明は可能だが、録音は断っているとのことでした。以前、△△科の▲▲先生(現在は異動でいらっしゃいません)に同様のことを話してボイスレコーダーを使用したことがあったので、●●医師にその旨を話し、最近ルールが変更されたのかを伺いました。「そうです。」とのことでした。議論をしに行っているわけではないので、そのまま診察を受けました。抜歯など、大きな話は印象に残るため、他の内容の記録が薄れてしまっています。日常、文字にすることで話の内容を整理し、気付かなかった話の有無を確認するため、重要な話は録音することにしていきます。当日も帰宅後に文字にしましたが、例えば抜歯しない場合の不都合など、その場では思い浮かばなかった質問点が出てきました。また、将来的展望など、多分話は出ていると思いますが、思い起こせない点もあります。家族同伴での説明については、私の場合、単身・独居のため、たやすいことではありません。医療過誤や訴訟などへの対応で、録音禁止になったのだろうと推察しますが、隠し録りではなく、目的が明らかな録音については、以前のように、録音可に戻していただきたいと思います。なお、●●医師にはこの件を伏せていただきたいので、ご高察をお願いいたします。

この度はご不便をお掛け致しました。

病院内での録音は原則としてお断りさせていただいておりますが、患者さんの状況に合わせて許可する仕組みを検討させていただきます。

9月に寄せられたご意見



12年前から入院を繰り返して居ります。院内カードのチャージの時、¥1,000しか使えないのが残念で、病人にはこまいが出来にくいのです。¥1,000札が無ければ、1Fまで行かなければなりません。ナースセンターで両替出来るとか、少し考えて下さい。

ご不便をおかけし申し訳ございません。

ご要望につきましては、検討するよう業者に伝えさせていただきました。

9月に寄せられたご意見



〇〇科受診時、男性看護師の対応がとても不快に感じました。
何故、あんなに威圧的なんですか。

この度は不快な思いをさせ、申し訳ございません。
接遇について改善いたします。

9月に寄せられたご意見



男性看護師の方ですが、人をバカにしているのかものすごい気分悪い言い方をされました。

この度は不快な思いをさせ、申し訳ございません。

接遇について改善いたします。

9月に寄せられたご意見



本日で退院です。毎日3食のお食事、ありがとうございました。お世話になりました。

ご自宅に戻られましてもまずは養生専一にお過ごしいただき、一日も早くご回復なさいますよう心よりお祈り申し上げます。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。鰯おいしいですね。

魚のブリは煮込み、照り焼き等味付けが単調にならないように工夫しております。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。朝ごはんが美味しいと良い日になりそうな気がして得した気分。

入院加療中、食事は身体の栄養状態を堅持・改善に一翼を担っております。

これからも治療効果の上がる食事作りに努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。今日も美味しい朝ご飯でした。

この度は感謝のお言葉ありがとうございます。

治療1日の始まりが気持ちよく始まって良かったです。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。目鯛が美味しかったです！

今後も魚の種類を増やして提供できるように努力してまいります。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。人参とツナのやつ、美味しいです。

人参とツナの炒め煮です。今後も調理方法も工夫して提供いたします。

9月に寄せられたご意見



おいしかったです。アリガトウ。

この度は感謝のお言葉ありがとうございます。

入院治療中、1日も早い回復を願っております。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。

今後とも感謝の気持ちをいただける食事作りをしてまいります。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。やっぱり鰯は美味しいですね。幸せ。

ありがとうございます。

今後も幸せな気持ちが続くよう喜ばれる食事作りに努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



明日9/19はお昼はみんな食べたく悩みました。スクランブルエッグは少量でしたが味があまり甘くなく私の家の参考になりました。ホウレン草人参ソテーはとても朝のやさしい味でうれしい朝ご飯です。今日も大変かと思いますがぜひ頑張ってください。

提供した食事の料理の味の表現が繊細でとてもよく伝わってきます。

スタッフ一同、思いやりの気持ちに感謝して誠意ある食事提供に努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



禁食。久しぶりのお食事感激です。とっても美味しくご馳走さまでした。

禁食からの食事開始。病状回復に向けての栄養は治癒力向上につながります。

入院治療中、1日も早い回復を願っております。

9月に寄せられたご意見



昨日の食事美味しく完食いたしましたら、苦しくなり医師より食べ過ぎとのこと。
残念ですが残しました。あしからず。ご馳走さま。

お褒めの言葉ありがとうございます。

体調を見ながら量は調節して頂いて時には残すことも必要です。

9月に寄せられたご意見



ホットドック、大変珍しくて目にした途端、「わあー」って喜びました。
ありがとうございます。美味しく頂きました。感謝！

ホットドックに感激していただきありがとうございます。

スタッフ一同、光景が目に浮かび今後にも喜ばれる献立作りに努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。オムレツって見た目も味も美味しいですね。

感謝の言葉ありがとうございます。

オムレツの黄色は「明るく」ポジティブに黄色の光は「知性」「知識」も意味します。

美味しい食事作りに誠意をこめて努めてまいります。

9月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。これがここでの最後の食事です。
1ヶ月とちょっと、美味しい食事にたくさん元気をもらいました。
ありがとうございます。

感謝のお言葉ありがとうございます。

スタッフ一同、退院後の1日も早い回復をお祈りいたします。

9月に寄せられたご意見



今朝も美味しいお食事ご馳走さまでした。

久しぶりのカリフラワーピクルス、食が進みました。ありがとうございました。

お酢の酸味とカリフラワーのうまみで食事が進んだこと、大変喜ばしい事です。

今後も喜ばれる食事作りにスタッフ一丸となって取り組んでまいります。

9月に寄せられたご意見



国立国際医療研究センター御中

いつも大変お世話になっております。私は本来このような形で苦情を申し立てるような性格ではないので、心苦しい気持ちも多々あるのですが、どうしても気持ちが収まらず、投書する決断をさせていただきました。多忙の折、大変恐縮ですがご一読いただければと存じます。20年近くもの間、信頼感をもって□□科と□□科の診察を受けてきた私ですが、信用している病院であるだけに今回受けた△△科の〇〇医師の診察態度は裏切られた感が強く、そして驚くほど不快なものでした。事の経緯は〇〇科で▼▼▼の症状を訴え、すすめられるままにMRI検査を受けた結果を6月28日に聞きに行くと、▼▼▼とは別に◆◆◆が見つかったことから、当日そのまま△△科を紹介され、〇〇医師に診察していただいた時の事です。扉を開き、「失礼します」と入室しても「どうぞ」や「座って」などの返答はいただけず、「座ってもいいですか」と問いかけても無言のまま。嫌な予感のまま受けた診察はやはりといいますか高圧的で尊大な態度に終始するもので、今後の経過観察時期についても「どうする？いつやりたいの？」と私に結論をゆだねる怠慢なものでした。まったくな素人であり、たったいま◆◆◆があるとされたばかりの私に一体何の判断や決断が下せるというのでしょうか？もし私が医師の責任放棄だと罵ったとして、それでも病院側は医師によりそった立場を貫くのでしょうか？何もへりくだった話し方をして欲しいわけではありません。ただ普通の会話をしていただければ、それだけで問題ないのです。その「大人の会話」の中から医師⇄患者の信頼関係を構築したいだけなのです。（でなければ、わざわざ時間を割いてまでこんな面倒な文章など書きません。）◆◆◆があるとわれ、驚いて受けた△△科の診察でしたが、病気のショックは屈辱感で吹き飛びました。いま思い起こしても、短気な私が堪えたと思っています。国立国際医療研究センターで20年余りの長い期間、全くストレスのない診察を受けてこれたのは、偶然だったのでしょうか？病院の理念と基本方針の中に「診察と研究を統合し、患者の立場を尊重した医療を実践します。」他にも、「明日を担う優れた医療陣の教育と育成に努めます。」とあるようですが、その範疇に〇〇医師までもがしっかりと収まっているとおっしゃるのであれば、患者側から見たその乖離はあまりに激しく、嫌悪感すら抱く人は数多くおられる筈です。不遜な彼の勤務態度を、それでも病院側は「優れた医療人」として「患者の立場を尊重した医療を」実践されていると声高に断言することができますでしょうか。今後、〇〇医師の診察を受けるたびに屈辱感に耐え、怒りに震えながら、それでも病気治すためだと自らに言い聞かせる姿を想像していただけますでしょうか。残念ながら私にはその忍耐力はありません。翌29日(火)に、電話ではありますが「●●さま」に医師変更の要望を出し、7月2日に返答をいただいて希望は通りましたが、△△科と事務局だけのやりとりだけで解決とせず、広く病院内に周知し、本当の意味での改善に導く努力を惜しまないことが肝要と、重ねて投書させていただくことにしました。事実確認など、何かお聞きしたいことがありましたら、(こちらから出向くことも可能ですので)どうぞ連絡ください。私は〇〇医師からの謝罪や彼への処分を求めているわけでは断じてありません。事実を述べることで改善に役立てていただきたく、そして何よりも〇〇医師の診察で私と同じ不快感を抱く方が今後居なくなしてほしいという強い思いからのものです。長く素晴らしい診察で私の健康を維持していただいている国立国際医療研究センターに対する感謝の気持ちは変わりません。いつも本当にありがとうございます。

この度は、△△様に対し当科医師が大変失礼な対応をいたしましたこと、誠に申し訳ございません。心より深くお詫び申し上げます。ご指摘頂いた点につきましては、まったく申し開きのしようがなく、当該医師には△△さんよりいただきましたご意見を踏まえ、厳重に注意と指導をいたしました。診療科としても、これまでの自身の言動を振り返り二度とこのようなことがないように気を付けたいと存じます。また、△△様からいただいた貴重なご意見は病院幹部とも情報を共有させていただきました。今後は、患者の皆さんがこのような不快な思いをされることがないよう職員教育を徹底したいと存じます。重ねてにはなりますが、この度は誠に申し訳ございませんでした。今後ともよろしくお願い申し上げます。