

# 2022年6月に寄せられたご意見



トイレ個室の低い位置に、荷物掛けが必要。腕が上がらない人にとっては、辛いです。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。現在、荷物掛け用フックの設置を進めております。

# 2022年6月に寄せられたご意見



## 保険証確認について（廃止の要望）

当院では、毎月会計とは別（ロビーを挟んで反対側）の窓口での確認を、求められます。それだけでなく患者は院内をあちこち回って来た挙句、「あっちへ行って、確認してこい」と。小生が通院あるいは付き添いで通院している他の病院では、こんな余計な手間を掛けさせる病院はありません。なぜ当院では「患者に優しい導線」を採用できないのでしょうか？「ご理解ください」の一点張りですが、理解できません。再検討を強く求めます。

この度は保険証確認とお会計を分散して行っていることによりご不快な思いをさせてしまっていること心よりお詫び申し上げます。2年ほど前から現在の会計システムの運用へ大幅に変更になっております。その都度患者さんに説明、ご理解をいただきながら保険証確認窓口にご案内しそれから計算受付をさせていただいております。これもより会計待ち時間を改善させる為に運用を変更してまいりました。運用が安定しスムーズに事務処理が流れて行くようにご案内人数を増員し努力してまいりますので今一度ご理解、ご協力をお願い申し上げます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



2階にあった自動販売機で、一昨年までは水が無料でもらえたのですが、自動販売機が変わったせいか、水がなくなったので、また追加してもらえると嬉しいです。

患者さんからのご要望は、自動販売機運営事業者へお伝えします。

# 2022年6月に寄せられたご意見



朝7:55まで病院に入れないのは分かりますが、立っているのが、結構辛いです。

ご意見ありがとうございます。

病院の開場時間に合わせて来院いただきますようお願いいたします。

# 2022年6月に寄せられたご意見



デイルームのテーブルを拭いていただきたいです。

ご不便をおかけし申し訳ありません。デイルームは6東西の患者さんが使用されているため、両病棟で検討し、定期的に環境整備を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



コイン販売機について

温かい飲み物も少しは置いてほしい、との声が結構ありますが、どうにかならないでしょうか？特にコーヒーとお茶などです。勝手なお願いで申し訳ありません。

患者さんからのご要望は、自動販売機運営事業者へお伝えします。

# 2022年6月に寄せられたご意見



白衣着たスタッフが、コーヒー飲みながら寝ている(10-20分間)。ちょっと仮眠できる部屋を、作ってあげてください。

ご意見ありがとうございます。

コロナ禍で職員の休憩スペースがないため、タリーズなどで休憩することもあるかと思  
います。仮眠室は建物の構造上、すぐには対応できません。

# 2022年6月に寄せられたご意見



いつも有難うございます。先日怪我をして入院、手術することになりました。不自由なため、前あきの肌着の服しか着られないのですが、病院内の売店にはあまり選択肢がありません。女性用は、薄ピンクのみ、男性用は、ドリフのコントみたいなものしかないです。先日たまたまネットで済生会病院にユニクロが出店したとの記事を読んだのですが、医療センターにもユニクロをテナントに入れて頂ければ、入院患者はとても便利になると思います。是非ご検討ください！（ユニクロの前あきシリーズ、本当に怪我人には助かります。）

この度はご意見をいただき、ありがとうございます。ご意見を参考にさせていただき、関係者で検討させていただきます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



電話がなかなか繋がらず大変困っています。最近直に交換手が出るのから番号案内に変わり、辛い副作用や副反応で主治医や看護師さんの指示、緊急予約がしたいのに、何度掛けても時間を変えても繋がりません！！通院している患者は、急変する事もあるので、医者や看護師、医療スタッフが望みの綱です。貴院は、医療スタッフや交換手など足りない部分が多いです。「がん相談支援センター」やがん専門看護師も少なく、いつも不在、安心して治療したいので、改善のほど宜しくお願いします。

ご意見ありがとうございます。がん専門看護師の活動について、患者さんへの適切なサービス提供につながるよう引き続き検討いたします。ご不便をおかけし大変申し訳ございません。がん相談支援センターの窓口については、番号札やチャイムの設置など、相談しやすい環境を整備していくようにいたします。ご不便をおかけし、申し訳ございません。

# 2022年6月に寄せられたご意見



オンライン面会のお陰で、父（〇〇）と会話が出来て、本当に感謝しています。今回父が本当に大変な状況を頑張っており、病院の皆さんのサポートにも心から感謝しています。私が明日から長期の出張で、病院へ来てのオンライン面会が出来ないので、何とかズームなどで（Zoom）繋がるようにして貰いたいです。1日1日が大切に、宜しくお願いします。

退院後のお父様はいかがお過ごしでしょうか。コロナ禍で面会制限がされている中でのお父様のご入院は、とてご心配でいらしたとお察しいたします。オンライン面会で少しでも入院中のお父様と繋がる事が出来たことを私共も嬉しく思っております。また、貴重なご意見もいただき、ありがとうございました。大部屋でのテレビ電話などは同室者もいらっしゃる事から、難しい状況であったことをご理解いただけましたら幸いです。今後関係者で検討してまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



12月に入院した時、ベッドから離れられないようにセンサーで管理され、体を動けないようにされ、退院後、その日の内に腰が悪くなり、苦勞している。病院に居る時は元気なのに、動けないようにされた。

ご意見ありがとうございます。

入院当時の詳細が分からないため、どのような状況で身体抑制が必要だったのかわかりませんが、身体抑制は患者さんの安全を守るために、多職種で検討して実施の有無や解除のタイミングを決めています。

# 2022年6月に寄せられたご意見



〇〇先生の際は、待ち時間が長い。

この度はご不便をおかけして申し訳ございません。

外来混雑時には、病棟担当医師なども外来診療を手伝い、待ち時間短縮に努めます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



院内薬局の薬剤師が10分以上電話していて、番号が進まない。薬はもう来ているのに、ずっと待たされた。男性の薬剤師、名前は見なかった。

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。

お薬お渡し口では、院外の調剤薬局等からの処方せん等のお問い合わせや、帰宅後の患者さんから、体調の変化に伴う薬の使用方法についてのお問い合わせ等をいただくことがございます。お問い合わせが重なってしまう場合や、お問い合わせの内容によっては、時間を要してしまうケースもございます。患者さんがお渡し口に薬を取りに来られた際に、電話対応をしていることがあるとは思いますが、お待ちいただく時間を極力短縮できるよう、電話対応が長くなってしまう場合は、状況に応じて以下のように対応をさせていただきます。

- ①一旦電話を切らせていただくようお話し、お渡し口の患者さんへ薬をお渡しする。
- ②一旦電話を保留にし、院内の別の薬剤師を呼び、お渡し口の患者さんへ薬をお渡しする。

今後は、電話対応中であっても、お渡し口の前で薬をお待ちの患者さんに対し、これまで以上に気を配るようになりたいと考えております。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



とても衛生的で、大部屋でもスペースが広く、毎日とても安心して入院生活を過ごせました。術後は痛みや不安もありましたが、細かくチェックやアドバイスを下さり、無事退院を迎えることが出来そうです。ただひとつ、ここは改善して欲しいと思ったのは、トイレのゴミ箱の形と紙コップの形が合っていないこと、細長い口に入れるためには、排泄した後のコップを小さく平たくたたまないでゴミ箱の口が閉じず、前に排泄した方のコップが下に落ちていなくて、びっくりしました。自分のを入れることが出来ず、困りました。

ご退院後の体調はいかがでしたでしょうか。この度はありがたいお言葉や励ましをいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っています。当院では患者さんの人間性を尊重し、あたたかい看護の提供を提供することを目指しています。これからもそのような看護ができるようより一層努力してまいります。ありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



再診手続きの機械の横にファイルが置いてあるが、ファイルは壁面などに立てて、台は荷物を置けるようにしてほしい。特に手が悪いと、バックを持ったまま診察券を出すのが大変、足が不自由な人も杖がなければ立って歩けないのに、杖を置いたら、どこかにつかまらなければ作業できません。また他院では、ファイルに診察券を入れるポケットがあります。付けてほしい。

ご意見をいただき、荷物置きとしてご利用いただけるようにファイルの置き場所を変更しました。

お手伝いが必要でしたらスタッフにもどうぞお声がけください。

また、再診受付機や検査受付機、自動精算機以外で診察券を使うことはございませんの

でファイルポケットは不要と考えております。ご使用後は財布等に収納いただきますようお願い申

し上げます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



トイレのフタを付けてほしい。感染が気になります。採血室の傍の採尿トイレが狭すぎ、いつも外まで並んでおり、数も増やしてほしい。

ご意見ありがとうございます。

採尿室に関しては、病院施設にスペースがなく増設することが出来ない状況です。

ご理解のほどよろしく願いいたします。

# 2022年6月に寄せられたご意見



呼吸器内科の放生医師は、診断が的確で、患者にも優しい。

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。

患者さんのそのようなお言葉は我々にとっての大きな励みになります。

今後も患者さんが少しでも健康な生活が送れるように精進してまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



1週間の入院でした。そして2回目（人生において）の入院でもあり、不安だらけの日々を回復に向くように気持ちを切り替えることが出来たのは、看護師の皆様のお陰です。笑顔で受け入れて下さること、痛みを共感して下さること、先の見えない入院生活の中で、毎日希望を捨てずに過ごすことができました。ナースコールを押すのが心苦しくなる程、どの看護師の方たちも忙しそうで、それでも笑顔で対応して下さい、感謝しております。本当に有難うございました。

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。また、看護師へお気遣いもいただき、大変うれしく思っております。いただいたお言葉を励みに、今後も患者さんが安心して入院生活を送ることができるようスタッフ一同より一層努めてまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



オムツ交換、夜間対応、酷かった。トイレに行きたかった。入院時、辛かった。

夜間のケアにおいても、できるかぎりご不快な思いをさせないケアを提供できるよう努めてまいります。ご意見いただき、ありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



6月1日 手術日

- ・前日からの夜勤担当男性看護師：ガッチリした、メガネを掛けていない方でした。手術頑張ってくださいと激励を頂きました。非常に心細かったので、有難うございました。
  - ・手術室9番？赤い眼鏡を掛けた？女性看護師：非常に細やかに心配りをして頂きました。手術用の青いキャップを直したり、心理的な心配り等、パーフェクト。安心出来ました。有難うございました。
- 6月8日 昼間勤務担当看護師：LVAという言葉が出てきて、私のカルテ等を読み込んでいる事が伺え、症状に合致した的確な助言等頂き、助かりました。また入浴及びガーゼ交換に関して、適切に対処頂き安心できました。有難うございました。

この度はご意見、感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。

今後も、手術前や手術中の不安や手術後に回復される患者さんのお気持ちに配慮した対応ができるようスタッフ一同心掛けてまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



6月9日 退院日 前日からの夜勤担当看護師

1. 6時過ぎ頃から8時30分頃にかけて、交換ガーゼをお願いしたところ、まだあるから無くなってから、退院後は自分で購入すること、その他何か理由を付けて、渡して貰えませんでした。もうあと1回分しか無くなり、リンパ液が漏れているから、トイレの度に交換していること、適宜交換しないと不衛生であるとやや強めに伝えると渋々？渡されました。カルテ等読んでいないのでしょうか。同室3名のトイレ対応に忙しい様子が伺え、前もってガーゼを用意しておかないと、私は不衛生な状態になるため要求しました。やはり不衛生な状態で過ごして実績を示さないと、ガーゼは頂けないのでしょうか？退院後のために欲しいとか、そういった事の為に要求したわけではありません。入院から退院まで10日間、要求しても2時間後に実行されたりすることもあったため、事前がないと不安でした。

2. 7時30分頃、前日昼間勤務担当看護師に伝えたとおり、医師から診察前にシャワーを浴びるよう指示があったため、退院前診察に備えシャワーを浴びることを伝えました。その際、陰部付近を防水するためそこは体拭きをお願いしたところ、1本のみ手渡されました。手術後から前日までは3本手渡され、やや余裕を持って対処できていましたが、1本ではやはり不足しました。しかし交換ガーゼの件もあって、仕方なく受け取りました。かなり面倒くさい、疲れました。女性は1本で足りるのかもしれませんが、男性器は1本では難しいです。特に私はそこを手術したので、慎重にならざるを得ませんでした。患者のカルテ等を読んで、症状を把握しないのでしょうか？

3. 8時30分頃 食事後の服薬、私は歯磨きの途中でしたが、直ぐ飲むと伝えると私のテーブルに白い吸入薬と書かれた容器を置き、薬の包装を破って小さな容器に入れました。そして小さな容器の薬をアレグラと信じて飲みました。「これも、(吸入薬)」と言われましたが、私ので無いと伝えると何かを確認してワゴンに移すと、何も言わず隣の林さんの所へ行きました。お互いに名前を名乗って挨拶していたので、名前は分かっています。〇〇さんが入院した時、喘息と聞こえていました。その薬だと思います。私は薬の殻を確認したいと伝えると、ゴミの中からアレグラの殻(包装)を取り出したのですが、たくさん殻が入っていました。本当にアレグラだったのでしょうか？

- ・なぜ謝罪しないのでしょうか？
- ・薬の取り違えは、重大だと思うのですが。

担当看護師は、処置に必要なガーゼや物品を準備し、創部の観察や処置をさせていただく必要がありましたが、今回は適切な対応が出来ておらず、不安や不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。担当看護師はじめ、看護師全員で対応を振り返り、このような対応をしないよう指導していきます。担当看護師に確認を行いました。ご指摘いただき別の患者さんの吸入薬を薬箱に入れてしまったことに気が付いておりますが、内服薬については事前の確認を行っており間違ってお薬の与薬はしておりません。吸入薬の間違いについては院内の医療安全管理室へ報告を行い対策と振り返りを行います。薬剤をお渡しする際は、患者氏名、薬剤名、用法、用量などの確認を行い間違いのないよう確認を行う決まりとなっております。今回、声に出して確認するべきところの確認ができておらず、不安や不信感を与える対応となっていました。その様な際にはもう一度はじめから確認をするよう指導しております。申し訳ありませんでした。

# 2022年6月に寄せられたご意見



小児科に救急で掛かりました。〇〇先生が高圧的で態度が悪く、子供が体調不良のなか、嫌な気分になりました。経緯を聞かれ、まず病名（結論）を言い、それから時系列を伝えようとする、話を遮り、かぶせるように「最初から、全部言っているとやっているんです。」と、かなり強く言われました。感染症患者も多く、大変かとは思いますが、こちらも動揺している中、怒られ、ショックでした。他の良い先生方もいらっしゃるだけに、残念です。子供への対応も、大人へ話している様でした。

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。敬意を持って対応をするように当事者及び小児科全体に再度注意・教育をいたします。ありがたいご指摘をいただき、いつも気を引き締めて診療させていただきますよう、再確認させていただきます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



子供が入院中です。荷物で足りないもの、洗濯物がないか電話すると、担当の看護師さんから折り返し電話を下さるとのこと。待っても電話が掛かってくることは、ありませんでした。忙しい中とは思いますが、きちんと引き継いで下さい。

医療者間で引継ぎがうまくできておらず、この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。スタッフへ今回の件を共有して、指導させていただきます。今後、このようなことがないように努めてまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



入院時に「荷物の受け渡し時に、看護師が子供の様子を教える。」と言われてましたが、下に来てくれるのは助手さんで、様子を聞ける感じではありませんでした。面会できないのであれば、約束守ってください。

お子様の様子をお伝えできず、不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。医療者間できちんと引継ぎが行えるように指導させていただきます。現在は看護師が毎回お荷物の受け渡しを行うことが難しい状況となっております。お荷物の受け渡しの際に受付へ申し出ていただけると時間を調整して伺わせていただきます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



## 交換台の対応

病棟へ繋いでもらうのに、〇〇病棟をお願いしますと言うと、毎回「患者名を」とだけ言われるのですが、患者名を・・・何でしょう？教えてとかお願いとか、動詞が必要ではないでしょうか？何度も掛けていますが、毎回そうです（違う方で）。病院なので、そこまでのサービスは求めていませんが、代表電話に出られる方々ですよ。不快です。

この度は、電話交換手の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

電話交換手には直ちに対応を見直すよう指示いたしました。

今後も電話応対に注意するよう呼び掛けてまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



3泊4日の入院でしたが、気持ち良く過ごせました。術後のサポート、有難かったです。ナースコールの素早い対応や床がいつも滑らないように、清掃されているのが分かりました。見えない仕事を有難う。また（来たくはないですが）、入院等でお世話になるかもしれません。同じ病院希望します！有難うございました。

感謝のお言葉をいただきありがとうございます。

今後もナースコールの対応、患者さんとのコミュニケーションを大切にしていきたいと思えます。また、病棟内の清掃にも力を入れ、快適に過ごしていただけるようにしていきたいと思えます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



会計に掛かる時間のことで、お願いがあります。待機して会計の順番を待ち、会計するのですが、待ち時間が長すぎます。改善をお願いします。

この度は会計処理に時間がかかってしまい大変申し訳ございませんでした。保険証と公費の確認など様々な要因が重なった結果でございますが、少しでも早くご帰宅出来るように算定者の教育も含め運用面の見直しを図り改善を進めてまいります。

# 2022年6月に寄せられたご意見



男性用トイレにも、汚物入れを設置してほしい。前立腺がん後なので、必要性ひしひしと感じています。

貴重なご意見ありがとうございます。

必要物品を購入し、準備が整い次第、設置させていただきます。

# 2022年6月に寄せられたご意見



## 6 西病棟の看護師の皆様へ

出産以外で初めての入院という事もあり、わからない事ばかりで不安な中、皆様にたくさん助けていただき、感謝しております。6 西病棟の看護師さんは、とにかくお優しい！！いつもニコニコ笑顔で明るい方ばかりでした。そしてお忙しい中でもとても丁寧に接してくださり、細やかなお心遣いをたくさんいただきました。有難うございました。こちらの気持ちにすごく寄り添ってくださり、困っている事があると一緒に考えてくださり、嬉しい事には一緒に喜んでくださる方ばかりでした。どんな事でも嫌な顔を全く見せずに、快く引き受けてくださり、心地よい適度な距離感で接して下さった事にも、感謝しております。看護師さんたちの会話とか、たまに聞こえてくる笑い声とか、そういった和やかな雰囲気の中で過ごせた事も、私が順調に回復できた理由のひとつだと思います。コロナの問題が始まってから数年経ちますが、皆さんは大変な状況の中、きっとずっと最前線で闘ってらしたんだろうなあ、と思うと本当に頭の下がる思いでいっぱいです。コロナの問題は、まだ終わりの見えない状況ですが、皆さんもお身体を大切に、お忙しい毎日だと思いますが、患者さんだけでなく、ご自身にも優しくしてあげてくださいね。きっとこれからもたくさん活躍される皆さんを、心から応援しております。この度は、大変お世話になりました。本当に有難うございました。

ご退院後の体調はいかがでしょう。この度はありがたいお言葉や励ましをいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っています。当院では患者さんの人間性を尊重し、あたたかい看護の提供を目指しています。これからもそのような看護ができるようにより一層努力してまいります。ありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



ドクター、ナースの皆様優しく気配りして頂き、感謝しています。コロナ緩和となり、6/20～平日の短時間の面会はとても嬉しく、心配している家族も喜んでいます。同室の方で3週間も入院している人は、平日来られなくて、土日のどちらかでも、休日面会があると嬉しいと話していました。ご考慮下さい。どうか皆様ストレスためないように、お世話になり有難うございました。

この度は感謝のお言葉いただきありがとうございます。

また、ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、面会是一部緩和致しましたが、土日は面会者が多くなることが予想されるため、感染管理の観点から平日のみとさせていただいております。何卒ご理解のほどお願いいたします。

(7月19日より感染拡大に伴い、再度原則面会禁止とさせていただいております。)

# 2022年6月に寄せられたご意見



救急外来の救急車ではなく、歩いて受診する方、研修医ばかり？看護師も1人での対応は、この大病院で、あり得ないと思う。クリニックと同レベルのスタッフ数で不安を覚える・・・。女子医みたいにコロナで大量離職か？せめて2人以上に看護師も増やすべき。救急車の方には、何名かいるようだが・・・。

ご意見ありがとうございます。

夜間や休日の救急外来はどうしても限られたスタッフでの診療となりますが、できる限り患者さんにご不便をおかけしないよう努めてまいります。

救急外来では必ず上級医と研修医がチームとして診療を行っておりますので、安心して診療を受けていただきたく存じます。また現在の救急外来診療（救急搬送を除く）の規模から、直接対応する看護師は1名にしています。看護師は当直師長のもとで勤務し常に連絡をとりあっており、必要に応じてすぐにほかの看護師のサポートを得られる体制になっています。当センター病院では患者さんのために職員が一丸となって医療を提供しています。そのために職員が安心して働けるよう心がけており、職員が不安で退職することは聞いておりません。

もしお気づきの点、ご不安な点がありましたらお気軽にスタッフにお声かけ下さい。何卒よろしく願いいたします。

# 2022年6月に寄せられたご意見



腎臓科、メガネを掛けた背の高い看護婦、ショートカット、ベテラン風。年配患者に対して敬語が使えない。透析の話をしてくるばかり。いつも同じ内容の話。こんなのに診察代を払っているのか。他の科でもお世話になってるので、家族の付き添いで、いつも来ているが、目にあまるものアリ！！ベテランかもしれないが、職員教育をしっかりとすべき！！

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。言葉遣いについては、いかなる時も敬語を使用するよう職員指導に努めます。療養指導については、患者さんと内容を相談して進めるようにいたします。ご意見ありがとうございました。

# 2022年6月に寄せられたご意見



This is one of the best hospitals in the world. Doctors behavior makes perfect well. Staffs are excellent. Thank you for your effort.

日本語訳⇒貴院は世界最高レベルの病院です。医師の方々は礼儀正しく完璧ですし、スタッフも極めて優秀です。

皆様のご尽力に感謝申し上げます。

We greatly appreciate your kind words.

Such thoughtful message from our patient is a great encouragement to all of us.

We will strive to help our patients live a healthy life.

日本語訳⇒ありがとうございます。

患者さんのそのようなお言葉は我々にとっての大きな励みになります。

今後も患者さんが少しでも健康な生活が送れるように精進してまいります。