

# 5月に寄せられたご意見



こんにちは。12階（東棟）でお世話になっております〇〇の父母です。日頃大変お世話になっておりますので、お礼の気持ちでお菓子を看護師様、皆様で召し上がって頂きたいと思い、お持ちいたしました。お受け取りになれないとのことで、お礼の気持ちだけお伝えさせていただきます。本当に有難うございます。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。感謝。

感謝のお言葉を頂き誠にありがとうございます。患者さんやご家族からこのような温かいお言葉を頂けることが、わたしたちにとって一番の喜びであり、今後への励みになります。引き続き、みなさまが安心して治療や療養ができる看護の提供に努めてまいります。

# 5月に寄せられたご意見



杖をついての会計待ち、苦痛です。

患者さんの意見を真摯に受け止め、また今後は長い時間お待たせしないようにお声をかけるなど患者さんに寄り添ったご案内を心がけ努めてまいります。

# 5月に寄せられたご意見



4/28より入院し、明日5/7退院ですが、看護師さんたちの明るさ、責任感、思いやり、全てに圧倒され毎日感動の連続でした。にこやかで全て連携が良く取れてるように思いました。使命感が強いと思いました。例えば傍で聞いていると、看護師さん同士で「あっそれやっとくわ。」とか、全体を考えながらやっているみたいで、本当、感動への入院でした。心よりお礼申し上げます。

この度は嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。

職員の励みになります。引き続き職員間で連携し、みなさまが安心して入院生活が送れるよう、より一層精進してまいります。

# 5月に寄せられたご意見



いつも丁寧にして下さって有難う。

この度は感謝のお言葉を頂きありがとうございます。

これを励みに、これからも全力で医療に従事してまいります。

# 5月に寄せられたご意見



採血室の△△という女性の方の対応が、酷いです。内出血しやすい上に、昨日の採血も痕あざになっていたため、21Gではなく細い針でやってくださいとお願いしたら、馬鹿にするように笑われ、「そんな変わらないよ。」と言われました。タメ口なのも気になります。友達じゃないんですから、教育いただけると嬉しいです。どうぞよろしくお願い致します。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

この度は、採血室スタッフの対応で不快な思いさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんの立場や気持ちに寄り添い対応出来るように当該スタッフならび採血室スタッフの接遇教育および採血技能の向上に努めていきたいと思っております。

# 5月に寄せられたご意見



ストーマの鈴木看護師さんに、いつもお世話になっています。非常に助かっています。  
これからもお世話になります。よろしく。

この度は感謝のお言葉をいただきありがとうございます。頂いたお言葉を励みにして頑張っていきたいと思います。

# 5月に寄せられたご意見



いつもお世話になっております。本日7時より一番で並んでおりました。コンピュータの設置の順番で起動時間にタイムラグがあり、総合受付の番号が他の方のほうが先になりました。折角早く並んでいても、意味がありません。受付の方法を検討していただけると有難いです。採血、採尿全てのデータが遅くなります。予約受診も遅れます。

入館時間には再来受付機の全機で対応出来るよう、起動時間を早めてまいります。

急いで転倒されることがございませんよう、どうぞご注意ください。

# 5月に寄せられたご意見



混んでるので手短かに、と言われた。言い方？本当に失礼。それで気分が落ちる。病院に来るのが、イヤになる。先生と話すのが、怖いです。傷つくから。憂鬱になります。ネイティブになる。どうにかならないのか？

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。

接遇について職員全体に再度注意喚起いたしました。

# 5月に寄せられたご意見



先生の言っている事が、前回と違う。こっちが覚えてないと思って、言い切られてしまう。検査の予約の説明の紙をもらってないのに、渡したと思うと言われた。いつもいい加減で、適当に対応されている。先生がため息をつく。冷たい。親身になってくれていない。言葉がきつい。こっちが気を使って、笑って話しかける。ですから前にも言いましたが、と言われる。そんな言葉は必要ない、と思う。病気なんだから、同じ話を確認で、聞きたい事はある。言ってる事が違うから、本当にそうなのか？確認したいんです。不安なんだから、もっと、ちゃんと寄り添って」、丁寧に対応してほしい。

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。

何かお困りな事がございましたらお近くのスタッフまでお声がけください。

# 5月に寄せられたご意見



よく薬の処方をおぼろげる。ちゃんとみてくれない証。こっちが言わないと、なのではないか？なして過ぎた時もあった。会計の時気が付いて、受付に戻った時もあった。待たされた。先生、ちゃんと見て下さい。把握して下さい。しっかりして下さい。不安なのに、さらに不安になります。

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。

ご意見をもとに全体に周知いたしました。

# 5月に寄せられたご意見



会計の行列は、いつまで続く。具合が悪くて、診察を受けている。立って待つのは、ゴメンだ。

会計受付票を受け取っても、直ぐにモニターが見えない。折角2台あるモニターを、向かい合わせで設置しているのはムダ。どの方向からでも見やすくして。

ご不便をお掛けし申し訳ございません。当院では会計待ち時間の短縮と会計待合での混雑緩和を目的として、会計票を会計受付に提出頂いたその場で計算を行うこととしております。

患者さんの待ち状況に応じて、会計担当者を増員したり、会計票をひとまずご提出頂き計算するまでの間は会計待合でお待ちいただくこととしたり、臨機応変に対応しておりますのでご理解ください。

また、モニターの設置場所につきましても、会計待合の席正面の見易い位置に設置しておりますのでご理解頂ければと存じます。

# 5月に寄せられたご意見



お部屋にあるイスが座ると痛いので、長く座れない。座る時は、バスタオルを何枚か敷いて座っている。シートを柔らかいものにかえてほしい。

食事の野菜が生のかたくて、食べられない。味をもう少し工夫してほしい。楽しくない。

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でした。椅子については、関係各所と検討しております。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。（看護部）

ご意見ありがとうございます。入院中の食事は医師の指示のもとお出ししております。食材の固さについて軟らかい食事の潰瘍食等がございます。また、虫歯、義歯等の不具合があれば歯科も受診できます。スタッフにご相談ください。（栄養管理室）

# 5月に寄せられたご意見



入院患者に対する情報提供を強化してほしい。同室に入院している患者さんが、夜中に何度もナースコールをしていました。大概是直ぐ駆けつけて下さり、対処されていましたが、何度かは他の業務に当たられていた為か、来るまでに5分以上かかり、排尿が間に合わずに憤慨されているご様子でした。私も初の入院の為、特に入院当初は分かりませんでした。夜間はどうしても人数が少ない為に、場合によってはナースコールを押してから来るまでに時間が掛かる場合があるということを理解されていないのでは、と思いました。例えば本日は「日中は入院20名／看護師10名、夜間は入院21名／看護師5名」というような状況情報（すみません！掲示板に書いてましたね・・・でも気づかれにくいかも・・・です）の提供があれば、入院患者の理解が深まるのかな、と思いました。

ご意見をいただき、ありがとうございます。同室患者さんへのナースコール対応につきまして、速やかに行うよう努めておりますが、状況によってお待たせすることも生じております。ご指摘いただきました看護師が担当する患者さんの人数の掲示ですが、よりご理解いただきやすく掲示するなど検討してまいります。

今後も、患者さんへの対応は最善を尽くすこと、お待たせする際にはお声掛けするなど改善を図ってまいります。

# 5月に寄せられたご意見



入院患者のスケジュールを見える化してほしい。大きな病院はどこもそうかも知れませんが、どうしても「患者・・ナースセンター・・担当医師各関係者」という関係の中で、各患者の串刺しした先のスケジュールが見えにくくなっていると思います。（もちろん日々修正になることは分かりますが）自分の場合は、5/1（日）に翌日のスケジュールとして、5/2（月）の15:30に麻酔科の先生からの説明、同意書記入というものがありませんでしたが、当日その時間になっても来ず、17:00位に看護師さんに問い合わせたところ、5/6（金）に修正になったと回答がありました。麻酔科の方が何か緊急の案件が入ったのだと思いますが、ただ医師の皆様も看護師の皆様も大変忙しいので、おそらく最終連絡だけ後手後手になったのだと思いますが、例えば入院患者のベッドにタブレット的なものがあって、そこにスケジュールが出ていて、修正になった時点でそのスケジュールが変更されれば、わざわざ看護師さんが伝えに来なくても、スケジュール管理が出来ていいなあ、と思いました。長くてすみません・・・。

この度は、スケジュールの変更を速やかにお伝えできていなかったこととお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。検査や医師からの説明については、スケジュール内容と時間を記載した用紙をお渡ししてお知らせするようにしておりますが、日時の変更があった場合のお知らせにつきましても十分にできておりませんでした。今後は予定の変更があった際は、速やかに患者さんにお伝えできるよう取り組んでまいります。

また、ご提案いただきました患者さんのスケジュール管理について、現時点ではタブレットの使用の予定はございませんが、看護師へお気遣いいただきご提案であり、感謝申し上げます。治療の計画や日々の予定などは引き続き紙面を使用して確実に伝えていくようにいたします。

# 5月に寄せられたご意見



## <お風呂場の掃除>

お風呂場にカビが多く発生しており、とても汚れていました。取り急ぎ看護師さんが掃除してくださいましたが、カビ、ぬめりを含む汚れが蓄積されていたため、一度信頼のおける業者に依頼の上、カビ取りを含めた掃除をお願いいたします。脱衣所の床の隅にも埃が蓄積されていました。抵抗力の低下している病人が利用する風呂場として考え難いレベルの汚れでしたので、改善を切に求めます。

ご連絡ありがとうございます。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

ご指摘いただきました浴室の清掃ですが病棟師長と相談の上5/27に特別清掃を実施いたしました。

浴室はカビやぬめりが多く発生する場所であり、清掃員には日常作業において念入りな清掃を心がけるよう指導させていただきました。

# 5月に寄せられたご意見



## <毎朝の個室の掃除>

洗面所の掃除、トイレ掃除が簡易的すぎて、衛生状態に不安を覚えます。また床掃除も部屋の真ん中のみで、部屋の隅にゴミが残されたままです。改善を切に求めます。

ご連絡ありがとうございます。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

ご指摘いただきました箇所については現場を確認し清掃方法なども検討したうえで改善させていただきます。

# 5月に寄せられたご意見



先日お世話になりました。〇〇△△△と申します。病気とは無縁で週三回テニスを楽しみながら、平凡な日々を過ごして72歳迄来ました。コロナ生活の中マスクをつける日々を送るうちに、咳が出るようになり、地域のお医者様にお世話になること一年半、その間咳が止まらず検査依頼を度々し、肺、血液、心電図全て異常なしとの結果、それでも止まらぬ咳に不安を覚え、再度医療センターへの検査希望を出しました。心身ともに落ち込む中、診療を待ち受けて下さいましたのが、泉先生でした。長時間にわたり心寄り添う説明をして下さり、目の前が青空に・・・涙が出るほど嬉しく感激しました。思わず「先生に出会って良かった！！」と口に出てしまいました。本当に本当に嬉しかったです。ペンを取らずにはいられず、したためた次第です。先生には心から感謝いたします。

少しでもお役に立てて良かったと思います。今後も闘病が続くと思いますが、症状が落ち着くように一緒に頑張っていきたいと思います。

# 5月に寄せられたご意見



## <クリーンルームの汚れ>

クリーンルームの空調設備の空気口が汚れているように見えますので、問題が無いか確認をお願いしたいと存じます。また壁等にも多数汚れが残されており、クリーンルームとは思えない状態です。空室になった時点で徹底的な掃除は行われないのででしょうか。衛生状態に不安を覚えます。また床掃除も部屋の真ん中のみで、部屋の隅にゴミが残されたままです。改善を切に求めます。

ご連絡ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

クリーンルームの清掃で空調設備の清掃は対応いたしておりませんが吸気口の目に見える埃などは除去させていただいております。壁面に関しては退院時にできる範囲で対応しております。床清掃については改めて指導させていただきます。

# 5月に寄せられたご意見



施設内インターネット環境が出来るようになり、大変助かっております。今後、待ち時間の時にモニターで自分の順番を探すのは難しく（モニターの字が小さい、表示時間が短い）、携帯 t e l に残りの待ち時間、順番、呼び出しのシステム導入をお願いしたく。

モニター以外で待ち時間をお知らせする方法につきましては、コストや技術的な面で直ぐの導入が難しい状況にあります。既存のモニターをご利用いただきますようお願い申し上げます。

患者さんの利便性に配慮したお知らせ方法を今後とも検討してまいります。

# 5月に寄せられたご意見



治療食なの？減塩？本日の夕食にヒレカツが出された。しかしソースが見当たらない。添えられていた人参を噛んだが無味。おそらくヒレカツも無味と思い食べなかった。白米も完食せず。明日カテールで、朝食は出されない。体力は低下する一方。他の患者さんにソースは付いていたとのこと。治しに来ているはずなのだが。

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。ソースはスタッフによるつけ忘れでございました。お気づきになられた時にはスタッフに問い合わせください。直ちにお持ちいたします。今後、つけ忘れの無いようにいたします。

# 5月に寄せられたご意見



いつも親切にさせていただいて有難う。これからもよろしく申し上げます。

この度は感謝のお言葉を頂きありがとうございます。

これを励みに、これからも全力で医療に従事してまいります。

# 5月に寄せられたご意見



自動販売機「夏仕様」なのはわかるが、というか理解しているが、医療機関ということを含めて思うに、健常者ばかりではないので、温かい飲み物も欲しい処。特にコロナ下にあたり、病棟ではポットやお湯の提供がないのだから……。若い者だけでなく、老いた者のことも考慮していただきたい。

ご要望にお応え出来ず申し訳ございません。利用者みなさんに喜んで頂ける商品を取り扱えるように努めるよう業者に伝えました。

ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご入用の際は、売店等をご利用ください。

# 5月に寄せられたご意見



先週入院していたが、7月に入院することになった。入院支援で説明を受けるよう云われた。去年から5回誘引しているのに、再度受ける意味はあるのか、しかも説明が長い。中止する薬を聞いているかと問われるので、バイアスピリンと云うとNoエリキューZと云われた。（先程Dr.に云われた。）7月の入院検査時に中止する薬を、今云われても……。薬が変更になる可能性だってあるのに。

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でした。治療を安全に受けていただくため、早い段階からお薬の確認をさせていただいております。中止薬の説明は、患者さんがご来院いただける頻度によって、1か月以上前からご案内させていただく場合もございます。お薬の変更や追加などがありましたら、入退院支援センター薬剤師までご連絡下さい。ご理解のほど、よろしく願いいたします。また、繰り返し入院される患者さんの入院手続きについては、必要最低限の確認をさせていただき、できる限りご負担のないよう配慮いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

# 5月に寄せられたご意見



もう少しトイレ掃除の回数を、増やしてほしいです。

ご連絡ありがとうございます。

ご指摘いただいた外来トイレの清掃については現在1日3回実施いたしております。

今後は日常作業の合間に巡回清掃を取り入れるなどタイムスケジュールの変更など検討させていただきます。

# 5月に寄せられたご意見



清掃の人で、男の人で、カートを乱暴に使う人がいて、カートをあてて何もしていないのに、危ないので困ります。あと男の人で、舌打ちをされて、何もしていないのに困ります。

この度は、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。清掃に携わるスタッフに対して、清掃カートの安全な使用及び当院を利用される方に対する丁寧な対応をするよう、改めて指示いたしました。今後、このようなことがないように教育に努めてまいります。ご意見いただき、誠にありがとうございました。

# 5月に寄せられたご意見



お陰様で、トイレに自力で行けるようになりました。首が前後、上下にあまり動かないので、胸の位置くらいにも、ペーパーホルダーがあると助かります。できれば移動式で、目の前に欲しい。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。介助が必要な場合は病棟スタッフへお声掛けください。

# 5月に寄せられたご意見



病室内で、スピーカーホンは止めて欲しい。体が動かないなら仕方ないけど。

ご意見ありがとうございます。病室内での通話や音の出る使用は控えていただくよう説明を行い、通話の際はデイルーム等の共有スペースへご案内するようスタッフには指導しております。しかし、行き届かないこともあるかと思っておりますので、そのような場面をお見かけされましたら、お手数とは存じますがスタッフへお知らせください。

# 5月に寄せられたご意見



毎食おいしい果物どうもありがとうございます！

今後とも喜ばれる食事提供を心掛けます。

# 5月に寄せられたご意見



美味しく頂きました。有難うございます。

これからも美味しい食事作りに努めてまいります。

# 5月に寄せられたご意見



ありがとうございます。元気になります！

元気がでて何よりです。スタッフ一同、今後も元気になれる食事提供を心掛けます。

# 5月に寄せられたご意見



柔らかく美味しかったです。これが〇〇の食事です。

ごちそう様でした。

食材の食べやすい下処理・調理に努めて提供しております。

丁寧なご意見ありがとうございます。