

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

産婦人科の先生、看護師さん、みんな優しく丁寧に対応してくれて、すごくうれしかったです。初めての出産で、いろいろ不安だったけど、助産師さんがみんないい人で本当に心強かったです。友達が出産するときも、ぜひこの病院をすすめたいです。	30代女性
3階東の看護師さんはみんな親切で優しいので、楽しい入院生活が送れます。ありがとうございます。	70代男性
先日お見舞いに来た時の事ですが、1階のお掃除をされていた男性ですが、あいさつの声がとても大きく挨拶をされて、気持ちがよかったです。清掃とういう大変な仕事をしながらも、本当に大きな声で「おはようございます」とすごく感じが良かったです。気持ちよくお見舞いができました。	50代女性
入院したときに治療費の件で確認をしたとき、6階西の看護師石津さんの対応が親切でした。また、入院中もいろいろお世話になりました。ありがとうございました。	40代男性
昨年と今年、膝の手術で5階の西病棟にお世話になりました。看護師さんやお風呂のお世話さんの笑顔で、毎日楽しく入院生活を送れました。それに師長さんの笑顔で癒されます。また来年お世話になるときも、5階西病棟になる事を願っています。整形外科の原田先生にも良くしてもらって、まだこれからもよろしくお願ひします。院長先生、こんないい人たちに会ってよかったとこれからのリハビリ頑張ろうと思っています。	70代女性
この度は母が眼の手術をしていただきました。登根先生には手術室で母が失礼なことを言い、本人も反省しております。ごめんなさい。入院中は産科の看護師さん方に大変お世話になりました。耳が悪く、怖がりなため、ご迷惑なことが多々あったと思います。担当の看護師さんはじめ、皆さまにとっても親切に、やさしくお心遣いいただき、今日の退院を迎えることができました。とても感謝しております。家族一同、お礼申し上げます。ありがとうございました。	60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
わずか一部を除き、看護師さんが明るく、いきいきと、説明もはっきりで気持ちいいです。そして、丁寧です。病室が、開放的で間仕切りがパラパラカーテン一枚では余りにプライバシーを侵害されていそうで不安です。隣の人とのベットの向き等もう少し考えていただければと思います。	貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘いただいたとおり、患者さまのプライバシーが少しでも保てるように配慮してまいります。
〇〇さんという看護師さんは患者の痛みが分からない。もう少しやさしく患者に接してほしい。	このたびは不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。看護師の接遇教育については、今後も引き続き努力してまいります。
診断書などの書類が遅すぎます。他の病院などは退院する日に他の書類と一緒に出してくれます。入院費がかかるために保険に入っているのに、2週間～3週間もかかると、生活に支障がでる方もたくさんいらっしゃると思います。市役所と同じようにお役所仕事なのは分かりませんが、もう少し考えてもらえないと、この病院には入院できません。	このたびは、書類のお渡しまでにお待たせしまして、申し訳ございませんでした。当院では日頃から迅速な対応を心がけておりますが、昨今、患者さまやご家族からお預かりする書類の種類が多岐にわたることや、担当医が作成する書類の量が増加傾向にあることから、やむを得ず書類のお渡しまでにお時間をいただくことがございますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。 昨年4月の地方独立行政法人化を機に、より患者さまの視点に立ったサービスが提供できるよう職員一丸となって取り組んでおります。今後ともご意見等ございましたらお寄せください。
ローソンの男性従業員で通路に荷物を広げ、お客の通行の邪魔なのに、知らぬ顔で作業している人がいます。近くを通っても挨拶もしません。お店でちゃんと指導してください。	このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。店側には接遇教育の徹底について申し入れました。今後ともご意見等ございましたらお寄せください。
産科病棟のあるナースさんは、おうちゃくですね。びっくりしました。経験が長いから、患者さんをなめているのですか。	このたびはご不快な思いをおかけして、大変申し訳ありませんでした。今後はこのような対応がないよう、適切な指導を行います。接遇教育にも力を入れ、気持ちよく入院生活を送っていただける看護を心がけてまいります。

<p>ここの散髪屋のおばちゃん、しゃべりすぎ。手を止めしゃべるしゃべる。うるさくてかなわん。他の患者も言っていた。有名らしい。看護師にも言ったけど、伝わらないのか？ こっちは病人で具合が悪いのに、さっさとしろ。さっぱりするために行ったのに、かえって気分が悪くなった。看護師が注意しないなら、院長がしろ。</p>	<p>このたびは、不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。散髪業者には直ちに注意いたしました。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>久しぶりの入院ですが、ナースセンターの横の明るく広い談話室が閉鎖され、廊下は薄暗く、びっくりしました。病床で気が滅入ったとき、天井ばかり眺めていては気が晴れませんので、談話室の窓から変わり行く外の風景を見て、心の癒しとして病院生活を耐えてきましたが、今はそれが出来ません。患者としては淋しい限りです。心情お察しください。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。今回の改修工事で、現在の面会室、カンファレンス室、給湯室のスペースを食堂・デイルーム(談話室&lt;以前ナースセンターの横にあったスペース&gt;)へ改修します。公衆電話が設置してある棚及び壁を撤去し、明るく開放感のあるスペースになるものと考えています。病棟の運用をしながらの工事のため、入院患者さまには大変ご迷惑をお掛けしています。ご理解ご協力の程、よろしく願います。</p>
<p>病室内で長時間べちゃくちゃ家族と会話。車椅子に乗れるのなら、それを利用して場所を変えるべきだと思います。他の人は寝ている人もおられるでしょうに。何時もこの人のために目がさめてしまいます。看護師さんの話によると、長期入院されているからと。他の家族の方は静かに、最小限の会話をしておられます。病室での居住時間30分以内と聞いています。</p>	<p>静かな療養生活環境を提供することができず、大変申し訳ありません。部屋移動の提案をさせていただきましたが、「移動してまでは」という患者さまのお言葉に甘えてしまいました。配慮が足らず申し訳ありませんでした。安全・安楽な療養生活を送っていただけるよう調整等を怠らず行っていきたく思います。</p>
<p>いつもお世話になっています。少々気になることがあります。病室の掃除があまりにも汚いです。落ちているごみは何日も同じところにあたりします。病室に訪れるたびに目に付くので、とても気になります。衛生面はきちんとされているのですが、床を見ると大丈夫かな？と思ってしまう。先日退院された方のベッドを掃除の方が拭いてらっしゃいましたが、壁もベッドの手すりも、ロッカーの中も外も、すべて同じ雑巾で一度も洗い直さずに拭いていました。拭き方もいい加減で、びっくりしました。床の掃除もいい加減なのがよくわかりました。</p>	<p>このたびは、大変不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。病室内の清掃については、患者さまのご迷惑にならないように実施しておりますが、不行き届きや方法に問題があったとのことで、清掃業者の方に注意いたしました。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>4西のピンクの服を着た若い女の人は、いつもぶすつとして、人をきつい目で見て、感じが悪い。入院している人は気分が落ち込むのに、よけいにいやな気分になります。</p>	<p>このたび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。本人も含め、病棟スタッフ全員にいただいた意見を共有いたしました。病める人のそばにいる者として、患者さまに不快な思いをさせることがないよう、スタッフ一同接遇の向上に尽力してまいります。</p>
<p>授乳室がないので困ります。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ありません。授乳室は2階小児科外来前でございます。ただし、衛生管理上、お湯等の準備はしておりませんのでご了承ください。また、オムツ替えについては2階多目的トイレにオムツ替えスペースがありますので、ご利用ください。</p>
<p>食堂の料理注文の際に、現金受取者が、素手のまま料理の盛り付け作業を行ったことが目視されましたので、ご一考願います。</p>	<p>このたびは、大変不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。食堂業者には直ちに注意いたしました。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>整形外科再診の者でございます。いつもお世話になります。待合室での椅子の並び方が以前の方が良いです。テレビ等見にくいのではと思いました。座るのも困難です。ご配慮よろしく願います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。受付正面の待合椅子は、車椅子を利用される患者さまが多いため、車椅子待機用のスペースを取るよう配慮しておりますので、ご理解いただきたいと思います。テレビ前の待合椅子に関しては、少しでもテレビが見やすいように並び替えをしました。患者さまに少しでも快適にお待ちいただけるよう、今後も努力してまいります。また、お気づきの点がございましたら、お気軽にお申し出下さい。</p>