

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

足痛で整形外科に受診しました。MRIの結果で長いことわずらっていた原因が特定できて安心しています。伊東先生、さっそく紹介状を書いてくださってありがとうございます。看護師さんたちも大変親切にしてくださってありがとうございます。これからも病気を治すために、頑張っていきたいと思えます。まずはお礼まで…	50代女性
河野先生へ。優しくしてくれて、ありがとうございます。看護師さんいつもありがとうございます。これからも、よろしく願います。	10代女性
外科の看護師さんで心持ち優しくしてくださると思っておりましたが、今度その看護師さんが日頃よりすごく優しく、嬉しく思いました。病気をしていると自分の気持ちに余裕がなく、ちょっとした言葉に一喜一憂してしまいます。よろしく願います。	女性
東病棟ナースステーションの皆さま、この度主人がお世話様になりました。認知症がある上に、脳の手術が重なり不安でしたが、皆さま方、どの方も笑顔でやさしく接していただき、主人も段々不安もなくなり笑顔で冗談も言えるようになり、穏やかに退院を迎えることが出来ました。本当にお心遣いありがとうございました。心より感謝とお礼申し上げます。	70代女性
主治医の先生、病棟の看護師さんがとても親切で良い感じでした。退院後は月一程度の通院になりますが、頑張っていこうと思えます。ありがとうございました。	男性

## 「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	院長からのご回答
術前説明があるので9時に来院の旨受け、8時40分に来院しました。10時過ぎても何の連絡もなく、しびれを切らして師長に聞いたところ、いらしてたんですか、今から連絡しますとのこと。9時に来てくださいと言い、待たせるだけ待たせて、何の連絡もない。また、説明もない。いったい市立病院というものが、どうなっているのでしょうか。部署等の連携、看護師同士の連絡、今日のオペの家族へのフォロー、どうされているのでしょうか。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。術前、病状説明等のために、ご家族に来院して頂くときには、前もって主治医と相談し、時間設定をしてご家族に連絡しております。決定になったことは、看護師同士で引継ぎしております。もし約束した時間に遅れることがあれば、きちんと説明に伺わないといけません。今後は、このような事がないよう指導してまいりたいと思えます。ご意見ありがとうございました。
入院中の母ですが、認知症もかなりひどく、看護師さんに迷惑かけたことも多かったと思えます。ただ認知症の人に対しての接遇ができていない方もおられ、家族としては胸の痛む思いもしました。入院は治療するところであると思えますが、個人の人間として対応していただきたいと思えます。いきなり来て小さな声で注射、相手の気持ち考えず業務をこなす、話せない本人はとても苦痛と思えます。でも中にはとても感謝している看護師さんもありました。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。頂いたご意見のとおり、患者さまに対して、どんな状況であっても、看護師は誠意を持って対応しなければいけません。接遇教育を強化していきたいと思えます。貴重なご意見、ありがとうございました。
今日、診察待ちが2時間生じました。何か理由があれば、電光掲示板等で待ち患者に分かるようにしてもらいたい。	長い間お待たせして、申し訳ございませんでした。現在当院では、電光掲示板等の対応は行っておりませんが、診察の順番や、待ち時間などにつきまして、その都度説明するようになっております。今後も予定の待ち時間や、呼び出しの順番につきましては、できる限りお知らせしていくように努力してまいります。患者さまにおかれましても、看護師等に遠慮なくお尋ねいただくように、ご協力お願いいたします。
待合室の呼び出しの音声をもう少しボリュームを上げてください。	お呼び出しの際のマイクの音量が小さく聞き取れなかったことにつきまして、ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は聞き取りやすいように音量を調整するように努めたいと思えます。貴重なご意見、ありがとうございました。
内科外来診察室の看護師さん、元気が良すぎて、すなわち、声が大きくて、診察内容が周囲に筒抜けです。	このたびは、個人情報に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご高齢の患者さまも多く、大きな声での対応となってしまうのではないかと考えます。今後は、診察時の個人情報に関して、周囲への配慮をしていくように努めてまいります。

<p>朝一番、受付を終了し、待合用のイスでテレビを見ていました。内科の看護師さんたちの甲高い世間話に、テレビの音も聞こえないほどでした。勤務前の雑談ですが、患者たちがすでに静かに待っていることを意識された方がよいと思います。話の内容も全て聞こえていました。お気をつけ下さい。</p>	<p>このたびは、待合室において大変不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。 勤務前とはいえ、大きな声での雑談は不適切であったと反省しております。今後は患者さまが静かに待たれていることを常に意識して、外来準備を整えてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>入院患者の退院風景を見た。大変ほほえましい光景である。患者の奥さんが最後に礼を言って、担当の医師に「お礼」を渡していたが、どうなんだろうか。我々入院患者はお礼をした方がよいのだろうか。</p>	<p>退院患者さまが主治医にお礼を渡す必要はまったくありません。当院では、謝礼に限らず、お菓子などのお礼もお断りすることになっております。患者さまの感謝のお気持ちだけで十分です。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>入院して3週間で3回の病室の移動。まあ仕方がないと理解もできるが、全く全然違う科の病棟への移動は必要なイスがなかったり、暗かったりで使用しにくい。第一に適応性のない私なんかは、精神的ダメージが大きい。担当の先生が来なくなり、聞きたいことも聞けないこともある。全くというわけにはいかないだろうが、移動の回数、範囲は最小限にしてほしい。いびきの大きい人の隣に移されようものなら地獄である。</p>	<p>入院中に病室の移動をお願いした際に、不便なことや不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 病室に関しましては、主に患者さまの病状を考えて決めておりますので、どうしても転室をお願いせざるを得ない場合が生じるのが現状です。私たちも極力、最小限の転室で済むように考えておりますが、万一そのような必要性が生じた場合は、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>病院内には医師、看護師、ピンク色の制服を着ている方が働いている。ある日、そのピンク色の制服を着ている方に入院患者さんが「～さん！」と呼んだら、小さな声ではあったが「あいよ！」と聞こえた。その呼んだ患者さんには聞こえなかったと思うがすし屋じゃあるまいし、「あいよ！」はないと思う。くれぐれも徹底した教育を。</p>	<p>接遇に関しては、定期的に教育を行っているところではありますが、それでもなお今回のご指摘のように、不快な思いをさせてしまったこと、本当に申し訳ありませんでした。今後もなおいっそう接遇教育の強化に努めてまいりたいと思います。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>定期的に先生方の「回診」が朝8:30頃からあるが、カーテンを閉めていても、横になっていても、バサッとカーテンを開け、挨拶もなしに部長先生に説明を始められるが、我々患者の存在はどこにあるのだろう。済んだ後も、断わりもなくカーテンを開けっ放しにして隣へ。「先生」だから仕方がないのでしょうか。</p>	<p>患者さまのお気持ちを傷つけるようなことをしてしまいました。本当に申し訳ございません。医師であるかどうかと言う以前の問題であり、社会人としての礼儀に欠けている行為であると思えます。院長としてお詫びすると同時に、指導に努めたいと思えます。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>毎日のように入院患者が入ってくる。話をそばで聞いていると、もう常連さんのようで、毎年のように入院している方の方である。その患者さんも看護師さん相手に百年来の友のようなあなあで話し、看護師さんのほうもざっくばらんを通り過ぎた言い方で話をしている。親しいということはいいいことだが、私たち一般の患者としては面食らうし、看護師さんも特別その人に力を入れているように見える。</p>	<p>当院へ長く通っていただいている患者さま、初めての患者さま、どの患者さまへも変わることなく同じように接してはおりますが、この度、親しみかからとはいえ患者さまとの会話が節度を越えたものになったようで、不快な思いや不安を抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は、このようなことのないよう、接遇、会話や言葉づかいにいっそう注意してまいりたいと思います。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>約1カ月くらいの入院でしたが、師長はじめ全く接遇のできていないことに不満を感じました。また、全てに待たされる。スタッフは分かっているかも知れませんが、年配の方で家族は詳しい説明がないとわかりません。いつも待ちぼうけ！スタッフも言わないと何も聞いてくれず、お待ちください、長い間待ちます。家族にももう少し説明や、挨拶が必要なのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、入院中に職員の接遇、説明不足で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。院内でも接遇研修を実施してはおりますが、今回のご指摘を受け、いっそう職員への指導を徹底する必要性を痛感しております。今後はこのようなことがないよう、患者さまへの説明を十分行い、接遇の向上にも努めてまいりたいと思います。</p>

<p>お食事のことですが、味付けはまあまあですが、食欲が出るようにもう少し工夫をしていただけたらと思います。開けるたびにがっかりしてしまいます。もう少し考えてはどうですか。</p>	<p>この度は、お食事について患者さまに不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。  病院食は治療食でもあり、それぞれの患者様の病態にあわせて食事内容や調理方法、味付けの制限があります。その中で患者様においしく食べていただけることを心がけてつくっているつもりでしたが、このようなお言葉をいただき、患者さまの食欲がわくような盛り付けや彩りなどにまだまだ創意工夫が必要であること、患者さまの立場に立って「食べること」について、あらためて栄養士と調理士が献立、食材の扱い方の双方から見直し、考えたいと思います。  食事が患者さまの入院生活の楽しみになるように努力してまいりますので、食事の際に感じられたことは病棟をまわっております栄養士のほうまでお声掛けください。</p>
<p>食事の献立で味があまり変化なく、もう少し考えて出してください。</p>	<p>入院中のお食事において私たちの配慮が不足し不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。  献立作成の段階で、毎日同じ食材が重ならないように、切り方においては見た目が似たものにならないように、同じ味が続かないように気をつけてお食事を提供させていただいているつもりでしたが、治療食の一環としてだけではなく食事の重要性の認識に欠けていたと思います。今後は献立の検討をかさね、新しいメニューもとりいれ、患者さまによりいっそうおいしく食べていただけるよう努力いたします。  貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>会計のところにいるメガネをかけた太っている男の人ですが、時々患者の立場を考えない医療現場で働く人としてはどうか？と思う発言をすることがあります。もっと人の立場に立った考え方、物の言い方をしっかりと教育してほしい。</p>	<p>受付の対応について、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では、「安心の優しい医療を提供し、市民から信頼される病院を目指します」を基本理念に掲げ、患者様への対応を重視してまいりましたが、まだまだ配慮が足りなかったものと反省しております。  今回のご意見を真摯に受け止め、接遇について再度指導を徹底してまいります。</p>
<p>病室のテレビカードが1,000円で、利用料金が他の病院に比べて高いので、改善をよろしくお願いします。</p>	<p>病室内のテレビにつきましては、様々なご意見をいただいておりますので、次回更新時には皆様のご要望に沿えるよう検討してまいりたいと思います。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>外来の身障者用トイレに洗剤と消毒液がありません。何故なのでしょう。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。  当院1階の身障者用トイレにはポンプ式の石けんを設置しておりましたが、備品の持ち去りが多発したため、設置を見合わせておりました。早急に対応を検討してまいります。なお、トイレでの手洗いについては、石けんと流水が最も有効との判断から消毒液は設置していません。今後もお気づきの点がありましたらご意見の方よろしく願います。</p>
<p>呼吸器内科の診療を早急に開始してください。総合病院として、また、国民病の一つとしてもたくさんの方がいると思います。ぜひお願いします。</p>	<p>当院における呼吸器内科医師はこの4月より常勤医師不在（非常勤医師による週一回の外来診療のみ）の状況となっており、患者さまには多大なご不便をお掛けしていますこととお詫び申し上げます。呼吸器内科の医師不足はここ10年間、山口県全域の病院に共通する切実な問題となっております。当院では九州大学、産業医科大学等近隣の大学医学部に医師派遣を依頼するだけではなく、いわゆるドクターバンクなどへの働き掛けも行っているところですが、依然医師の確保には至っておりません。今後とも医師確保の努力は継続してまいります。</p>
<p>単純な「名前間違い」。字が違うのに。会計の方、私が見た間違いか聞かなければ、自分の間違いを認めない！「すみません」の一言もない。</p>	<p>会計での対応について、不手際があり、大変申し訳ありませんでした。係員には、常々、迅速かつ正確な業務を心がけるよう指導しておりますが、再度、徹底いたします。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

看護師も窓口事務員も、こちらが分からないから尋ねているにもかかわらず、返答が「わかりません」。私の職場では絶対「わかりません」という言葉は使わないよう、上司からきつく言われています。自分が判断できないときは、すぐに分かる職員に代わってください。それよりも、すべての職員が何事にも分かっているほうがいいのですが…。私は自分が分からないことがあったときには「ちょっと確認してきます」「私の勉強不足で申し訳ありません。すぐに分かるものを呼びますのでお待ちいただけますか。」ち言います。ここの職員は、「わかりません」と言うだけです。困ったものです。全職員の教育をお願いします。

職員の接遇向上について、病院全体で取り組んでいるところですが、この度は、職員の対応で不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

今後も継続して指導を行い、いかなる場合でも患者さまの立場に立った言動・行動がとれるよう改善に努めてまいりたいと思います。

今回は、ご指摘ありがとうございました。