

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

透析を受けている者ですが、先生、看護師さんがとても親切で、患者の身になって世話をしてくださるので嬉しく、涙が出るほどです。生かされている身、あらゆる関係の方々のおかげだと感謝です。	70代女性
いつもみんなの気持ちを考えてくださっていて、ありがとうございます。看護師さんが優しく嬉しかったです。	10代女性
愛知からの帰省中、子ども二人が順に夏風邪にかかり、こちらでお世話になりました。受付の方や、支払いの担当の方、皆さま親切で驚きました。小児科の河野先生の診察は丁寧で、分かりやすく、なにより安心できました。ありがとうございました。	30代女性

## 「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
他の総合病院のように外来は待ち時間が長いので、呼び出しのベルみたいなものを持たせるようにしたほうが良い。	現在当院では、呼び出しベルによる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しております。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。
駐輪場が狭すぎると思う。現在の駐輪場の現状を見るに、いつも満車状態にあり、止められずに横スペースに置いている状況です。現在駐輪場前の植え込みの場所を撤去して、新しい駐輪場を設置すれば今の満車状況を一掃できると思う。	いつもご不便をお掛けし誠に申し訳ありません。限られた敷地内でどのような対応が可能か検討してまいりたいと存じます。ご意見ありがとうございました。
たばこを吸う場所がありません。歩道まで行って吸っているようです。吸殻が多く落ちています。場所を決めてやってください。	同様のご意見が多く寄せられていますが、当院では、受動喫煙防止と、地域がん診療連携拠点病院として患者さまをはじめ皆様の健康をサポートする観点から、敷地内禁煙を実施いたしました。喫煙される皆様にはご不便をお掛けしますが、ご理解・ご協力をお願いします。なお、8月から予約制で禁煙外来を設置しましたのでお知らせいたします。
本日心臓外科にお世話になりましたが、待ち時間約4時間かかりました。もう少し早くできないでしょうか。	このたびは、長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。患者さまの病状によっては、診察にかなりの時間を要す場合があります。また、診察中に病棟や外来の急患にも対応しているため、長時間お待たせする場合もございます。診察の順番につきましては、そのつど説明するようにしております。今後も予測できる待ち時間や、呼び出しの順番につきましては、できる限りお伝えするように努力してまいります。患者さまにおきましても、遠慮なくお尋ねください。
ここの病院食はひどすぎる。粗末な材料で栄養士も工夫も無く、調理員も未熟。自分で作ったのがはるかにおいしい。病状や栄養を考えて、が売りのようだが、担当医に退院前に栄養失調と言われた。入院時より5キロもやせて、体力が落ちてしまった。メニューのワンパターン、調理師の腕の立つ人をやとってほしい。	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、それぞれの患者さま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。その中で患者さま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師が献立、食材の扱い方の双方から見直し、考えたいと思います。また、食欲がない場合は、高カロリーの高濃度流動食や輸液などを補給し、治療のための体力が落ちないように医師をはじめスタッフで最善の方法を考えてまいります。今後も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>「告知」に関しては、本人の同意があっても告知を本人にする前に家族にも事前に確認するなど慎重にするべきだ。医師の事務的な対応、心ない対応に疑問を持った。自分たちが患者本人の立場に立って、言動には気をつけてほしい。医師は学力だけでなく「徳」をつむべきである。医師や看護師のちょっとした思いやり、優しさが大切である。医療は単なるworkとしての仕事でしてほしくない！事務的な対応、心ない対応の医師・看護師の対応に疑問を持った。医学の前に人としての基本を学べし！</p>	<p>悪性疾患の「告知」に関して(とくに治癒が望めない進行がんの場合)は、ご本人だけでなくご家族にとっても深刻な心の重荷であることは私たち医療者(医師や看護師)側も十分承知しています。ご本人とご家族の立場に立っての優しさ、思いやりを持った対応を心掛けようと病院職員全員が努力してきたところです。今後ともより一層「安心の優しい医療」の提供に努めて参ります。今回、医師の事務的対応、心無い対応に疑問を持たれたとのこと、誠に申し訳ありません。院長として指導教育に努めていきたいと思えます。</p> <p>なお、ご本人へ告知する前にご家族へ確認してほしいとのことですが、「家族には知らせないでほしい」とのご希望の場合、「今後ご家族の協力が必須」であることをご本人に十分説明しご了解をいただいた上でのご家族説明になることはご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>
<p>通路でぶつかっても挨拶しない医師、白衣のボタンをかけないだらしない医師、あまりにも多すぎる。院長からしかるべき指示を出しなさい。</p>	<p>医師の礼儀作法についてのお叱り、院長として言い訳の余地はありません。礼儀作法という「かたち」と、その奥にある「人を思いやる気持ち」について、これからも指導教育に努めてまいります。ご指摘、ありがとうございました。</p>
<p>難病指定された病気の経過観察のために毎月通院していたのに、その所しか診てもらえず、体重が減ってやせていたのにも気づいてもらえず、癌になり転移しまくっていました。毎月通院していたのに、なぜ気づいてもらえなかったのか、家族の私たちは納得できていません。こんな事がもうないように、気にしていただきたい。他の病気の可能性がないかなど。辛いです。患者は私のおじです。</p>	<p>毎月通院していたのに癌の進行に気がついてもらえなかったとのこと、院長として心からお詫び申し上げます。主治医も同じ気持ちだと思います。外来で病気の管理をする場合、全身的健康管理、疾病管理も重要であることは重々分かっているのですが、とくにフォローしている病気が悪性疾患ではない時、全身的なチェックが遅れがちになります。医師として「病気を診ているのではなく、病人を診ている」という原点に立ち返って精進してまいりたいと思います。</p>
<p>お世話になります。一点お願いがございます。窓口の表示が少し分かりにくがございます。清算の際、1番窓口へ提出することは分かっていますが、初めての患者様にとっては難しいかと思えます。</p>	<p>いつも当院をご利用いただきありがとうございます。外来受診後に患者さまへお渡しした基本票は、1番窓口にご提出いただくこととしておりますが、ご指摘のとおり会計窓口である5番へお持ちになる患者さまも散見されます。患者さまが迷われないよう、受付職員が積極的にお声がけを行っておりますが、より判りやすい表示に向け、今後検討してまいります。今回は、ご指摘をいただきありがとうございます。</p>
<p>ローソンは患者のためでなく、職員のためでしょうか。車椅子(歩行器)は入りにくく、ケースをつんである事も。から揚げやコロッケなどは入院患者にはいらぬものです。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。売店は、もちろん患者さまをはじめ皆様にご利用いただくために設置しております。皆様に快適にご利用いただけるよう、店側に物品等の整理整頓について申し入れました。今後ともご利用をお願いいたします。</p>
<p>ローソンの店員。とても感じが悪く、愛想もない。二度とこの人では買わない。別の方を雇ってください。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。店側には接客教育の徹底について申し入れました。今後ともご利用をお願いいたします。</p>