

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>整形外科の原田先生、本当に有り難うございました。 手術して、あの地獄の痛みから解放され、元のように歩けるようになってとても嬉しいです。 手術が恐いと思いましたが、手術をして本当に良かったです。 それと4階西病棟、5階西病棟の看護師さん、手厚い看護・やさしい心遣いに感謝しています。</p>	70代女性
<p>あたたかいお食事、冷たいお食事、お茶の温度も少し熱めでうれしいです。ごちそうさまです。 りんごの皮が面取りしてあり、口あたりが良くて、作る方の思いが伝わります。</p>	50代女性
<p>給食スタッフの皆さま いつも美味しい食事をありがとうございます。 私も老人ホームにて給食をさせて頂いておりますが、毎日毎日、朝から夜まで本当に大変だろうな〜と、とにかく感謝の気持ちでいっぱいです。 いつもあいさつと笑顔、声かけを大切にされていて皆サマのお心遣いに心があたたかくなります。 選択メニューやカフェなど食べることを楽しむのを改めて実感しました。 私も皆サマのように調理師として頑張りたいと思います。 本当にありがとうございました。</p>	30代女性
<p>4東に入院していました。 急な入院で、とても心細かったのですが、4東の看護師の皆サマの対応にいつも心があたたかくなりました。 いつも丁寧で、親身に私たちの事を考えてくださり感謝の気持ちでいっぱいです。短い入院生活でしたが、4東に入院してよかった〜って思います。 おかげさまで症状もよくなり、元気に退院できます。本当にありがとうございました。 皆サマの毎日がより幸せであられますように。感謝を込めて。</p>	30代女性
<p>初めて市民病院を利用させて頂きました。 私は耳鼻科を受診しましたが、受付、事務、清掃スタッフ、耳鼻科の先生、看護師の皆サマの対応のすばらしさに感動しました。 相手を思いやる気持ちを本当に大切にされているなあと幸せな気持ちになりました。 いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。</p>	—
<p>清掃スタッフの皆さま いつも院内をキレイにたもってくださり、ありがとうございます。 おかげさまで、とても快適な入院生活を送ることができました。 皆サマが患者サマ1人1人に声をかけられている姿にとっても感動しました。 皆サマのおかげで、カゼなどにもならず、健康に退院することができました。 本当に大変なお仕事だと思いますが、これからも頑張ってください。 本当にありがとうございました。</p>	30代女性
<p>リハビリのST上田さんにお世話になりました。 いつも明るい声で話しかけてくださり、丁寧なマッサージをしてくださり、おかげさまでマヒもよくなりました。 退院後もおしえて頂いたことを忘れずに続けていきます。 本当にありがとうございました。感謝をこめて。</p>	30代女性
<p>先月、母が1週間入院したのですが、スタッフの皆様にとっても良くしていただき、(目眩、吐き気、頭痛で突然の入院でしたので、大変不安でしたが)安心して過ごすことができました。 特に担当の廣瀬さんは、知識だけではなく、入院患者の心に寄り添った対応をして下さいました。 1分1秒大変な仕事の中、1人1人違う患者に合わせた“心のある”対応力は家族の私も安心できました。 思っはいてもつい忙しさに追われてしまう中、一言一言心がこもった接し方に大変感謝しております。 大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	女性
<p>4月23日手術をしました。 先生はじめ、看護師、看護助手の方々には大変よくしていただきました。 中でも病院内、部屋内の清掃が大変きれいで本当に気持ち良く入院生活が送れました。 他の病院には無いような清潔感でした。ありがとうございます。</p>	60代

<p>膝の手術で2週間弱お世話になりました。 入院して初めて看護師の方の大変さを感じました。本当に感謝しています。 本当にありがとうございました。自分の周りの人にも看護師の方の実情を伝えようと思います。 最後に、手術して下さった原田先生、忙しい中、無理な注文ばかりして申し訳ありませんでした。 リハビリ頑張って、完全復帰目指します。</p>	20代男性
<p>整形の原田医師は、忙しいのにも関わらず、診察する時には最後まで話を聞いてくださいますし、しっかりと未来の生活に向かったの話をしてくださいませ。 患者の声を聞いてくれるので安心できましたし、とても優しいです。</p>	—
<p>4階西、5階西でお世話になりました。 そうじの方はじめ、食事の配膳の方、看護師さん、とても良くして頂いて、最善の対応をしてくださいました。(本当にイヤな顔もせず、すごいなあと)神対応でした。 ありがとうございました。</p>	—
<p>リハビリ室で見ている先生方は、とても親切で優しい方ばかりでした。 担当の本村先生は、とても優しく自分に合う生活指導をくださり、宮田先生は不安な事を言っても的確な言葉と指導で安心してリハビリをすることができました。 ありがとうございました。</p>	—

「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>(旧食堂について)</p> <p>食堂の方へ お客さんを「ばあちゃん」とよぶのはどうでしょうか。 他人様の事でも聞いてとても不愉快でした。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当院の食堂は、5月から新たな事業者が運営しております。 新たな業者には食堂運営に関するこれまでのご意見を踏まえ、すべての方に気持ちよくご利用いただける食堂となるよう促してまいりますので、今後ともご利用の程よろしくお願いたします。</p>
<p>ベッドで横たわっている者は、清掃が気になるものです。 見ていると年配の方は、4階、5階問わず、丸く掃く人が多い中、名前を確認したら松村さんでした。この方は掃除した後、靴(スリッパ)もちゃんとそろえて、スミズミまできれいにして、廊下もピカピカです。 きちんとした人がいれば、あとの者はいい加減にするのでしょうか？ ひどい人は、スリッパを奥までつまんだまま、ベッドの下はゴミだらけ。 他の人にも聞かれて下さい。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いただいたご意見は全ての保清業者に伝え、改善を図るよう指示いたしました。 また、当院としましても、快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>毎日の新聞を夕方掃除の人が持ち帰るそうです。(見た人より) 各々が部屋で読むようで、なかなか順番が来ません。何とかしてください。 朝まで置いてください。 ゴミは朝すてるから……。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、多くの患者さまが新聞をご覧になれるよう回収と廃棄の仕組みを検討してまいります。</p>

<p>何度かどのような光景を目にしています。 病院の社員と思いますが、上下青色の制服の人が、仕事とは思いますが3人も4人も金魚のフンのように連なって歩いている姿を見ていますが、何かすごくただただ歩いているだけに思われます。 そんなにたいした仕事でもないように見えますが？ そんなにヒマなんですか？</p>	<p>ご指摘の者は、当院の施設設備の維持管理を委託している業者の社員でございます。 当該社員は、病棟設備や備品の点検及び修繕等に從事しており、巡回等の際には患者さまやそのご家族に配慮して業務を行うよう指導しているところです。 しかしながら、この度のご指摘を踏まえ、業務に從事する際には誤解を招くような勤務態度は慎むよう改めて指導いたします。</p>
<p>車椅子でローソンに行くと、狭くて買い物ができません。 もう少し広いと助かりますが、ご配慮下さい。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。 当院では開設からこれまで限られたスペースの中で患者さまにより良い医療を提供するため、必要となる機器の導入や諸室の改修などの機能向上に努めてまいりました。このため、売店や食堂、休憩スペースなどが手狭な状況となっている現状でございます。 入居している売店には車いすのお客さまが来店した際には介添え等の対応を依頼しておりますのでお気軽にお声かけ下さい。</p>
<p>守衛さんってあいさつをしなくていい職業なんですか？ 誰ひとりあいさつしませんか……。</p>	<p>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 警備員を派遣している業者には、挨拶も含め丁寧な接遇を心がけるよう指導しているところですが、ご指摘を踏まえ、警備員から積極的に挨拶のお声かけを行うよう改めて指導いたしました。</p>
<p>駐車料金を無料にすべき！ 外来、お見舞い等。 病院を利用するのであれば無料にすべき！ 時間制限はあっても良いとは思いますが、駐車料金で金儲けするな！！</p>	<p>駐車料金につきましては、周辺施設との均衡及び維持管理のために応分のご負担をいただいているところです。 また、料金設定及び運用につきましては、外来受診者、付き添いのご家族の方への割引など可能な限り柔軟な対応に努めております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>エレベーターがポンコツすぎる。 停止状態でも近いエレベーターが動かず、わざわざ遠いエレベーターが動くのはおかしい。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 当院は開設から約30年が経過し、エレベーターなど一部の設備機器が古くなっております。 もちろん、適切な保守業務により安全に運用しておりますが、最新の物と比べ機能面や快適性で劣っているところもございます。しかしながら、今後とも適切な保守点検による安全性の確保と日々の清掃を通じ、出来る限り患者さまに快適にご利用いただけるよう努めてまいりますのでご理解の程よろしくをお願いいたします。</p>
<p>ずっと前にも思って書きましたが、エレベーターの点検などは、土日にするべきではないですか？ 平日はエレベーターが動かないと、こみます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 ご指摘いただきました件につきましては、エレベーターの保守点検業者に伝えるとともに今後検討してまいります。</p>
<p>テレビとかの業者の女性のスタッフ、病棟内をうろろするのなら、あいさつ等すれば良いと思います。 使用するのは、病院職員ではなく、かんじゃです。</p>	<p>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 テレビカードシステムの補修業者には、来院者への挨拶も含め丁寧な接遇を心がけるよう指導しているところですが、ご指摘を踏まえ、当院常駐スタッフには改めて積極的に挨拶を行うよう指導いたしました。</p>

<p>病衣がシワクチャすぎます。 エリなどが特にグチャグチャ。 気持ち悪すぎです。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。また貴重なご意見ありがとうございます。 現在、患者用寝衣の洗濯やアイロンがけに関しましては、業者に委託しております。この度の貴重なご意見を業者に申し伝えと同時に業者と具体的な改善策について定期的に協議を行い、患者さまに気持ちよく着ていただけるように最善の努力をしていきたいと考えております。 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、よろしく申し上げます。</p>
<p>トイレにペーパータオルか、エータオルを置いて下さい。 特に病棟に。 看護師は、ペーパータオルを使ってますよね？</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 エータオルにつきましては、当院では衛生面や感染症対策の観点から設置は難しいと考えております。 ペーパータオルにつきましては衛生面や感染症対策の観点からの課題などの検証が必要となりますので、早急に対応することは難しいのが現状でございます。 しかしながら、ペーパータオルの設置につきましては、患者さまの利便性の向上に向け、今後とも患者さまやご来院の方からの要望を踏まえ検討してまいります。</p>
<p>休日や夜間の雨の日に、正面玄関の横、屋根がないのでぬれます。(入り口が奥なので) どうにかして下さい。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、対策を検討してまいります。</p>
<p>(旧食堂について) 1階の食堂の味が最近塩からい。 他の人もそのように言っていました。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当院の食堂は、5月から新たな事業者が運営しております。新たな業者には食堂運営に関するこれまでのご意見を踏まえ、健康にも寄与するとともに、すべての方に気持ちよくご利用いただける食堂となるよう促してまいりますので、今後ともご利用の程よろしくお願いたします。</p>
<p>(旧食堂について) 食堂の社員の方は良い方ですが、メニューがご年配の方が選ばれるには少し物足りません。 ごはんも量が多いので小盛りでおねができれば嬉しいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 食堂のメニューは食堂運営会社が決定しております。 この度いただいたご意見は、患者さまのご要望として運営会社に申し伝えました。 なお、ごはんの分量を減らすことにつきましては、注文時にご遠慮なくスタッフにお申し付け下さい。</p>
<p>駐輪場の増設をお願いしたい。 現状の3~4倍位いますね。</p>	<p>駐輪場につきましては、限られた敷地スペースの中で運用していることから、これ以上のスペース確保は難しい状況でございます。 整列駐輪を呼びかけるなど、より多くの台数が利用できるよう努めてまいります。 また、今後、敷地内の配置計画の見直しなどの際には駐輪場の拡張や増設を検討してまいりますので、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>食事のことで、食べてる途中で食器を下げにこられるので、いそいで食べなければいけません。 せめて、配り終わって30分後に来てほしいです。 よろしく申し上げます。</p>	<p>この度は、下膳のタイミングが早く申し訳ありませんでした。 患者さまのタイミングなどを見測り、患者さまの立場にたった看護が提供できるよう引き続き指導に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>

<p>トイレの数を増やしていただきたいです。(新しく設置を希望します)洋式。 コンビニが狭くて商品も少ないので、もう少し広くしていただけないでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。トイレの増設につきましては、スペースの問題や費用がかかることから、今後とも患者さまやご来院の方からの要望を踏まえ、院内改修にあたっての検討課題とさせていただきます。ローソンにつきましても、病院内の限られたスペースの中で運営業者により営業しておりますので、ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>各部屋のテレビチャンネルで、福岡FBSを追加してほしいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。各病室に設置してある床頭台のテレビにつきましては、床頭台設置業者が、テレビアンテナ設置及びチャンネル設定を行っております。現状はアンテナの設置状況によりFBSは映らない状態です。この度いただいたご意見は患者さまのご要望として、設置業者へ申し伝えます。</p>
<p>各階ごとの換気はしないのでしょうか？ 換気扇を使わず、窓を開けて外の空気を入れて風を通さないと新鮮な空気が吸えないので気分が悪くなります。 入院すると外に出られないので特に思います。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。室内の換気につきましては、省エネルギーの観点から外気と循環の空気量をバランスよく制御しており、換気は充分行われておりますので、ご安心ください。 窓の開閉については、害虫などの侵入を防止するため、原則禁止しています。 ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。</p>
<p>日中はじっとしていても汗がダラダラ出る程暑くて苦しいし、夜中は寒くて風邪引きそうです。 空調がおかしいですね！病気を治す為に入院しているのに逆に体調を崩しますよ。 一昼夜“小春日和”のほんわかした温度にして下さい。極端な設定で違和感を感じます。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。室内の温度管理につきましては、室温が約25℃になるよう自動調整しています。外気温度と室内温度のバランスにより、現在は夜間21時30分ごろに空調設備を停止しています。 今後も入院されている患者さまには快適な療養環境を提供できるよう努めてまいります。</p>
<p>入院予定です。 長い柄のくつべらを売店で購入したいです。 ご検討よろしく願います。</p>	<p>この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。売店で取扱商品については、売店の運営会社が決定しております。 この度いただいたご意見は、患者さまからのご要望として売店運営会社に申し伝えました。</p>
<p>駐車場、いっぱいではなかなか入れません。 もう少し広げていただけないでしょうか。 とても不便です。</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。現況においては、様々な制約があり立体駐車場の増設は困難な状況でございます。混雑時には警備員において空車状況を確認し、できる限り速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいります。 ご理解の程宜しくお願いいたします。</p>
<p>駐車場が相変わらず混んでいます。 以前も記入しましたが、改善はいつ行われますか？ 早期に改善願います。</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。現況においては、様々な制約があり立体駐車場の増設は困難な状況でございます。混雑時には警備員において空車状況を確認し、できる限り速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいります。 ご理解の程宜しくお願いいたします。</p>

<p>汽車の写真が楽しいのですが、場所の説明があると、あー、あそこね。確か見た景色だけれど。と思うのがいいと思います。</p>	<p>院内展示物をご覧いただきありがとうございました。この度いただきましたご意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>職員、医師の対応は問題はありませんが、バイク、自転車の置き場が狭いので一考願います。シニアカー置き場の所はどうですか。シニアカーは玄関左側は。</p>	<p>駐輪場につきましては、限られた敷地スペースの中で運用していることから、これ以上のスペース確保は難しい状況でございます。整列駐輪を呼びかけるなどより多くの台数が利用できるよう努めてまいります。また、今後、敷地内の配置計画の見直しなどの際には駐輪場の拡張や増設を検討してまいりますので、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>5西のトイレの件で、和式トイレを洋式トイレに変えていただければと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。便器の洋式化につきましては、今後とも患者さまやご来院の方からの要望を踏まえ、院内改修にあたっての検討課題とさせていただきます。</p>
<p>駐輪場を早急に拡張して下さい。屋根はいりません。公園緑地課に交渉の事。現場を9～12時の間に確認の事。</p>	<p>駐輪場につきましては、限られた敷地スペースの中で運用していることから、これ以上のスペース確保は難しい状況でございます。整列駐輪を呼びかけるなどより多くの台数が利用できるよう努めてまいります。また、今後、敷地内の配置計画の見直しなどの際には駐輪場の拡張や増設を検討してまいりますので、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>緩和病棟に祖父がお世話になっております。正直、祖父に対しての言葉遣いや来院者に対してがひどいと思います。私は、スタッフさんよりは年下だとは思いますが、祖父は年上です。もっと気をつけて欲しいです。看護の質を上げて下さい。お願いします。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。今後は患者さまへの言葉かけについても注意し、このようなことがないように接遇教育に更に取り組んでいきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>4階東病棟便所設備の改善について 入院患者にとって日々の排泄は切実です。入院生活を大いに左右します。 今日では、ウォシュレストイレが普通ですから、質・量の強化を希望いたします。 一昨年、5階西に長期入院しましたが、良質な個室もあり快適でした。 予算上の制約もあるでしょうが、改善を御検討下さい。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。ウォシュレットを設置するためには、トイレの洋式化を進める必要があります。今後の院内改修にあたっての検討課題とさせていただきます。今後もお気づきの点がありましたらご意見の程よろしくお願いたします。</p>
<p>私は入院していましたが、ここは人手不足もあると思いますが、言ったことをやってくれなかった時の言い訳が、“忙しいから忘れていた”が多いですが、患者さんには関係ないことなのでもう少し気を付けて欲しかったです。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご意見のとおり、どんなに忙しくても患者さまに「忙しい」ことを言い訳にするのはプロとしては失格です。全体で注意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>ご飯の器に前の残りご飯のカリカリがよくついていました。 ご飯を盛る時、気づきそうですが……。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。お米は毎食ごとに炊飯しており、残ったご飯の使用は行っておりません。ご指摘いただいた硬くなった米粒は、釜底で加熱が入り過ぎた一部の米が混入したこと又は温冷配膳車内の温風が容器内に入り込み乾燥したことが原因と思われるため、盛り付けや配膳前確認で注意するよう徹底いたします。</p>