

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

入院レンタルの患者上着の襟の所が固まったままアイロンを掛けてありましたので着にくく、平の所は良いのですが、襟の所は顔・首に当たるので、その辺を考えてほしいです。また、タオルも固くて使用できませんでした。宜しく願いいたします。

## 当院からのお返事

ご意見賜りありがとうございます。

いただいたご意見についてレンタル病衣等の担当業者へ申し送りました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

3月最後の日。昨日すっごく忙しくされていたナースステーション。毎日お疲れ様です。  
4月頭らへんは特にバタバタしていると伺ってます。いつもありがとうございます。  
大人しくしていない患者ですが、今しばらくお世話になりますので、よろしく申し上げます。  
いつも美味しいご飯もありがとうございます!!

## 当院からのお返事

職員へのねぎらいのお言葉ありがとうございます。励みになります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

今回で3度目の入院ですが、先生、看護の皆様方、親切で良くなさってくださって安心して入院できる病院です。色々看護士の皆さまは大変だと思いますが、お体には十分気をつけて頑張ってください。我々病人にはとても有り難い思いでいっぱいです。よろしく願いいたします。

## 当院からのお返事

職員へのうれしいご意見をありがとうございます。

これからも皆様が安心して入院できるよう努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

受付、〇〇さん、とても感じよく、仕事もできる。  
皆さんは見習うよう、リーダーになっても良い人物。

## 当院からのお返事

事務的な受付をするのではなく患者さんに寄り添った対応を心がけた結果、お褒めの言葉をいただき少しでもお役に立てたことを嬉しく思います。今後も引き続き心がけてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

トイレの換気がなされていないようでくさかった。

トイレの換気のチェックが出来てるのか？毎日誰かが換気してるのか？  
チェック。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

トイレ清掃時に異臭がしないかの確認を実施しておりますが、もし特に気になる場合には、近くの職員へお声がけください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

自己中、わがままな若い先生多く、嫌な客を拒否する。心の狭い人格の良くない先生多いと噂になっている。来てみたらほんとだった。かいぜんするべき。自己中じゃなく患者の為の医者人格を雇え。

## 当院からのお返事

この度は、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。診療にあたるうえでの姿勢や患者さんとの信頼関係の構築について院内研修でも取り上げております。今後も教育、指導に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇科、〇〇先生偉そう。押しつけの物の言い方だしよくない。降格にするべきというか、もっと人格的にも良いベテランの先生を入れてほしい。

## 当院からのお返事

大変恐縮ですが、当科に現在、〇〇という医師は在籍しておりません。御意見をいただいた経緯が不明ですので、御確認の上でお知らせいただければ幸いです。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

院長様へ

〇〇科の〇〇先生は優しいと患者の中で好評であり、知名度などの貢献になるので昇格にあたる。早急にお考えの事、宜しく申し上げます。

## 当院からのお返事

ご病気で通院の折、お褒めのことばをいただきありがとうございます。  
今後も患者さんのお気持ちに寄り添い一層頑張ってまいります。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

前回来た時と同じところが汚れたままになっていた。掃除してないのかなあ？椅子の下床、椅子の下鉄部分のほこりや汚れ。ゴミ箱のまわり、中も洗ってほしい、週1で。  
※いつだれがどういう掃除の仕方をしたか汚れはとれたか反省ノートを書いて改善してもらいたい。なあなあな掃除、手抜きをなくすために。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。より丁寧な清掃を心掛けてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

掃除の質が悪い

- 1, トイレの便器、便座はピカピカに磨き消毒する事（前の汚れが残っている）
- 2, ゴミ箱も毎日裏、表、下も拭き消毒する事（薄汚れている、ふいていない）
- 3, 椅子の下、窓際などホコリやシミが何か月も汚れが同じところについていて汚い  
（毎日少しづつでも場所を決めて拭き掃除して）

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

清掃責任者による品質パトロールを強化し、常に衛生的で安心してご利用できる環境を整えてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

掃除がダメ

- 1, 掃除教育リーダーを作り
- 2, 掃除計画表も作っていつどこをどういう掃除をするかが大切
- 3, 掃除後、清潔になったか点検する（出来ていない場合、掃除をやり直させる）

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。より丁寧な清掃を心掛けてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

どんどんやれる事&薬を減らす方針が生まれて嬉しい限りです。朝も昼も夜も忙しそうなスタッフの皆様感謝しつつ、心の中エールを送っております。自分で出来る事はなるべくやりたいという気持ちでおりますが、まだまだお手伝いをお願いすることは多いと思います。すみませんがしばらくご迷惑をおかけします。

## 当院からのお返事

病状が回復していることは私たちも嬉しいことです。患者さんができることを伸ばすのも大事ですが、支援が必要な場合には遠慮なくお伝えください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

死産にてお世話になりました。初めての出産、10年ぶりの入院だったこともあり不安も多くありましたが、6西病棟の皆様は温かく支えていただきました。特に出産前後は看護師の〇〇さん、〇〇さんに支えていただきとても心強かったです。そして生まれた子供の見送りに〇〇先生、看護師長の〇〇さんまで立ち会ってくださり恐縮です。この4日間を支えていただいた皆様の事を思い出しながら、帰宅後もメンタルケア含めて療養に努めたいと思います。本当にありがとうございました引き続き外来でもお世話になるかと思いますが、よろしく願いいたします。

## 当院からのお返事

この度は暖かいお言葉をありがとうございます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

3月27日、採血の際、強い痛みを感じたので瞬間的に「痛い」と声が出ました。採血は何十回となく経験しており、「採血には慣れているんだけど…」と申しましたら男性の採血をしてくださった方が「そんなことに慣れていたら困るね」と言われました。痛すぎる事を申しましたのですが、「これくらい我慢しろ」との口調に聞こえ、そのことは今も大変不快な思いだったことを思い出し信じられない思いでした。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせて申し訳ありません。採血担当職員全員に本ご意見を伝え、患者さんに寄り添ったコミュニケーションに努めるよう指導しました。改善に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

B1、売店前のスペース、テーブルの上にある注意書きが「キタナイ」です。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。注意書きについて、清掃いたしました。今後も衛生面に配慮してまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

体が不自由な人です。お願いがあります。10年間お世話になり、トイレを使用させて頂き、尚もっと便利に使用させて頂く為。いつもズボンをぬがなくてはいけないので、床にスノコの小さいものでもあれば嬉しいのです。いつも新聞紙を持参して居りました。それで何かあればズボンをぬぐのに便利と思います。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。また毎回、ご自身で新聞紙をご持参いただいていたとのこと、大変恐れ入ります。トイレご利用の際は脱衣台が設置されているユニバーサルトイレ（だれでもトイレ）がございますのでご利用いただければと思います。

スノコの設置に関して院内で検討させていただきましたが、トイレのスペース上固定ができないこともあり転倒のリスクが生じてしまいます。また新聞紙も転倒のリスクがある為、ご持参はお控えいただきますよう宜しくお願いいたします。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

婦人科と産科で座る所をしっかりと分けて欲しい。妊娠している人が産科の方に座っていることがよくある。妊娠を望んでいる人は妊婦さんを見るのが辛い人もいる。そういう気づかい、簡単にできることだと思う。（前にも書きましたが…）

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。様々な立場の方が受診されていることを踏まえ、受付カウンターでは待合スペースに関するご案内の声掛けをさせていただいておりましたが、外来が混雑している際にはスペースの問題から明確に待合場所を区分けすることが難しい場合もございました。今回掲示にて待合スペースを明示することをさせていただきました。様々な立場の患者さんがいらっしゃることを当院としても改めて認識し、配慮に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

こちらにお世話になって3週間オーバー。3月当初は「こんなんでも怖い。治るんだらう。毎日熱いなー。」くらいの状態だったのですが、しっかり治療をしてくださって、今下した副作用も出ずに元気にやらせてもらっています。ありがとうございます。本日から始まったリハビリ含め、自分の身体をしっかりゆっくり日常に戻せるように頑張ります。これからも宜しくお願いします。

## 当院からのお返事

治療がうまくいき回復してきていることを嬉しく思います。

これからも退院に向けて支援してきます。よろしく願いいたします。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

本日朝～夕方までカロリーコントロールを段階下げてみましたが、検査もリハビリもなく過ごしていたので、全く問題なく終われました。月曜日予定があると思うので、空腹感が出てくるのか楽しみです。スタッフさんが少ない中、土日も皆様ありがとうございます。明日もきゅうじつなので、大人しくしていようと思います。

※ご飯のメニュー選択できますが、基本食で満足しちゃってるので、これを機に食べたことのないメニューにチャレンジしてみたいと思います。

## 当院からのお返事

いつもねぎらいのお言葉をいただきありがとうございます。

食事に関するお褒めのお言葉も励みになります。

選択食もチャレンジしていただきありがとうございます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

食事ですが、もう少しメニューを考えてほしい。ゼリー、ヨーグルト、プリン等口当たりの良いデザート系、果物を付けてほしい。もっと普通にお豆腐や大根の煮物など汁気が多くのだ越しの良い物を取り入れてほしい。メニューにラーメンがあったが、うどん、雑炊などの方が嬉しい。

## 当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。

ご要望いただいた内容については、日々のお食事として既にご提供させていただいております。また、治療上の必要性に応じて、食事調整や個別にて対応させていただいております。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

病院内のWi-Fi接続が不安定過ぎる。しょっちゅう切れて使い物にならない。

(通院時) 入院中12時間毎に切れるようになっている。入院期間中は継続して使えるようにしてもらえないととても不便です。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。システム更新の都合上、12時間以上の連続した利用は叶いません。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。また電波状況を調査するには当日中の確認が必要であるため、接続不良等があった際には恐れ入りますが、当日中に職員までお声がけいただければと思います。調査を行い原因分析に努めさせていただきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- 1.入退院時の手続きの簡素化を希望。何回も繰り返し入っているのに、その度に相手変わって主変わらずではないが、患者は疲れて早く帰宅したいのに、毎回同じ事を何人も人が変わり、きかれる。
- 2.長く入院しているといつもおどんだ空気の中にして室の窓も開かず、外の空気を吸いたい。せめて屋上のような所でベンチに座わり車イスでも行ける庭園がほしい。
- 3.個室料が高くなった。窓は小さく、閉鎖的な室で暗い気持ちがよけい病を悪くする。1晩、いえ1日、上の方に泊まって体験してほしい。もちろん、院内食も食べて下さい。

## 当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。

院内で検討し改善できるよう努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

病棟の看護師さんに面談の時に、上から目線で書いた、書いたの、書いてと言われ、家族は必要な事はメモを取ります。看護のプロで日頃お忙しいと思いますが、頭ごなしに言われプライドなのではないでしょうか。優しさ、思いやりの言葉、心はないのでしょうか。ダニに刺され請求書と家族が気付くまで2ヶ月も言ってくれず、個室や転院先のことばかり。転院先、受入れが急に決まり、ダニの事が心配です。聞かれたらなんと答えればよいのでしょうか・・・大変お世話になりありがとうございました。

## 当院からのお返事

転院に際し、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。  
説明不足でご不安になることがないよう丁寧に対応してまいります。  
またご家族の状況に配慮するよう努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

2/29手術、2～3日目の人

ひとりICUにとんでもな人が看護師さんに居る。こちらは傷ついた。さわいだ覚えのないのに引きつぎのとき「ヨルサワ型？」と前の看護師さんに言っていた。そんな・・・誰もコールするとき、そんなさわぎがあったなんてあるものか。しかもこちらに気づかれないよう足元の方にあるPCにそっと直行して、そっと出ていく。私に気づかれないよう。まるで余計な事言っただけでヨ、といわんばかりに・・・深く傷ついた。何なのだろうと思った。

## 当院からのお返事

手術後でお辛い中、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。  
患者さんの思いに寄り添った看護ができるよう指導してまいります。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

中央棟1階のトラベルクリニックのところの職員通用口付近が雨の日に濡れており、床が滑りやすくなっております。職員だけでなく患者さんも通るので危険かもしれません。職員が出入りする際に水滴が落ちている気がします…。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。当該箇所は1日1回の作業となっておりますが、雨の日は数回拭き掃除を実施しております。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

本日ようやく光明が！！もちろんまだまだ先は長いし一生ついてまわる病気だとはわかっていますが、嬉しい話です。忙しい中毎日来てくれる先生方、少しでも雑談やベッドの調整など快適に過ごせるようして下さるサポートして下さる看護師さん含むスタッフの方々、本当に毎日感謝しています。状況が悪くならないよう大人しくしてますので、もうしばらくご迷惑をおかけします。よろしくお願ひします。

## 当院からのお返事

職員への感謝のお言葉ありがとうございます。

看護職員にも共有させていただき励みにさせていただきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

しょっちゅうwifiが切れる。せめて安定して使いたい。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

接続不良等があった際には恐れ入りますが、当日中に職員までお声がけいただければと思います。

調査を行い原因分析に努めさせていただきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

入院中12時間経過せずとも、しょっちゅうwifiが切れる。  
せめて入院中は通しでつながるようにしてほしい。通院時も外来でもしょっちゅうwifiが切れる。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。システム更新の都合上、12時間以上の連続した利用は叶いません。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。また電波状況を調査するには当日中の確認が必要であるため、接続不良等があった際には恐れ入りますが、当日中に職員までお声がけいただければと思います。調査を行い原因分析に努めさせていただきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ネットで調べてたらまさかのこのレシピ本発見!! 今回の経験を元にご飯改善してみようって親と話していたので、思わず2冊買いました。土日にじっくり読もうと思います。

もうこちらにお世話になって一ヶ月経ちます。これもひとえに私の体調やストレス緩和などたくさん気遣って下さって、今元気でいられるのだと思います。毎日お疲れ様です。ありがとうございます。

では今週末も大人しくしてます。いましばらくご迷惑をお掛けします。

## 当院からのお返事

当院のレシピ本をご購入いただきありがとうございます。

退院後の食事に役立てることができれば幸いです。

職員へのねぎらいの言葉もありがとうございます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

外来でお世話になっております。

子供を連れて通院するときに、トイレに踏み台がないため幼児が手洗い場に届かず、困っています。2Fの小児科近くのトイレと多目的トイレだけでも構いませんので、踏み台を置いておいていただけると助かります。ご検討宜しく申し上げます。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

踏み台の設置を進めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

いつもお世話になりありがとうございます。〇〇先生をはじめスタッフ、職員様方の親切・丁寧なる対応に感謝です。また、2/1～2/3大腸ポリープ手術の折は、大変お世話になりました。誠にありがとうございます!!

## 当院からのお返事

ご満足いただけてよかったです。

これからも皆様にお役にたてるよう努めます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

セブンイレブンまで行かないとホットドリンクが買えなくて不便。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。自動販売機のホットドリンクについて、冬季以外は売り上げが少なく、商品を長期間温め続けることによる品質の低下や売れ残りによる消費期限切れのため廃棄に繋がることから順次取扱を終了しております。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

殺人事件、怪談等、病院にふさわしくない本だと思います。  
本を置くなら内容を考えてください。治療中に暗い気分になる。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。治療に臨まれている患者さんの心境に配慮した本を設置させていただきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

「キープママスマイリング」を導入してほしい。高くても良いので。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

導入に向けて今情報収集を進めております。今後も患者さん、ご関係者の皆様にとってよりよいサービスの提供ができるように努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

付添の親のレンタル品がほしい。（バスタオル、日用品）

## 当院からのお返事

患者さんのお付き添いの方でも、バスタオルと日用品が含まれるレンタルBセットをお申込みいただくことは可能です。

ご希望される際はお申し出ください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

シャワー室にゴミ箱か、ゴミを捨てるビニール袋を置いてください。  
パウチのシャンプー、ボディソープ、髪の毛のゴミ、捨てたいです。  
他の病棟（他の階）に入院した時はあったので、置けるはずです。

## 当院からのお返事

ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。

小児科病棟は、安全管理の視点で、他の病棟とは異なることがございますが、現在脱衣所にゴミ箱を設置しておりますのでご利用ください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

自分で上手く気持ちを伝えられない。話せる年齢でもナースコールの判断がつかない。小児科こそ、看護師の人数を増やしてほしい。（夜間含め）こんなに大きい病院なのに...と親族も不安になります。女子医、慶応病院の方が人数いますよ。調べたら分かると思いますが。

## 当院からのお返事

この度は、看護師の勤務者数について、ご心配をしていただきありがとうございました。ご意見頂きました時期は、急病者等でご指摘の通り一時的に勤務者が不足しておりました。ご迷惑をお掛け致しました。現在は解消しております。また、急な休みなどで人員不足が起こる場合は、相互に支援する体制も作っておりますので、ご承知おきいただけますと幸いです。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

1週間の入院でしたが、気になった事は、部屋に掃除に来てくれる人ですが、いつもいきなりカーテンを開け仕事にかかるのだが、カーテンを開ける前に一言声を掛けてくれるのが常識ではないかと思いますが。如何なものでしょうか？

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

同様のご意見を再度いただかないよう正しい接遇方法を周知徹底しました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

始めの三泊は、三人部屋の相部屋でした。乳癌の手術が終わりベッドに横たわっていると入れ替わり立ち替わりで看護師さんがチェックをしに来てくれました。相部屋の一人の患者さんは寝たきりの方で機械に繋がれ栄養も機械で補給されていたようでした。私は横になりながらその患者さんに対応する二人のすばらしい看護師さんに感銘を受けました。他の看護師さんもその患者さんをチェックしに来ていましたが、私が感銘を受けた二人の看護師さんとの違いはその患者さんとの「会話がある」という事です。その寝たきりの患者さんは声を発することも痛みを訴える事も出来ない状態だったと思います。しかしながら、そのお二人の看護師さんは、一方通行ではありますが、確実に会話されていました。「今日担当する…です」「これから身体の位置を動かしましょうね」「お熱を計りましょうね」「お熱があるから水枕を持って来ましょうか」「気持ちいいでしょう」「あ、ごめんなさい、痛かったね」「栄養を入れますね」こういう素晴らしい看護師さんは価値を認め高く評価されるべきだと思い筆を取りました。〇〇看護師と〇〇看護師、素晴らしいと思います。

## 当院からのお返事

この度は、お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。

本人に伝え、大変喜んでおりました。

より一層患者さんにとって安楽な看護ができるように努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

4/2より入院しています。スタッフの皆さんには大変お世話になり感謝しています。さて今回意見を申するのはダイルームにおける飲料の自動販売機についてです。私は先述のとおり4/2より入院しておりますが、入院当初はもちろん、現在においても温かい飲み物が欲しいと思うことがあります。しかし、4/2時点ですべての飲料は冷たいものばかりでした。足を悪くして入院したので温かい飲料は車椅子に乗り助手さんの世話になりコンビニまで行く必要がありました。なぜまだ寒さも残る日がある中、全ての飲料が冷たいものしか販売されない事に疑問を感じました。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。ホットドリンクの販売終了時期について、頂いたご意見を自動販売機の運営事業者へ申し送りました。

なお、冬季以外はホットドリンクの売り上げが少なく、商品を長期間温め続けることによる品質の低下や売れ残りによる消費期限切れのため廃棄に繋がることから順次取扱を終了しております。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

定期健診で来院し、いつものように3Fの採血室へ行ったら「97.7%」という数字が目飛び込んできました。よくよく見ると「3月度 採血成功率」とのこと。驚きました。素晴らしいの一言です。私は常に取りにくい体質故、採血のときはやや緊張してのぞみがちですが、かねてより当病院の採血は成功率が高く、かつ痛くない。とっていました。やっぱり…と思いました。スムーズに痛みも少なく採血してくださり感謝です。

## 当院からのお返事

引き続き技術の研鑽に取り組んでまいります。  
お褒めの言葉をいただき、感謝いたします。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

いつも美味しくいただいております。ありがとうございます。  
お腹いっぱいになり幸せです。

## 当院からのお返事

感謝のご意見ありがとうございました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

こちらにお世話になって1ヶ月が過ぎました。いつも色々気づかって下さりありがとうございます。おかげで割と自由にやらせてもらってます。薬も少しずつですが特に問題は見られず、順調に減って行き（多分）日常に早く戻りたいなあという気持ちが強くなります。新人の看護師さんの指導もしつつ、4月はとにかく大変そうな印象がありますが、患者側からしたらそれによって不便に思うことはないので本当に凄いことだと思います。新人さん含め皆様頑張ってくださいませ。まだまだしばらくお世話になります。よろしく申し上げます。

## 当院からのお返事

新人看護師への指導や成長をあたたく見守っていただきありがとうございます。

また、励ましのお言葉をいただき感謝いたします。

これからも職員一同患者さんが安心して治療が受けられるように努力してまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

お願いがあります。14日の日曜日に入院させていただきました。11時頃にエスカレーターで地下に買い物に行く為（入院準備）にエスカレーターが止まっているので不便でした。平日のように動かしてほしいと感じます。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。休日・祝日のエスカレーターの稼働に関しては節電および転倒・転落予防を目的として13：00～17：00の稼働としております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解の程宜しくお願いいたします。また可能な限りエレベーターをご利用いただきますようお願い申し上げます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

理容室の入館時の受付、出入り口前の警備員の方々の親切・丁寧な対応に深く感謝します!!

## 当院からのお返事

この度は暖かいお言葉をいただきありがとうございます。

理容室の運営業者へも申し伝えます。（管財）

この度は感謝のお言葉をありがとうございます。

今後も丁寧な対応に努めてまいります。（患者相談）

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

血液内科に10時に予約させてもらい受診しましたが、先生と会うことなく検査の案内をされ、11時30分まで待たされました。大きな病院に行くように言われ不安な中受診したところ、このような対応だったので、不信感しかありませんでした。診てくださった先生はとても親切で良かったのですが、病院の仕組みをもう少し考えていただけたらと思います。

## 当院からのお返事

血液内科の初診外来では、基本的には医師が患者さんとお会いしてから、検査に行っていると考えています。最近着任した医師で、患者さんに会わずに検査へ誘導することが多い者がいることが分かりました。初診の患者さんでは、まずお会いして話をうかがい、検査の説明を行い結果が出るまでどのくらいお待ちいただくかなどの説明を行うように、該当者に指導し、科内全体でも再確認しました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

看護師さんも病院の方々が皆優しいし、励ましてくれて頑張ろうと前向きになれる。

## 当院からのお返事

患者さんの回復過程に、寄り添い支援できるようこれからも努めていきます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

僭越ながら少々要望を挙げさせていただきます。

ナースステーション前やデイルーム等、ベット内以外の場所には時計とカレンダーを備えてください。（日時の把握や経過による脳の活性化、老化・認知症防止、介護士さん等の負担減少に繋がると思います。）

## 当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。入院中においても日時を把握しながら通常生活通りの感覚でお過ごしいただく事は重要かと思えます。今後も院内設備の整備に努めてまいります。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

術後の車椅子移動時は、自動ドアやエレベーターのレールを横断する場合は、ゆっくりと優しくしてください。（傷口に響きます。）

## 当院からのお返事

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。  
今後このようなことがないようにスタッフ指導に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ナースステーション前の雑誌は定期的に他の病棟の雑誌と入れ替えをしていただくと助かります。（長く入院していると、日々如何にして楽しみを作るか考えてしまいます。10F東は読みたい雑誌が多くて羨ましかった。）

## 当院からのお返事

申し訳ございませんが、病棟間の本の入れ替えは実施しておりません。ご不便をおかけしますが、ご了承くださいますようお願いいたします。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

食事について、思っていた以上に美味しかったです。

但し、飽きない味付けをどう作るのが課題に残るかもです。

## 当院からのお返事

お褒めのお言葉感謝申し上げます。味付けについては、献立を作成する上で、和食・洋食・中華の味付けを取り入れるように心掛けております。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

入院受付時に歯科診療や歯をきれいにしたいかの必要性を問われ希望したら、診察時に町医者に行けと断られた。しかも診察代だけ取られた。これは詐欺ですか？

## 当院からのお返事

手術や化学療法の前に歯科受診するのは、それらの治療前や治療中に口の中に炎症が起きたり、腫れたり膿んだりすると治療の施行に多大な影響が出る場合がありますし、口の中のバイ菌が肺に入ってしまう肺炎などを起こすことがあるので、口の中をできるだけきれいにすることが目的です。『歯をきれいにしたり』、『緊急ではない歯科治療』は原則としてその際に行いません。少し説明がわかりにくかったかと思いますが、手術前の口腔ケアの重要性をご理解いただければ幸いです。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

これは読み流してください。

〇〇は居心地がイマイチでした。ICUや10F西の様な人間関係が築かれていないと感じた。もしかしたら一部の方の影響かな？

## 当院からのお返事

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。このようなことがないように看護師同士、看護師医師との申し送り、患者さんの療養環境に配慮するようにスタッフ指導を行います。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

以上、約3か月半の間、大変お世話になりました。ありがとうございました。  
私に携わっていただいた皆様、日中も夜中もプロフェッショナルの仕事ぶりを観たり、感じさせていただきました。今後も変わらずに頑張ってください。2024.4.19

## 当院からのお返事

この度はお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。  
今後もより一層患者さんにとって最善な医療を務めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

病棟内の人が増えたのか、ここ最近は特に忙しそうにスタッフの皆さんが動いているのを見掛けます。そんな中でも、今私は定期的な体温測定、血圧測定等の頻度は減っているのですが、そうでない時も必ず「お困りの事があれば」とお声掛けしてくださり、助かっています。いつもお疲れ様です。本日ありがたいことに退院の話が出てきました。数値がこのまま順調であれば、なのでまだ油断はできませんが、もうしばらくご迷惑をお掛けしますが、宜しくお願いします。

## 当院からのお返事

ねぎらいと感謝のお言葉ありがとうございます。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

5か月前に腹腔鏡での婦人科の手術を受け、今回追加で治療が必要となり、開腹での手術をするために入院しました。入院前の麻酔科外来では、前回でもお世話になった〇〇先生で、私の事を覚えていてくださったことがとても嬉しく、不安だった背中痛み止めについても丁寧に説明してくださったので、安心して手術に臨むことができました。実際手術室で背中痛み止めを入れた時も麻酔科の担当の〇〇先生が「〇〇から聞いているから大丈夫」と声を掛けてくださり、とてもほっとしました。〇〇先生の背中痛み止めを入れてくださる技術はピカイチで、全く痛みを感じることなくスムーズに入り、素晴らしい先生に手術に入らせていただいて、本当に感謝の思いでいっぱいでした。

## 当院からのお返事

感謝のご意見をいただきありがとうございます。

今後も患者さんの事を一番に考えて麻酔管理を行っていきたいと思います。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

痛み止めの薬も「酔いにくいタイプにしてあるからね」と教えてくださり、実際にも気持ち悪くなることなく、またしっかりと痛みを和らげてくれる良い薬でした。お陰様でHCUに入った時から自分で体の向きを変えたり、腰を浮かしたり、足をよく動かしたり...血栓を予防したり、お腹の動きが良くなるようにしっかり動くことができました。やはり背中痛み止めって開腹手術には大事だなと実感しました。術後は歩行もスムーズだったので回復がとても早かったです。

## 当院からのお返事

お褒めの言葉をいただき恐縮です。

より一層患者さんの安楽のため尽力してまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

術前の訪問だけでなく、術後も手術でお世話になった看護師の〇〇さん、麻酔科の〇〇先生もお仕事の合間に時間を作って顔を見に来てくださり、とっても嬉しかったです。HCUでお世話になった看護師の〇〇さん、〇〇さんも身の回りのことをしていただいたり、状態をチェックしていただいたり短い間でしたがお世話になりありがとうございました。一緒に付いてくださった新人お二人の看護師さん、大変なお仕事でしょうが頑張ってください!!応援しています。

## 当院からのお返事

この度は、丁寧なお言葉をありがとうございます。

手術後に患者さんの順調に回復する姿を見るのが何よりの喜びです。

今後とも安全に手術が提供できるよう努めてまいります。（手術室）

この度はお褒めのお言葉ありがとうございます。スタッフの励みになります。

引き続き患者さんの安全安楽な看護が提供できるよう努力いたします。（HCU）

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

6西病棟の看護師さん、皆様とても優しく安心して療養することができました。私はわがままを言ってしまい困らせてしまうこともあったかと思えます。（HCUに愛用の杖を持って行きたい。御守も寝癖直しももって行きたい、など。）それでもきちんと受け止めてくださり、要望を叶えてくださいました。特に看護師の〇〇さん、ありがとうございました。本当にすみませんでした。でもお陰様で落ち着いた精神状態でHCUでも一晩を乗り越えられました。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は、暖かいお言葉をありがとうございます。スタッフの励みになります。手術など緊張や不安が高くなる時も、少しでも安心していただけるよう、引き続き心がけてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

大変なお仕事ですが、皆様お体大事に頑張ってください!!新人さん、〇〇さん、〇〇さんも応援しています!最後に入院、手術でお世話になった先生方、〇〇先生、本当に本当にありがとうございました!!無事に元気に帰れて、本当に嬉しいです。先生方に手術してもらえてとても良かったです。ありがとうございました!!お食事もとっても美味しかったです。回復の力になりました!!ありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は暖かいお言葉をありがとうございます。スタッフの励みになります。引き続き、患者さんが安心して過ごすことができるよう、心がけてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

地下食堂ビアンモール

食券チケット新500円使えない。仕方なく我慢した。ビアンモールに入らなくてよかった。

ドクター（白衣）やナース（色付き制服）が黙食してなく不愉快だった。新型コロナが終われば大丈夫なのか。感染対策。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけし申し訳ございません。地下食堂の券売機については新紙幣・新硬貨対応のものへ更新を予定しております。時期については食堂の運営事業者にて調整中です。（管財）

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。現在も当院では新型コロナウイルスに罹患した患者さんの治療に務めておりますので、今一度職員一同が感染予防の意識を保つよう努めてまいります。（患者相談）

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

会計の導線が悪い。会計番号ボードを会計機の上に。

## 当院からのお返事

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

会計番号モニターは場所の関係で、会計機械の上に設置は出来かねます。

何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

wellcneアプリの専用ブースの方から病院側が推していると伺い登録しましたが、

- ・待ち合い順番は先生が順番を入れなければ使えない。
- ・会計履歴と診療履歴がなかなか反映されない。
- ・受診予約一覧は最長4日反映されないが機会では即反映される。

結果待ち合い順と予約確認ができる機械に勝てない。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけして大変申し訳ございません。

- ・待ち合い順番については、定期的に順番を表示するよう周知いたしました。
- ・会計履歴・診療履歴は当日夜20時以降行われる決済時に反映される仕様となっております。
- ・受診予約は予約をお取りになった段階で、アプリへも即時反映されるシステムとなっております。その他ご不明点等ございましたらスタッフまでお声がけください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

右眼手術の為、昨日より入院しています。長年の糖尿病で網膜病になり数年に亘りレーザー治療を受け安定していますが、半年前頃から董へん上膜症で本日手術を受けます。一方食事ですが1600カロリー一食を毎食食べていますが、糖尿病食になっているか心配です。（でん糖質が多すぎる？）糖尿病患者向けになっていますか？

## 当院からのお返事

お召し上がりの食事は、糖質を管理したお食事でございますのでご安心下さい。  
お食事についてご不安な点がございましたら、医師の指示に従い栄養食事指導も行っておりますのでご相談下さい。



# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

女子採尿のトイレ増やしてほしい。

待っている間に採血の順番がきてしまいます。困っています。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしております。

混雑している時間帯に、トイレ待ちの状況がある事は把握しています。

建物の構造上、早急に増設工事が出来ない状況です。どうかご容赦ください。

採血後の採尿にも対応しております。遠慮無く申し出てください。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

やっと退院決まりましたー!! 1ヶ月半位色々な方に気を遣ってもらい、普段とは全然違うストレスフリーの日々を送らせていただきました。本当にありがとうございました。またすぐにお世話にならない様に今後は自分の生活習慣を見直して、己の身体を大切にしていこうと思います。毎日私の暇つぶし相手にと、雑談相手してくれたり、気になる点が大した事なくても真剣に聞いてくれたりと、助かってました。私自身も迷惑を掛けない様にならうと意欲を持って取り組む事が出来ました。本当にありがとうございました。

## 当院からのお返事

退院が決定し、私たちも安心いたしました。入院生活の中で病気と向き合い治療に専念された患者さんの頑張りの結果だと思えます。これからも患者さんが前向きに治療が受けられるよう支援してまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

1階の相談窓口の所、クーラーの風が強くてさむいです。

## 当院からのお返事

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。  
空調の温度を調整させていただきました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

78才の女性ですが、女医さんにおばあさんがと言われてショックを受けました。子供なく、当然孫もいません。今まで名前でしか呼ばれて来ませんでしたので、ご配慮頂けますとうれしいです。

## 当院からのお返事

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。

診療にあたる者にあたっての姿勢等については、研修でも取り上げて教育に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

レンタルのタオル、バスタオル、パジャマの材質が悪過ぎます。タオル等は、家庭で使う雑巾より劣ります。これで、身体や頭を拭くのかと一瞬ためらいました。その他のサービス面では何も問題ないと思います。より気持ちよく過ごせたらと思い、一言申し上げました。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけし申し訳ございません。

いただいたご意見についてレンタル病衣等の担当業者へ申し送りました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

理容室ポスターに不満

問題点～「店舗にご来店を希望される方は、担当の看護師さんを通じて予約してください。」の文章

経緯～4月26日、ポスターを見て、担当看護師の方に申し込みをお願いしました。夕方、翌朝と連絡が付かないと返答され、昼の看護師へスイッチします、と伝えられました。しかし、連絡（返答）がなく、土曜日で15時までの事もあり、焦りも出て昼のスタッフ（看護師）に話したところ、「動ける方は直接記載の携帯電話番号へ電話してください。」と言われ、それならと直接店舗を見に行ったところ、運よく散髪できました。始から電話してればと不愉快に思いました。（看護師さんも忙しいのと思う。）

解決方法～店舗ご利用の方は直接携帯電話へ、病室出張希望の方は看護師を通じて予約、と分けた方が良いのではないのでしょうか？

## 当院からのお返事

この度は、お手数をお掛けしてしまい申し訳ありませんでした。

ご提案いただきました通り、店舗ご利用の際の予約については患者さんより直接予約できるよう体制を整えました。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

本日10時に退院予定です。昨日担当になってくださった看護師さんや先生方にはなるべくお礼を申し上げようとしていたのですが、私がうっかり忘れてたり、タイミングが悪かったりとまだ言えていない方が多くいるので、こちらにて失礼します。本当に長くお世話になりました。個人的にはなるべく手を掛けない様にできる範囲の事はやっていこうとしていたつもりですが、気付いたらどこかへ行っていたり、声がでかいのでとにかく落ち着かない奴だったと思います。それでも私が元気になれたのは、そんな私を嫌な顔一つせず対応してくれた皆さんがいてくれたからだと思います。何度もしつこくすみませんが、本当お世話になりました。とんぼ帰りしないよう退院したら気を付けます。

## 当院からのお返事

退院おめでとうございます。入院中は治療を受けながらも職員への励ましや感謝のお言葉をいただき誠に感謝いたします。今後も患者さんが安心して治療が受けられることができるようより一層努力していきたいと思っております。

# 患者さんからのご意見

4月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

院内処方ミスについて ※略称 3月入院3/5～3/26 前回入院4/3～4/7 今回入院4/24～4/28

経緯～・今回は4/24（水）15時頃に入院した。16時頃担当薬剤師に持参した薬、説明書及び私が作成した「服用中の薬一覧」を渡し、今回の入院で前立腺肥大を抑える薬（ディタスデリドカプセル）が追加となっていることを説明した。夕食前、18時前に袋に入れられた薬が看護師より配布されたが、念のため確認したところ、肝心のディタスデリドカプセルが入っていない、また、3月入院の際に咳止めに持参したカルボシステイン錠が入っていたので驚いた。（前述の「服用中の薬一覧」には記載していない。）ミス指摘し、夜にディタスデリドカプセルを処方してもらい、翌朝の服用に間に合った。カルボシステイン錠は取り下げもらった。ミス原因～・入院が15時頃と遅く、また夕食後の服用までに薬を準備する都合上、また前回の退院から2週間しか経っていないので、前回の処方を疑問を抱かずコピーしてしまったのではないかと

- ・それならば16時頃薬剤師への説明は何だったのか？準備されていた処方とチェックしたのか？修正する時間はあったはず。
- ・今回の入院ではディタスデリドカプセルは重要な薬だった。3月入院の際、3/16に尿が止まり、尿管カテーテルを挿入してもらい、前回入院の4/4朝に抜いてもらったが尿が出ず、再挿入してもらい退院した。4/11に地元の鎌倉総合病院の泌尿器科の定期診療で事情を説明したところ、追加の薬としてディタスデリドカプセルを処方してくれた。この薬を服用して約2週間後の今回の入院の4/25朝に尿管カテーテルを挿入してもらったところ、幸いにも夕方には自律的に尿が出たのでこの薬の効果があったと考えられる。

対策～・15時入院は薬の準備に厳しいので事前に前回と同じものを準備するのはやむを得ないが、薬剤師への説明の後、修正・追加することは絶対に必要！そうでなければ重大な薬害に繋がる恐れがある！

## 当院からのお返事

この度は、当院の情報連携の不備から患者さんにご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、患者さんからの情報を聞き取り、各職種への申し送りは行いましたが、処方、配薬の段階で十分な連携が出来ておりませんでした。

今後は、医師、看護師、薬剤師との連携を確認しつつ、情報の洩れ、指示の漏れがない様、対応してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。