

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

|  |       |
|--|-------|
| <p>明日、退院です。トイレの失敗や、歯みがき、色々ありがとうございます。<br/>いつもいつも、きれいにそうじされて、とても心地良く、看護師さんの言葉、返事とても嬉しく感じ、良かったですよ。<br/>ありがとう。また入院します!?</p>   | 80代   |
| <p>このたび、整形外科でお世話になりました。<br/>主治医の島田先生は、病室に来られても笑顔で、優しく声をかけてくれとても癒されました。<br/>上から目線でもなく、説明に対してすすごく丁寧で、わかりやすく安心感がありました。<br/>本当に良い先生に診療していただけて、良かったです。</p>  | 女性    |
| <p>退院の日、3回目の投稿です。私の主治医は、渡邊先生です。<br/>病室にいますと、他の方達のところは、朝や昼や夕方に「どうですか？痛くないですか？」と声かけに何度も見え、うらやましく、私が先生へあれもこれもたずねようと思ったけど、一度も云えず、とても淋しく思い、ちょっと不満？でした。<br/>けど、本日5/20(金)朝9:00。「どうですか？」今日から退院の事、そして家族は何時に来るか、その時退院後の話をするとおっしゃり、やっぱり私の選んだ先生は良かったなあと、満足して、退院の心の準備します。<br/>お世話になりました。5西の皆さんバイバイ!</p> | 80代   |
| <p>手術後、のどがかわいた時、深夜にもかかわらず冷たい水を入れてくれて、うがいをした時、きついのも忘れてしまいう程、うれしかったです。有り難うございました。<br/>また、皆様やさしく接していただき、突然の病気に立ち向かわせていただきました。</p>   | 60代女性 |
| <p>術後、水を飲んでよくなった時、冷たい水よりはと、お茶をわざわざ入れていただきました。<br/>久しぶりののどごしのお茶のおいしかったこと。<br/>お世話になりました。</p>  | 60代女性 |
| <p>毎日毎晩、お疲れ様です。<br/>私達患者の無理やわがままにも笑顔で接して下さい、皆さんの両肩から羽根が生えているように見えます。<br/>31日は、左膝の手術です。自分のことなので、回復した後のことを想像して頑張ります。<br/>ご迷惑をおかけすると思いますが、今後とも宜しくお願いします。毎日感謝してま〜す。</p>  | 70代女性 |
| <p>受付の方、親切ですね。<br/>放送の音が、とてもきれいで優しくて和めました。(宮島様ありがとう)</p>   | 70代   |
| <p>小児科の鳴海先生にお世話になりました。<br/>赤ちゃんの入院だったため、とてもナーバスになっていた私にわかりやすく、丁寧に説明して下さり、また明るく元気に励ましてもらい、子供の回復とともに私の心も元気になりました。感謝しています。<br/>鳴海先生へ…<br/>本当にありがとうございました。<br/>きっとこれから色々大変なこともあるかと思いますが、素敵な女医さんでいて下さい。<br/>女性として…ほんとと尊敬しています。</p>  | 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   |
|--|--|
| <p>自動販売機のカプチーノとカフェラテがいつも売り切れなんです…。<br/>できれば販売してほしいです。お願いします。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。<br/>ご指摘いただいた件につきまして、自動販売機業者に申し入れを行い、対応を依頼いたしました。<br/>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たします。</p> |
| <p>食堂の営業時間がわからない。<br/>平日、土、日、祝日の営業が不明。</p>                       | <p>貴重なご意見ありがとうございます。<br/>ご指摘いただいた件につきまして、食堂へ分かりやすい表示を行うよう申し入れを行いました。<br/>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たします。</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>いつも思うのですが、2Fの外来を掃除される方が大きな声で話をしたりしているのですが、態度が悪く見えました。具合が悪いなか、待っているところに大きな声で話されると不愉快に思いました。</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、清掃業者に申し入れを行い、節度を持って業務に従事するよう、また、社員に周知徹底を図るよう指導いたしましたので、よろしく願いいたします。</p>                               |
| <p>少し前の事ですが、年配のオレンジの服の方が同僚に対して注意していたのですが、もう少し場所を考えてすべきではないかと思えます。あまり見たくない光景でした。申し訳ないと思いましたが名前を見てしまいました。〇〇と書いてありました。</p>   |   |
| <p>通院8ヶ月。入口のだんさ、きつく手すりがあればと思い、今はだいぶよいくいけども。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた件につきまして、一通り確認いたしました。また、入口の段差は具体的にどの位置になるかご意見いただきましたら対応したいと思いますのでよろしくお願いいたします。</p>                                     |
| <p>ここの文庫に、もう少し気軽に読める、何でも良いのですが、写真集とかおいてあると時間つぶしになりますし、年おいて読むことが得意でない人でも目も疲れなくて助かりますよね。</p>  | <p>貴重なご意見ありがとうございます。図書につきましては、ボランティアの方々による「ふくふく文庫」を実施していただいております。ご指摘の件について申し入れを行いました。また、毎週水曜日に院内を回っておりますのでご利用いただければと思います。</p>                     |
| <p>玄関入口の大理石(敷石)は雨天時滑ります。実際に私は経験しました。通路を設定して、ジュータンの様なものを敷いてもらいたい。事故が発生してからでは遅いですよ。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございます。現地を確認し、現在、滑らないよう対策を検討しているところであります。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いたします。</p>   |
| <p>1Fの車イス用トイレは、使用中かどうかわかりにくい。戸を開けて他人が入っていたことがよくあります。改善をお願いします。中から鍵を閉めるのは、付き添いとしては不安です。</p>  | <p>貴重なご意見ありがとうございます。トイレ表示につきまして、分かりやすい表示を検討しているところです。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いたします。</p>  |
| <p>入院来スタッフの皆様によくしていただき感謝しております。さて、テレビの受信料ですが、少し高いではありませんでしょうか？特に気付きましたので記しました。</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。この7月1日より、テレビ等レンタル業者が変わり、金額も40円/時で設定する予定としております。皆様が利用しやすい料金に設定することが可能となりましたので、ご利用いただければと思います。</p>              |
| <p>7年前、約3ヶ月入院した時は、自分で出来る事は自分でする方針のようでしたが、今回は看護師さん、他職員の方がしてくれるので本当に有難い事ですが、家庭でのサイクルが少しずつ壊れてしまうようで、退院後が心細い。老人の施設とは違うので、患者に任せられる事は任せられた方が看護師さんは少しでも・・・楽になるのでは?! 皆さんご苦労様です。</p> | <p>ご指摘のとおり、退院後の生活をイメージしながら、それを目標に援助しなければなりません。患者さまの立場に立った看護ができるよう努力して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>   |
| <p>苦言を一言<br/>4/30部屋の近くで、カチャカチャとタイピングするような音が長く続き、とても耳障りになりました。その後、まったくその音はなくなったのですが、患者さんによっては、いらいらした人もいたのでは…。私だけだったらいいののですが。</p>   | <p>大変不愉快な思いをさせて、申し訳ございませんでした。状況からすると、廊下でパソコンを操作していたのかと推察いたします。周囲の患者さまへの配慮が欠けていたのではと思います。注意指導を行い、患者さまの苦痛が少しでも軽減できる努力をして参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>癌の宣告を受けた時には、既に背骨に転移していました。放射線や抗がん剤の治療を受け、その間レントゲン、CTでの画像では大きな病変は見られないと聞いていました。</p> <p>しかし、病気は進行していて骨の痛みで仰向けで寝ることができず、その後下肢麻痺で歩くこともできなくなりました。</p> <p>症状が出て、本人の希望ではじめて手術を受けることができました。もっと早い段階で手術ができたのではないか、本当に患者のQOLを考えてくれていたのか、誰のリスクを心配しているのか、本当の意味での各科連携ができていたのか、疑念が残ります。</p> | <p>この度は、患者さまやご家族の方々にご心配と不安なお気持ちにさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当院といたしましては、患者さまの治療にあたっては、関連の診療科が集まったカンファレンス等において最善の治療方針を選択し、できる限りの治療を行っておりますが、今回、ご指摘をいただきました件につきまして、患者さまやご家族の方と十分理解しあえるご説明ができていなかったこと、心からお詫び申し上げます。</p> <p>なお、ご不明な点がございましたら、本館1階の医療相談室内に患者相談窓口を設けておりますので、お気軽にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>今後とも、がんに対する鎮痛の緩和と心のケアについて、患者さまやご家族の皆さまが十分納得できるご説明を心掛けてまいりたいと存じますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| <p>初めてきました。</p> <p>どこも時間がかかり大変でした。</p> <p>もう少し接遇をよくして下さい。</p>   | <p>大変お待たせし、申し訳ございませんでした。</p> <p>初めて受診された方には、特に十分な説明をするように指導しているのですが至りませんでした。</p> <p>患者さまへ気配り、配慮が出来るよう対応を含め接遇について注意指導して参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>  |
| <p>スタッフのていねいな対応をお願いしたいです。</p> <p>検査等の時間がはっきりせず、困ります。</p> <p>時間のお知らせを事前にしてほしいです。</p>   | <p>大変お待たせして申し訳ございませんでした。</p> <p>予測される待ち時間をお知らせして、食事、他の科の受診など、待ち時間を有効に使っていただけるような声かけをするよう再度、注意指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>   |
| <p>待たされすぎ。</p> <p>受付の人もあいそうが悪い、看護師の対応も悪い。</p> <p>待たされすぎて、腹が立つ！</p>  | <p>この度は、受付にて不快な思いをさせました事とお待たせしました事につきましてお詫び申し上げます。</p> <p>待ち時間の原因として、各診療科への確認作業や会計処理が集中することでお時間を要する場合があります。</p> <p>看護師には、予測される待ち時間をお知らせして、食事、他の科の受診など、待ち時間を有効に使っていただけるような声かけをするよう再度、注意指導いたしました。</p> <p>職員一同、更なる接遇研修及び待ち時間の短縮に努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見有難うございました。</p>   |
| <p>病床パジャマに1つ位ポケットをつけて欲しい(手ふき、携帯等を入れる為)。</p>   | <p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。大変貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>患者用寝衣に関しましては、患者さまがポケットの中に私物を入れたまま洗濯に出してしまうことや、CT・MRIなどの検査時に支障が出ないようにするため、ポケットを付けない運用方法を取らせていただいているものです。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしくお願い致します。</p>  |