

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
初めての手術ということもあり、最初は不安も大きかったのですが、4階西病棟のスタッフの方々が丁寧に接してくださり、大変助かりました。 また、手術を担当してくださった飯田先生や看護師の方々も大変ありがとうございました。おかげ様で安心して手術を受けることができました。	30代	男性
4階東病棟の皆さま、大変お世話になりました。入退院を繰り返していますが、主治医の香野先生は嫌な顔もせず、丁寧に分かりやすい説明をしていただき、感謝しております。 面会の際も先生から現在の状態について説明をしてくださり、家族としてはとても安心しました。 また、4階東病棟のスタッフの皆さまも面会の際に優しく声をかけてくださり、とても嬉しかったです。 ありがとうございました。	—	女性
先日、母が体調不良のため受診した際に、警備員の方がすぐに車いすを持ってきて対応してくださいました。大変助かりました。 優しく声掛けしていただき、不安な中で少し落ち着きました。ありがとうございました。（入江さんという方でした。） よろしくお伝えください。	40代	女性
採血の受付窓口で怒鳴っている高齢者（男性）の方がいて、朝から嫌な気持ちになりました。 これから採血を担当する人が怒鳴られないといいなと思っていたら、男性の看護師さんがとても丁寧に対応され、「人が多くて座れないので、個室へ行きましょう。」とその人を案内されていました。やはりプロだなと思いました。 みなさまいつもありがとうございます。	50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
4人部屋でスマホで電話している人が多い。 各部屋の入り口に4人部屋は電話禁止のポスターを貼るようにしてください。	このたびは、ご入院中に病室の環境で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者さまのなかには病状により病室から出られない方もいらっしゃるため、病室での使用を禁止しております。 しかし、使用時間や、音量によっては同室の患者さまのご迷惑になる場合もございますので、その時は看護師からお声がけするように指導いたしました。 また、入院時のオリエンテーションでも引き続き携帯電話の使用方法について説明を行ってまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
面会の時間短すぎ。 部屋せまい。	このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 当院では感染対策上、面会時間は1回につき30分までと制限させていただいております。ご不便をおかけしておりますが、ご協力いただけますと幸いです。 病室についても、大変狭い中でご迷惑をお掛けしておりますが、現状では部屋の拡張が困難となっております。ご理解いただけますと幸いです。
6月に3階東病棟に入院しました。24時間点滴をしていて、機械のブザーが鳴ったのでナースコールを押して看護師さんが来るのを待っていたが、5分経っても来ず、家族がドアを開けて呼びに行こうとしたら、部屋の前で看護師さんと男性が話をしていました。 そしてその看護師さんが私に言ったのが、「ナースコールを押してくれたらいいですから。」と。押したけど来なかったのはどちらですか！と姉が言ったら、嫌な顔をして出て行きました。 こういうことが起こるのは看護師不足から起きるのでしょうか。命を預ける身としては、とても怖いことです。 何か起きてからでは遅いので、改善してほしいです。	このたびは、入院中に看護師の言動で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さまからのナースコールには即座に対応するように努めておりますが、やむを得ずお待たせする場合には、「〇分、お待ち下さい」と説明するように指導しております。しかしながら、このたびはその説明が不十分だったことを反省いたします。 今回のことを改めて看護部全体に周知し、ナースコール時の対応や接遇について引き続き指導してまいります。
入院してすぐに、腸も悪く食べられないものがあるため常食を変えてもらいたくて看護師に申し出ていたのですが、結局栄養士の方が来られたのは退院する前日でした。 看護師さんに何回も伝えていたのに、伝わっていませんでした。そのせいで食べられない数日を過ごすことになり、食べないと残したことを言われるし。不信感でいっぱいです。そちらの伝達ミスですよ。	このたびは、看護師の伝達不足により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今後は、看護師同士はもちろんのこと、他職種とも密に連携し、伝達不備などが起こらないように努めてまいります。

「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
外来の冷房を1～2度下げてください。	このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 外気温と室温の差が大きくなると体温調節機能が低下していらっしゃる方のご負担となることがあるため、院内は25～27℃程度となるよう設定しております。 温度の感じ方は患者さまによって異なるため、今後暑さや寒さを感じられた際にはお近くのスタッフまでお声がけいただけると幸いです。
各階に血圧計、体重計ぐらい置いてほしいです。	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。 体重計に関しましては、患者さまお一人で乗られた際に、ふらつきや転倒の危険性があることから、自由に使用できないところに設置しています。お手数ですが、ご希望の際は看護師にお声かけいただけますと幸いです。 血圧測定機に関しましては、患者さまが自由に使用できるものは外来と透析センターにしか設置しておりません。入院中の患者さまで療養上測定の必要がある方には、看護師が測定に回るようにしております。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
入院のご案内7ページの「10.面会について」では、面会時間は午後1時から午後8時となっているが、別紙で渡されたA4用紙「面会のお知らせ」では、原則午後1時から午後5時と記載されている。 面会制限のお願いについては理解できるが、共働きが多い現在、仕事をしていると午後5時までの面会ができないので、「家族（一親等など）に限り午後8時まで可」などにしてほしい。	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。 当院では面会に際して種々の制限があり、ご迷惑をおかけしておりますが、院内には抵抗力が低下した患者さまもいらっしゃるから、感染症対策のためこのような形をとらせていただいております。 市中及び院内の状況をみながら寛厳調整をしておりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
面会に行ったときに鼻から管が入っていてびっくりしました。 薬を入れるためと食べる量が少ないため、栄養剤を入れていると言われました。 事前に管を入れることについて連絡はないのでしょうか。	このたびは、ご家族の入院中に行われた処置についてご家族さまを驚かせてしまい申し訳ありませんでした。 入院時、疾患により経口の飲食が困難と予測される患者さまには、入院決定時に主治医から患者さまやご家族さまに鼻から管を入れて薬や栄養を入れる可能性があることを説明し、患者・家族の同意のもと、必要と判断されたときにチューブを留置することがあります。 いただいた内容から事前の説明が十分ではなかった可能性があるかと推察いたしました。また、今回は、配慮が足らず、ご家族さまが来院し面会される前に医療者から先に説明するべきであったと反省しております。スタッフ間で今回のことを共有し改善に努めてまいります。

「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
救急の受付をしている男性がとてもふてぶてしく感じが悪い。 もう少し対応の仕方を考えるべき。	このたびは、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容は、受付業務を委託している会社へ通達し、接遇態度を改善するよう強く指導してまいります。
食べ物に文句を言ってはいけないと思っていますが、ここの食事はあまりにも酷い。隠し味もなければ工夫もない。同じ材料ばかりの繰り返し。食事が楽しいな病人にとって、見ただけで食べたくなくなる気持ちです。 私はこのたび内科6回目、外科2回目の病人です。とうとうこの用紙に記入させてもらいました。	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。 嗜好面で提供できない食品項目が多い患者さまへの個別対応を行う場合、食品の制限から同じような材料となってしまうことがあります。 大量調理を行う給食であることをご理解いただけますと幸いです。
入院して3週目になる病状にあわせて献立を考える方々にまず感謝申し上げたい。 その上であえて申し上げる。管理栄養士さんに工夫というものを感ぜられない。毎度同じ食材を使い、何度も同じものを提供する。塩分制限がある中でも、ユニセフにも登録された日本の「だし」含み味などが感ぜられない。 予算の制限があるなかで下関市は食材が豊富にある。患者本意に考えて食欲のでる方法を考慮してほしい。	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。 使用する食材につきましては、今回提供したものが低残渣食（消化器官にかかる負担を極力少なくすることを目的とした食事）という治療食であったため、使用できる食材に制限がございました。 また、調味については、「出汁」も昆布・鰹節から取っており、塩分も食事制限がない食事の場合は、日本人の平均食塩摂取量に合わせて設定しております。 限られた条件のなかで、できるかぎりの工夫をしておりますので、ご理解いただけますと幸いです。
38年ぶりの入院で、私も戸惑っています。 原因、治療法がわからないまま熱が続いています。 この病院に入院して初めての食事でびっくりしました。 味覚障害かと思いました。味付けがなく何を食べても美味しくなくびっくりしました。 どうか美味しい食事をお願いします。 病院生活では食べることしか楽しみがありません。	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。 提供しました一般食は塩分制限のない食事のため、より味を濃くする等の対応はできかねますが、その他でできる限りの対応は行わせていただきますので、お気軽に栄養士までご相談ください。
友人の面会で受付の警備の男性の対応が非常に悪いと感じます。口の聞き方態度が横柄です。年配の方に対しても若い人に対しても上から目線の感じで、他の病院では考えられないような態度です。	このたびは、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容は、受付業務を委託している会社へ通達し、接遇態度を改善するよう強く指導してまいります。

「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
本日入院患者の見舞いに来ましたが、入り口の受付係りの方の対応が非常に悪い。口の聞き方や態度が高圧的で大変不快な思いをしました。 警備会社の方とは思いますが、部外者への対応について問題あります。 病院のためにも改善をお願いします。	このたびは、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容は、受付業務を委託している会社へ通達し、接遇態度を改善するよう強く指導してまいります。