

患者さまからのご意見への回答（2024年3月）

以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）
12月26日より1月4日まで急な入院でしたが、年末・正月の気分を味わえたので、とても嬉しかった。
生まれて初めての病院生活で、比較する尺度を持ちませんが、皆さま親切で、感心しております。
入院生活の中で「ここが良かった」は、医師、看護師、薬剤師、病棟事務員、その他スタッフの皆さまがとても優しく親切にしてくださったことです。感謝、感謝です。特に病棟事務員の〇〇様には入院時の対応や退院時の対応等、分かりやすい説明等、本当に感謝しております。
ささいなことですが、看護師さん達が病室に入る際にノック3回して入って来ますが、素晴らしい配慮だと思います。入院患者にとって病室はいわゆる自分の部屋ですから。ノック3回はいいですね。欧米の習慣では部屋に入るときはノック3回、トイレは2回だそうです。
先週、大腸の内視鏡を実施。初めてのなので不安でしたが、当日の説明（担当看護師さん）も分かりやすく、不安を一掃してくださいました。そしてドクターはじめ、看護師さんの声掛け、対応で、案外無理なく終了することができました。胃の内視鏡の時もそうでしたが、本当にありがとうございました。
治療に携わる皆さんが、笑顔で対応され、明るい気持ちにもなれ、安心感も増しました。ありがとうございました。
個室を利用させていただきました。まるでホテルにいるようで、快適に過ごせました。また、夜に体調不良でとても不安になったとき、優しく対応していただきましたこと、とても感謝しております。先生をはじめ看護師の皆さま、スタッフの皆さまのおかげで安心して快適に1週間過ごせました。ありがとうございました。
<ul style="list-style-type: none">・トイレが近くて良かった。使いやすかった。・富士山が見えて、気持ちが落ち着いた。
初めての入院が不安でしたが、個人のスペースがあったり、いろんな方の対応により安心できました。ありがとうございます。食事などは参考にして作ってみます。
いろんな担当者の方に分かりやすく説明していただけるので、安心して聞けて質問もしやすかったです。皆さまにはお世話になり、ありがとうございます。

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none">・1Fのコンビニで新聞購入したく、休日でも1時間開いてください。・認知症の婦人に音の出るおもちゃを与えないください。・ポタージュスープ（かぼちゃ、ポテト、コーン等）を出したらいかが？	<ul style="list-style-type: none">・1階売店は月～土（除く祝日）の営業となっております。ご理解いただけますと幸いです。・認知症のある患者様のケアに人形が有効であることが知られています（ドールセラピー）。音の出る人形を使う際は音量設定に配慮してまいります。・ポタージュスープのご要望は検討いたします。
5Fトイレのドアの空室・使用中の貼り紙が正しくないことが多かった。	トイレの表示は使用後に戻されていないことがありますので、こまめにチェックいたします。
ソーシャルワーカーの対応は素晴らしいのですが、声のトーンを下げてもらえると助かります。	声のトーンに留意してお話します。
<ul style="list-style-type: none">・看護師さんが医師への不満をこちらに同意を求めると言ってくるのは簡便してほしい。こちらから見ても、その仕事は看護師さんの仕事だと思う、ということが一度あった。・点滴を抜いたあとの浄水？の入れ方が人によって違う。できれば皆ゆっくり入れてほしい。ぐんっと入ってくると痛いので。	<ul style="list-style-type: none">・配慮に欠ける言動、申し訳ございませんでした。スタッフ教育に努めます。・ご意見病棟スタッフで共有いたします。痛みを感じられましたら遠慮なくお声がけください。

ご意見	回答
リハビリの時間などが全く分からないので、トイレやデイルームに行くのに、行っていいかどうか迷ってしまうことがあったので、朝、今日の日程とかを教えていただけると嬉しかったです。	検査やリハビリのスケジュールを朝ご案内いたします。
火災等の避難袋のマニュアル表示を交換されてはいかがですか？	交換いたしました。ご指摘ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・レントゲンは4～5回連続撮影したが、必要？（説明なし） ・食事はもう少し温かいものを提供されないか？ ・食事調理のかた、病室に入ってきたき過ぎる。何とかならないか？ ・節電～病室の窓際～日中は消灯してもよいのではないか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・このたび入院されました病態より、入院後も定期的に胸部X線検査が必要と判断し、繰り返し検査をさせていただきました。検査結果はその都度画像を印刷して説明させていただきましたが、検査の必要性に関しましては十分に説明できておらず、誠に申し訳ありませんでした。 ・温冷配膳車を利用していますが、提供方法など改めて検討します。 ・病室へ伺うタイミングなどを工夫してまいります。 ・廊下側の方やブラインドを閉める方などもおられますので、原則常時点灯としています。
個室のトイレに車椅子でも入れるとありがたい。	設備の制約上困難です。ご理解いただけますと幸いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・夜間、看護師さんの廊下を歩く足音が大きく、気になることがありました。 ・麻酔科の先生が自己紹介がなく、医師か看護師かわからなかったです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・プライベート空間保持や物音への対策のため、ドアの開閉につきアンケートを取り検討中です。 ・ご意見共有してスタッフ一同気をつけてまいります。
総合受付で待っていたが、入院受付で良かったので、案内の紙の「総合受付」という記入の仕方は訂正したほうが良いと思います。	手書きのご案内が誤っており申し訳ありませんでした。記載方法を手続きに明記し誤りのないようにいたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・入院冊子、入院治療スケジュール表と実際が異なることがありました。ひと言説明があると助かります。（シャワーの男女別、曜日設定、服薬回数など） ・入院時、もう少し詳しく説明があると助かります。（トイレの利用、テレビのイヤホン、デイルームのお茶等） 	<p>入院時の丁寧なご説明に心掛けてまいります。</p> <p>テレビへの院内情報表示を検討しております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・室内天井の埃（特にエアコンルーバー）、蜘蛛の巣が見えて良くないと思った。 ・ベッド周りの柵に、血の汚れで清掃を要求。前回、10年前に入院時もカーテンに血の汚れで交換してもらったことを思い出した。 ・患者は特に天井に目が行くのを分かってほしい。 	天井も含め清掃徹底してまいります。
枕が硬すぎる。ベッドは沈み、腰が痛い。	<p>病院で標準的に使われている枕を利用しています。</p> <p>洗濯といった衛生面への配慮から枕は固めの素材となっています。</p> <p>マットレスについては職員にお声掛けください。</p>
室内洗面所の水道を使用するとき、ボンボンと音がするのは気がかりでした。	水道使用時は弁の開閉音がしてしまいます。ご理解いただけますと幸いです。

ご意見	回答
<p>点滴の針の留置が痛く、手を動かすとき嫌だった。腕を曲げるときに上腕の肉が押して針が刺さる。</p>	<p>痛みを感じるがありましたら、ご遠慮なさらずお申し出ください。</p>
<p>外来受診の受付（本日初診）をするために並んだ列で、後ろに並んでいた老人男性が「前に移動しろ」と両側の腰を触って押してきた。とても気持ちが悪く、ぞっとした。 ご自身の前は人が進んで、床の並び線が二人分空いていた。「前に行け」と腰を触りながら押された。自分も前が空いた際、すぐに進まなかったが、この時代に他人の腰を触るのは良くない。病院なので声を上げることはしなかったが、非常に嫌だった。</p>	<p>不快な思いをされていることに気づかず、申し訳ございませんでした。このようなことがございましたら、職員までお声がけください。</p>
<p>8番室の〇〇先生は、検査ばかり勧めます。病気の説明をしないで検査の予約ばかり進めます。ご自分の診療に自信がないのでしょうか。何か聞くと気分が害されます。</p>	<p>診療部内でお声を共有して改善に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・自身のCT結果やレントゲン結果を踏まえた病状に関する説明を医師から頂きたかった。 ・Wi-Fi等に係る掲示を各部屋の病室内にしても良いのではと思った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検査結果や病状説明を丁寧におこなうよう、医師に指導してまいります。 ・テレビ画面へのWi-Fi QRコード表示を検討中です。