

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>カフェは、いいですね。 無料は申し訳ないけど、気分転換になります。</p>	60代女性
<p>8月23日、救急車で入院し、28日手術を受けました。(大腿骨骨折)その後、皆様方の温かい笑顔と親切で、だいぶ痛みもなくなり、自分もリハビリに一生懸命しております。 9月18日には、転院することになり、皆様方には大変お世話になりましたことを厚くお礼申し上げます。本当にありがとうございました。 多忙の中にあっても、笑顔とやさしさ、本当に感謝いたします。 男性の看護師さん方もとてもやさしかったです。家の孫にもこのまねは出来ません。</p>	80代女性
<p>1階受付の藤岡さんという方はとても親切です。 1から10まで、こと細かく教えてくれました。 カウンターの内から、自ら声をかけてくれるなど、心配りも行きとどいておられました。</p>	50代女性
<p>ボランティアの皆さんの笑顔は、病院への不安を最初に受け止めて下さって、とてもありがたいです。中々できることではありません。 これからもどうぞよろしく願います。とともに、感謝申し上げます。</p>	70代男性
<p>採血室の男性が優しく、ていねいで、しかも手早く上手だったので、たいへんうれしかったです。 (安心した気持ちになりました。)</p>	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
<p>入院の日、10時に来て下さい。とか言っていますが、午前中って外来もあり、バタバタしてます。 10時に行っても、1時間は放置されています。 入院は午後からにしてはいかがですか？</p>	<p>日頃より、患者さまへの配慮を心掛けておりますが、入院当日の配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 入院後の治療や手術のために、入院当日に検査や歯科受診をしていただき入院となる場合は、午前中に来院していただき、結果を主治医が確認してから病棟へのご案内になることがあります。その場合、検査結果が出るまで外来で1時間程度の待ち時間が生じます。入院前に検査などがない方は午後からの入院とさせていただきます。また、病棟のベッドの準備に時間がかかり、外来で待ついただくことがあります。 入院日の待ち時間を短縮できるようシステムの見直しを行うとともに、やむを得ずお待たせする場合には説明をさせていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院時に外来で何時間も待たせるのは、市民病院だけです。 普通はすぐに病棟に上がりませんか？</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 日頃より、看護師の接遇につきましては指導を行っておりますが、患者さまへの配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 当院の小児科には「神経」「心身症」外来もあり、障害のある患児さまも多く来院されています。日頃から障害のある子供との関わりを大切に心配するあまり、看護師の言動が行き過ぎて不快な思いをさせてしまい大変失礼いたしました。 今後、看護師には患児さまとご家族への配慮を心掛けるよう、接遇の指導を続けてまいります。</p>
<p>小児科の●●看護師さんの態度が雑。 障害の子に対し、バカにした態度でイライラする。 話すときも、他院の医師をバカにする。</p>	
<p>小児科の●●看護師さんが、障害がある人をバカにする対応でイライラする。 こんな看護師がいていいのか。</p>	
<p>小児科外来●●看護師、対応悪すぎ。</p>	

<p>予約日と仕事の依頼が重なったが、担当の先生が大変お忙しいようなので、予約がなかなか取れなかったので、取り直しができるか、電話で内科外来に直接電話したら、「予約変更じゃないと、次回予約可能日が伝えられない」のいってんばりで「変更します！！」と言うまで、日程の相談に応じてくれなかった。 病院側の手順を優先して利用者の目線に立っていない態度がとても残念で、体調の不安以上に、もし入院となった場合、他の病院を検討しようと家族と話した。 意地悪な態度にもとれる対応でした。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 日頃より、看護師の接遇につきましては指導を行っておりますが、患者さまへの配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 予約の変更は可能な限り速やかにご希望通り行っています。患者さまから「都合が悪いのでいつなら予約できますか」というような日程が決まっていない問い合わせの時に、先まで予約が入っている医師の場合などは来院可能な日を教えていただき予約の枠外に来院していただくことがあります。そのような時は患者さまにわかりやすく説明することが必要です。今回は、看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変失礼いたしました。 今後、看護師に周知徹底するとともに、指導を続けてまいります。</p>
<p>予約受付機に診察券を入れてたら、聞いていた予約時間以外に検査の予約が午前から午後にならなくなって入っていた。 予約時に説明があっても良いのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 予約受付機で受付をした際、説明と違う時間が記載されており不安になられたこととお察しします。 診察時間に合致するように検査の申し込みができればよいのですが、時にはかけ離れた時間しか空いておらず、システム上仕方なくその時間に予約することがあります。その場合は診察時間に合わせて検査ができるように調整しております。(※MRI検査は時間厳守) 今回、そのような説明がなかったことで患者さまに不安と不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 今後は、看護師に周知徹底するとともに、わかりやすい説明を行えるように指導を続けてまいります。</p>
<p>●科外来のピンクの服のメガネの人の対応が悪い。 ぶあいそうだし、したしくもないのにタメ口。 ちゃんとしてほしい。</p>	<p>日頃より、スタッフの接遇につきましては指導を行っておりますが、患者さまへの配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 日々忙しい業務の中でも、苦痛や不安を感じている患者さまに対して医療者としての配慮を怠ってはなりません。 今後も、スタッフには周知徹底するとともに指導を続けてまいります。</p>
<p>●●科の窓口にいちゃった●●さん、職員としての言葉使いではないと感じます。 患者に接する時の言葉使い考えて頂きたい。 患者は友達ではありません。</p>	<p>日頃より、看護師の接遇につきましては指導を行っておりますが、患者さまへの言葉使いで不快な思いをさせてしまい大変失礼いたしました。 療養が長期にわたる患者さまの中には、(最近の体調や自宅での様子)看護師と話しをすることを楽しみにされている方もいらっしゃいます。そのような時でも患者さまへの配慮を心掛け、正しい言葉使いを周知徹底するとともに、指導を続けてまいります。</p>
<p>森の中で熊に会ったら、目を合わせない方がよい。 病院の中で看護師は患者と目と目を見て挨拶した方が感じがよい。 ところがなぜか看護師は意識的に顔を見ないようにして知らん顔をして通り過ぎて行く者が散見できる。(顔見知りの者でも) 私は熊ではない。私は人間だ！！日本人だ！！この狭い病院の中で看護師は閉鎖的人格障害に陥る可能性は否定できない。 病院という閉鎖的の社会がもたらす人格的障害。もっと広い社会に目を向け、開放的に社会をとらえて行くことによって、自分のアイデンティティを認識でき、広い視野を持った人間形成を期する。 それによって、人間の持つ人権というものの意味を理解し、自分が他の人権を認めるという意志がはたらく。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 詳細はわかりませんが、看護師が患者さまに「意識的に知らん顔をしている」という印象を与えてしまったことはとても残念なことです。 〇〇さまのおっしゃるとおり、挨拶は元気に明るく、また目と目を合わせて笑顔で挨拶できれば一層良いコミュニケーションをはかることができると思います。 受診や入院という辛い状況の中で、患者さま・ご家族さまに少しでも安心した時間を過ごしていただけるようこれからも接遇の改善に努めてまいります。</p>
<p>祖母、入院の付き添いです。 入室してすぐ壁の汚れに驚きました。お忙しいとはお察ししますが、清掃確認して下さい。 コーヒーをこぼしたような、壁にぶち投げた汚れ？血のり？をイメージするような汚れ？薬のはじけた汚れ？すごかったです。 自分で売店ローソンでスポンジと洗剤買って、掃除しました。落ちてすっきりです。。。。(●●●ルーム)</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 清掃が行き届いていなかったことについて、当該病棟の清掃を委託している業者を指導いたしました。 今後はそのようなことがないよう清掃を徹底いたします。また、汚れ等気になる箇所がございましたら、清掃いたしますので、最寄りの当院スタッフまでお知らせくださいますようお願いいたします。</p>

<p>駐車場。 1度、Rまで上がっていくと、2階に戻るには、一度カードを通して出ないといけないのは不便です。 それならそうとカードに記載するなりわかりやすい説明を前もってして下さい。 長い時間、車に食べ物を置いておく等、2階の方が良いのに、Rに置くしかなく困りました。</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 当院では、限られた敷地内で立体駐車場内の駐車台数を少しでも多く確保するため、現在のような一方通行の作りとなっております。また、一方通行については、現在駐車場内に表示しておりますが、より分かりやすい表示にすることを今後の検討課題とさせていただきます。 またお気付きの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>待合室にジュースの自動販売機、設置して欲しい。 急な見舞客、あそこでコーヒー等を買って接客できるし、患者さんも近くにあれば、1日に1本や2本買うと思います。</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。 当院ご利用の皆さまからのご要望があることもあり、現在各階に飲料の自動販売機設置を予定しておりますので、設置が完了いたしましたらぜひご利用下さいますようお願いいたします。</p>
<p>以前も書きましたが、深夜、早朝の時間帯、救急受け付けにおられる60代くらいの女性の方ですが、今もまだ勤務中であると思われる時間に寝ています。 1度や2度ではありません。何も改善されてないんでしょうか？あきれています。 深夜・早朝であれば寝ても良いと思われてるんじゃないですか？ 病院という人の命が関わる場所での勤務態度とは思えません。 早急に改善を求めます。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 ご指摘いただいた業務を委託している業者にこの件を報告し、該当者へ指導するよう伝達いたしました。 また、なにかお気付きの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>予約指定が10:30だったので、その約40分前に受付を済ませたのに、診察室に入るまでに予約時間から1時間以上もあるのには失望した。 病院が予約時間を指定しているのに、どういう仕組みなんですか。 そんなに予約人数が多いのかしら。</p>	<p>ご指摘ありがとうございました。 この「待ち時間問題」は病院にとって昔から解決したいけれどもできない困難な課題です。 外来を受診していただいて診察になるまでの時間は、まず初診か再診かで異なります。次に診察前に検査があるかないか、また検査の種類によってもかかる時間は異なります。更に患者さまによって診察や説明に要する時間も異なるため、全ての患者さまの診察を予定時刻を決めて時間通りに開始するのは殆ど不可能に近いのです。 現状では来院から診察までにかかる時間はまちまちである事をご承知いただくしかありません。 患者さまを長時間お待たせして大変申し訳ありませんが、今後も改善の努力を続けて参りますので、ご理解の程お願い申し上げます。</p>
<p>5東 入院中。 栄養士が一度も来なかった。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。 まず食事対応が行き届いていなかったことについてお詫び申し上げます。 日々患者さまを訪問し食事対応を行っているのですが、全ての患者さまに個別対応ができていないかといえば出来ておりません。 お呼びいただければ優先的に対応いたしますのでスタッフまでお声がけ下さい。</p>
<p>6階東病棟、今回初めての輸血を行ったが、15分間は副作用の確認のため、ベッドサイドに看護師がいると思うのですが、担当の看護師●●さんはいませんでした。 ここの病院は、15分間様子も見ないんですか。そのように看護指導を行っているのですか。ありえないと思いますけど。 事実確認後、どのように対応していくのか返答ください。</p>	<p>当院の輸血マニュアルでは、開始から5分まで患者さまのそばで観察させていただき、15分後に再度副作用の観察をさせていただくようになっております。説明が不十分でご家族にご不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 今後は安心していただけるように説明していきたいと思っております。</p>

<p>シーツに血液汚染していたため、シーツを頂いて自分で交換しようと思ったところ、私がするのでいいですよと言うくらいなら、家族から言われる前に交換を行ってくれませんかね。マットにも血液が付いていたのに●●看護師さんは枕で汚染部分をかくすし、カーテンもしめて見えないようにするしおかしいです。 血液が一番汚いのは看護師なら知っていると思うのですが…。どんな勉強をされてきたのでしょうか？普通に考えてありません。 上の者がしっかり業務を行わないと、下の者はもっと行きませんよ。適当な業務を行うな！！</p>	<p>この度は対応が遅くなり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。 今後は環境整備に気を配り、患者さまやご家族に十分に説明を行いたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>予約通りにきても、診察が終わるのが3時～4時。 長すぎます。</p>	<p>不愉快な思いをさせて申し訳ありません。 外来を受診していただいて診察になるまでの時間は、初診か再診か、診察前に検査があるかないか、検査の種類など様々な要因によって異なります。更に、診察や説明に予想外に長時間かかったりすると、それ以後に診る患者さまの診療開始時間は大きく遅れてしまいます。そのため全ての患者さまの診察を予約時刻通りに開始するのは殆ど不可能に近いのです。病院としては待ち時間短縮の努力を続けておりますが、解決はなかなか困難であるのが実情です。 患者さまを長時間お待たせして大変申し訳ありませんが、今後も改善の努力を続けてまいりますので、ご理解の程お願い申し上げます。</p>
<p>「声」 入院患者は、看護師先生の「声」を聞くと安心して、元気になります。 看護師先生は、患者に対しては是非「声」をかけてください。 お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 多忙を理由に気持ちに余裕が持たず、患者さまに目を向けることが出来ていなかったのではと思います。 先日の院内で行われた接遇研修でも「自分の仕事に集中する前に患者さまに関心を向けることが最低限の役割責任である」ということを学び再確認したところです。 今後も患者さまに挨拶やお声かけができるよう意識して行動していきたいと思います。</p>