

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

先生、看護師のみなさん、そしておそうじの方達、お世話になりました。術後、はき気、頭痛がつかく、このまま治らなかつたらと不安だらけで何度も同じことを言ったのに、どなたもいつも笑顔で、大丈夫と言ってもらえたことが、どれだけありがたかったことか。本当にありがとうございました。お風呂に入り、髪をきれいに洗っていただき、今日気持ち良く帰ります。	60代女性
夏休みに入院したときいろいろたいへんだったけど、先生とかんごしさんがとてもやさしくて楽しかったです。弟にもやさしくしてくれてありがとうございました。坂田先生、他の病院に行ってもがんばってください。	女性
5日間ばかりの入院でしたが、大変気分よく過ぎました。介護して下さる方達の言葉遣いで最後の有難うは、山口弁をやさしくして下さるようでした。食事も良く、これ程になるものかとビックリでした。味も食べやすい工夫が最高でした。難しそうなお先生の笑顔で、痛みは飛んでいきました。有り難うございました。また来ます？	80代女性
海外に行くため、予防接種を受けに来ました。子どもの接種予定や、海外に行って医療を受ける難しさなど教えて頂いたり、親身になって聞いてくださり、医師、看護師の方々本当にお世話になりました。医事課の方も“保険の種類が違うから”と考慮して下さり、関わる方、全ての方がとても親切で対応に感謝しております。ありがとうございました。	40代女性
首の手術を受ける為、この市民病院をかかりつけ医院の先生に紹介して頂きました。入院初日はとても不安で心配しておりましたが、山下先生、病棟スタッフがとても親切に対応して下さいて何とか退院することになりました。この市民病院に入院して良かったと心から思いました。本当にお世話になりました。スタッフのみなさん、ありがとうございました。	50代男性
去年に引き続いて、今年も肺のおできをのけていただきました。手術は無事に終わりましたが、声帯の所が少しなんぎをしましたが、これもどうにかこうにか終わりました。本当は死ぬかと思いましたが、先生方やスタッフのみなさんのおかげで、2週間の入院でかえられるようになりました。本当にありがとうございました。またお世話になると思いますが、今後ともお世話して下さいませ。本当にありがとうございました。	60代女性
先日も書かせていただきましたが、今日無事退院できるようになりました。本当に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
透析センターが新しくなり、午後の開始時間が遅くなり、終了は午後6時を過ぎます。センター玄関から正面入口(タクシー待ちのところ)への途中(薬ファックスカウンターのところから正面玄関まで)が、暗すぎます。特に雨の日はすべりやすく、危険です。明るくして下さい。	このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。照明設備及び歩道の整備につきましては、安全面を含め検討してまいりたいと思います。

<p>駐車場入口の「受診」が「受信」になっています。</p>	<p>このたびは、ご指摘ありがとうございます。 すぐに訂正いたしました。今後も何かお気づきの点がございましたらご意見を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>4階整形外科病棟に入院していますが、浴室脱衣所で歩行器から脱衣所に移る時に、持つところがなくて壁や、脱衣かごに手をついたりして移動するのですが、しっかり支えることができなくて、時々、よろけたりして恐い思いをすることがあります。 しっかりと支える物をつけていただけたら安全だと思います。</p>	<p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。 脱衣所に手摺の設置を検討してまいりたいと思います。</p>
<p>1階の食堂ですが、土曜日に定食がほとんど売り切れでした。 お昼時に「ご飯がなくなったから、売り切れ。」と言われましたが、ご飯がなければ、炊けばいいのではないですか？ ほとんどの食券が売り切れになっていました。その辺の改善をよろしくお願いいたします。</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。 店側には、今後このようなことがないように細心の注意を払うよう指導するとともに、申し出には真摯に対応し、接客教育を十分行うよう指導いたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見の方よろしく願います。</p>
<p>車いすのよこに、ポケット(小物入)をつけてほしい。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 車イスの収納ポケット等につきましては、衛生面の観点から設置を控えさせていただいております。 ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>トイレ、洗面所他、エアータオルの取り付けをしてほしい。</p>	<p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。 エアータオルにつきましては、今後の改築計画の中で、衛生面を含め検討してまいりたいと思います。</p>
<p>先生からの説明等、レントゲンなども見せてもらって説明してほしかった。 話はして、血液検査の結果はおしえてもらったけど、写真とかはみせてもらっていないから。</p>	<p>身体に不安をかかえて受診され、受けた検査の結果が一部しか見せてもらえなかったとのこと、不満に思われたこととお察しいたします。申し訳ありませんでした。 市民病院では、実施した検査は結果を全てお見せして説明するのを原則としています。 しかし、時にはうっかりして検査結果の一部をお見せしないままになってしまうこともあるかと思われます。 そんな時は、遠慮なく患者さまのほうから「検査結果を見せて欲しい」と申し出ていただけると有り難いと思います。</p>
<p>手術をする際、患者の家族を待たずに手術室に連れていくのか！</p>	<p>このたびは理由の如何に関わらず、ご家族が来られる前に患者さんを手術室へお連れしてしまい、患者さん、ご家族双方にとっても不安な思いをさせてしまったことを深くお詫び致します。 手術時間につきましては、変動することが常で、説明していた時間よりも早く開始となることがしばしばあるのも現状です。 ただ、そのような時こそ必ずご家族の方へ連絡を取り、事情を説明して了解を得るか、来院されるまでお待ちするかをしなければいけません。 今後このようなことがないように指導して参りたいと思います。</p>
<p>整形外科に外来初診で父親に付添ってきたが、9:30に受付してもらい、診療、レントゲン、診断の全てが終了したのが15:00を過ぎていた。 高齢者の付添いで、仕事を一時的にぬけて来られる人も多いのではないと思うが、あまりに待ち時間が長過ぎる。 組織として運営のあり方をしっかり検討していただきたい。 民間企業のサービスではこんなことはあり得ない。</p>	<p>整形外科の外来では、患者さまによっては一人を診療するのに1時間以上かかることもあります。 それに検査などが加わるわけですから、さらにお待たせすることになります。 また、新患で来られる患者さまは全て受け入れるわけですから、人数及び時間を予告することが困難になります。 整形外科の外来では、お待たせする時間が長くなる時は、待ち時間や順番を適宜患者さまにお知らせするようにしております。 また、新患の患者さまの場合は開業医からの紹介を病診連携室を通してお待ちいただくことで、予約患者さまの待ち時間を少なくすることができます。 どうぞご協力ください。</p>

<p>受付の方の態度が驚くほどに悪い。 患者がカウンター前で立って待っているのに気づいても、私語をやめない。(しかも大きな声で) 他の気付いた人が対応したが、非常に上から目線の対応。本当に驚いた。レベルが低すぎる。二度と来ません。</p>	<p>この度は受付職員の対応にて、不快な思いをされたことを深くお詫びいたします。 受付は病院の顔となりますが、まだまだ指導が足りていないことを再認識いたしました。 今回のご指摘を深く受け止めまして、これからも市民から信頼される病院となりますように、指導及び研修を行って参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>いつも所々に花が、前はありましたが、今頃はどうしてないのですか？ 花があるとほっとします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 以前より看護部等のボランティアスタッフにより、お花の展示を行っております。 季節などにより、お花の展示が少なくなることもあります。ご来院の皆さんの癒しになればとの思いから、現在も継続して行っております。 今後も、ホッとしていただけるとような環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>身体障害者専用駐車スペースに許可証が無い車が停まっている。 誘導員はきちんとしてほしい。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。 駐車場管理員には誘導などを含め指導いたしましたのでよろしくお願いたします。</p>
<p>トイレに手ふきがない。 ペーパーを置くなどしてはどうか。</p>	<p>ペーパータオルやエアータオルにつきましては、今後の改築計画の中で、衛生面を含め検討してまいりたいと思います。</p>
<p>タバコ吸うところを作ってほしい。 〇〇〇病院はあるので、どうしてもそちらを希望してしまう。</p>	<p>当院では、患者さまをはじめ皆様の健康をサポートする観点から、平成25年7月より敷地内禁煙を実施しておりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>ローソンの店員さんは、あいそうは良いけどすごく遅いです。 急いでいる時に、すごく困るのでなおして欲しいです。 品ぞろえは良いと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。 ご指摘いただいた件につきましては、店側に再度申し入れを行いましたので、今後ともご利用いただければと思います。</p>
<p>診療科医師名の中で、眼科だけ医師名がない。 早急に記載すること。</p>	<p>当院では、常勤医師のみで診療を維持することが難しく、診療科によっては、他院からの多くの応援医師により診療を維持しているため、正面玄関横掲示板の診療科医師名につきましては、当院採用の医師名のみ掲載する運用としております。 眼科につきましては、現在、常勤の医師が配置できず、他院からの応援医師により診療を行っているため、医師名の掲載をしております。 ご理解の程、よろしくお願いたします。</p>
<p>他の病院に比べ、会計が遅い。なぜ？ 大学病院でも20分も待てば終る。システムに問題？</p>	<p>この度は、会計時に大変お待たせしまして申し訳ありませんでした。 原因として、正確を期すため、診療科へ確認等の連絡を行うことで会計処理にお時間を要する場合があります。 また、会計処理が集中する時間帯も、お時間を要する場合があります。 今回頂きましたご意見を踏まえ、連絡体制や応援体制を工夫するなどの検討を行い、待ち時間の短縮に努めて参りたいと考えております。 貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>長い間お世話になりました。おかげで元気に歩くことができるようになりました。 入院して気付いた事。テレビのカードが思いのほか高く感じました。 ほかの何人かの患者さんも、そのように言われていました。利害関係もあるでしょうが、利用料が安くなれば、もっとテレビを使うようになると思いますし、その方が結果的に利益が出るのでは？ 業者を代えることも必要かも知れませんが！</p>	<p>以前より、院内のテレビについて同様の意見を多くいただいておりますが、テレビ等レンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできません。 今後、他院の状況も踏まえ、より条件のよい業者との契約を行い、皆様が利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思います。</p>

<p>大変対応もよく、設備もよく、処置満足。 ヘリコプター設備が欲しい。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ヘリコプターの設備が欲しいとのことでしたが、当院では臨時ヘリポートとして場外の下関市立青年の家グラウンドや、隣接する下関運動公園・陸上競技場の使用を想定しております。 また、当院のDMAT(災害派遣医療チーム)は、警察・消防・自衛隊と共同で、ヘリコプターへの救急搬送や収容等を盛り込んだ実働訓練を年数回、実施しております。 この度いただいたご意見を参考に、災害拠点病院として、今後もより一層、努力して参ります。</p>
<p>父のムンテラの為、2/2外科外来に9ヶ月の娘と母と付添いに行ったのですが、2/5発熱(私と母)し、インフルエンザと診断されました。 母も発熱しインフルエンザと診断。父の手術もひかえている為うっさい為にも、外科外来に連絡するよう母に連絡すると、外来Ns1名以外皆スタッフがインフルエンザにかかっていたと言われたそうです。 父に症状がみられるようであれば受診して下さい。と説明を受けたと言いました。 乳児連れとわかっているのに、一言スタッフの状況を説明して欲しかったのと、インフルエンザにかかっていたと言いながら、誰一人外来Nsは、マスクも着用していなかったのはどうかと思います。 確実に院内感染を拡大しているのではないのでしょうか。 出来ることなら、2度と来たくないと思いました。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございました。 早速、その時の状況を確認いたしました。2月2日、来院された際には、外来職員でインフルエンザに罹患しているものはおりませんでした。 電話で事実と異なっていた内容が伝わり、大変不安にさせてしまいました。申し訳ございませんでした。 当院は、感染防止に力を入れております。 発熱中の患者さまには、マスクを着用し感染ブースへ移動していただいたり、職員は些細な症状であっても受診させ、インフルエンザ検査をするよう徹底しております。 職員より患者さまへの感染はあってはならないことですので、今後も感染防止に努めてまいります。</p>
<p>お見舞いに来たとき思ったことですが、看護師さんのあいさつが出来ていない事に気づきました。 特に、ICUの方がた、あいさつが一番大事だと思います。 もう少し、大きな声でしてほしいです。</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 何をするにも、挨拶は基本であり大切なものです。 面会に来られるご家族の不安を少しでも和らげるためにも、ちゃんとした挨拶で皆様をお迎えできるよう今後も指導して参ります。 貴重なご提言ありがとうございました。</p>
<p>入院3日目、4人部屋でお世話になっています。 今朝、新しい患者さんの準備をされている数人の看護師さんの声が、カーテン越しに聞こえてきました。 「今日の入浴、〇〇さんと△△さんと、あの人」…もう一度「あの人」。 今日、入浴予定と聞かされていたので(あの人ってもしかして私?)とっていると、その中の1人の看護師さんが来られて「今日、お風呂どうされますか？」案の定、私の事でした。 入院時、医師と話の行き違いと、その後の治療でもめてしまいました。それは、医師が来られて謝られました。私も病棟の看護師さんには、何ら不安等を伝えても表していません。 でも一連の事で、私は「あの人」になっているんだなあ…と悲しい気持ちになりました。 ほとんどの看護師さんが、病室に来られた時には息をきらしていらして、よほどお忙しいんだなあと感じます。とても良くしてくださった看護師さんがほとんどです。 それだけに心ない看護師さんが発した言葉がとても残念です。</p>	<p>この度は、大変不愉快で辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 様々な不安と闘っておられる患者さまを一層傷つけてしまうことになってしまいました。 今後は、患者さまの気持ちをより一層大切にできるよう指導努力してまいります。 貴重なご提言ありがとうございました。</p>
<p>Wi-Fiをつなげてほしいです！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後、病院の療養環境の整備の面からも検討してまいりたいと思います。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見の方よろしく願います。</p>

<p>トイレは洋式でないでと立てない。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 1階外来トイレにつきましては、3月末までに洋式トイレを増やす 予定ですので、よろしくお願い致します。</p>
<p>患者やその家族って、弱い立場ですよ。ね。 看護師さんに気がつかない、頭を下げているつもりでも、怒 られ、強く言われるて心がボロボロになります。 家族を心配する気持ち・・・分かって下さい。外来の看護 師さんへ。 (そんな看護師ばかりではありません)優しい人もたくさん いらっしゃいます。</p>	<p>この度は、看護師の言葉・態度で不快な思いをさせてしまい、申し 訳ありませんでした。 今回いただいたご意見をしっかり受け止め、気配り・心配りができ る看護師であるよう指導努力してまいります。 貴重なご意見有り難うございました。</p>