

患者さまからのご意見への回答（2024年12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）

10/13（日）19時過ぎ、救急車で搬送され、お世話になりました。先生、看護師の皆さん、警備の方もとても優しく丁寧に対応してくださり、状態も落ち着き、安心して帰宅することができました。心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

- ・トイレが広いので、点滴のスタンド（キャスター付き）がスムーズに動かせた。
- ・トイレ、洗面所にペーパータオルが置いてあり、便利でした。
- ・看護師さん、薬剤師さん、事務員さん、皆さんが名前を名乗ってくださるので、親しみやすく好感が持てました。お世話になり、ありがとうございました。

看護師さんが皆親切で、事前・事後説明が詳しく、安心して治療を受けることができました。

- ・先生方、看護師の方、助手の方、リハビリの方、管理栄養士の方、検査技師の方、薬剤師の方、事務の方、清掃の方など、皆様とても丁寧な対応をしてくださっていました。感謝ばかりです。
- ・夜勤の看護師さんも、人手不足の世の中において、とても責任感を持って、忙しい中、笑顔で優しい声かけをしてくださり、また血糖測定方法などをアドバイスしてくださり助かりました。採血や点滴針など、細い血管に上手に入れ、跡も残らずでした。（プロフェッショナルだと思いました）
- ・空調も温度、湿度とも快適でした。設備も新しく、フロアから見える外の景色も良かったです。
- ・皆さま、ありがとうございました。今後もお世話になります。（救急で運ばれた際もよろしく願いいたします。なるべく気を付けます。）

清潔感があり、ゆとりもあって満足でした。
食事も美味しかったです。

調布診療所が閉院になり、9月から須永先生にお世話になっています。優しく話を聞いてくださり助かります。優しい先生にお会いできて本当に良かったです。感謝しています。これからもよろしく願いいたします。

ご意見	回答
9/5に入院したとき、最初に入った部屋の壁に8月のカレンダーが貼ってあった。	9月分に貼り替えしました、失礼いたしました。
503号室のトイレの流れが良くないです。一度のレバーでは排水されない場合があります。	ご不便をおかけし申し訳ございません。確認しましたところ、現時点では問題は見受けられませんが、引き続き様子を見て必要に応じ対応してまいります。
入院時の案内書類にあった「お見舞いについて」の面会時間“午前11時～午後8時”は意味不明です。 →要らない。	ご意見ありがとうございます。院内取り決めが、感染流行状況に応じて変動することがあるため、今後入院案内へ注釈追記いたします。
病室内での携帯使用の注意。	そのような方がおられましたら、スタッフから声掛けさせていただきますので遠慮なくお申し出ください。

ご意見	回答
<p>(職員代筆)</p> <p>9/17 (火) 整形外科予約。その前に骨密度の検査だった。その際、男性技師さんが一人で対応してくれたが、呼び出すときからぶっきらぼうで、検査時、ガラスの板の上に乗ると痛みが強く、体を動かすのに時間がかかってしまったが、待ってくれようとはせず、強引に体を動かされた。</p> <p>いつもは女性の技師が親切にしてくれる。</p> <p>親切にしてほしいわけではないが、ここは病院で、体の不自由な人も来るところである。健康な人ばかりではないという意識が感じられなかった。</p> <p>作業を早く進めたい気持ちが優先されていて、もう少し具合の悪い人への気遣いがあっても良いのでは？</p> <p>次に受診する他の患者さんが同じような思いをされないように、どうしてもこのことだけ伝えなかった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>患者様お一人お一人に対し丁寧なご対応を心掛けてまいります。</p>
<p>トイレ使用中であることがもっとわかりやすいようにできれば。</p> <p>窓が小さく、高い場所にあるので、気づきにくいのか、何度か開けられてしまいました。</p>	<p>トイレは施錠できますので、鍵をご利用ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・天井のスピーカーからのノイズ音が大きく、とても気になります。24時間、ビープ音が鳴っているのはとても辛いです。 ・病室内に避難路やWi-Fiの案内があると、より良いです。 ・エアコンの送風口の黒カビがすごいです。元の色が分からなくなる位に誇りとカビでいっぱいです。 	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。早急に対応させていただきます。</p> <p>避難路やWi-Fiの案内については、病室テレビのお知らせで確認できるようにいたしました。</p> <p>エアコンの送風口の黒カビについては直ちにカビ取りを実施いたしました。今後は定期的な巡回点検を行い対処してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・洗面所のペーパータオルを引き出すのに手間取った。非常に硬い。片手でできれば便利。 ・点滴の針が痛かった。手術前に刺した後、違和感があった。病室で駅を入れたときに、腕の上部に強い痛みがあり、腕を代えてもらった。代えた際もうまく入らず(2~3度)、別の方が来て、スムーズに刺してくれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパータオルをケースに詰め込みすぎた可能性がありますので、補充時に注意いたします。 ・技術レベルに差が生じてしまうことの無いよう心掛けていますが、苦痛や不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。
<ul style="list-style-type: none"> ・手術の状況の説明をもっと詳しく聴きたかった。 ・医療費の説明が、事前に聞いていたのと異なっていた。 	<p>常に説明は丁寧に分かりやすく行うことを心がけていますが、ご不明な点がありましたら遠慮なくお申し出ください。改めてご案内いたします。</p> <p>患者様の状況により入院費が変動する場合がございます。ご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めてまいります。</p>
<p>昼のスペースなど、軽く運動やストレッチをするスペースがあると、なお良かったです。</p>	<p>施設の制約があり設置困難です。理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見	回答
<p>お食事は良く考えられ、おいしかったけれど、極薄味のものちょっと苦手です。もちろん塩分量も計算されてのことと思いますが。</p>	<p>当院の食事は塩分量も日本人の食事摂取基準を参考に設定しています。退院後に病院食を参考にしてもらえるよう工夫して提供しています。</p>
<p>入院初日の夜（日付が変わったころ）、「熱が出てきた」と夜勤の方に訴えましたが、「さっき測ったとき、熱なんて無かったですよ！？」と言いつ返されて、検温すらしてもらえず…。解熱剤の効果が切れて、36.8（夕方）→38.8度に熱が上がっていたので、朝の検温までの約6時間が大変つらかったです。</p> <p>夜は人ですが少なく大変だとは思いますが、意味の分からない言葉話す老人患者もいたりするので、聞き流した方が良くケースもあつたりするのは重々承知なのですが…その時は心細い思いをいたしました。</p> <p>「医師先生から体温を測らなくても良い、という指示が出ている」イコール「患者が発熱を訴えても決して体温を測るな、という指示」という意味ではないと思うのですが。</p> <p>この点に限らず、「質問したこと以外のことをしゃべるな」とでもいうように、こちらの言葉にかぶせるように一方的に話す方がいたのは残念でした。</p> <p>その方は「医師先生と私が、水分補給ペースについて合意した約束」を私が破ったことに大変お怒りのようでしたが…</p> <p>「発熱→想定外の発汗→脱水症状」という自体が起こっていたわけですから、お許しいただきたかったところではあります。幸いにも他の方が気づき、再調整いただけたので、大変助かりました。</p> <p>少々愚痴が長くなってしまいましたが、上述の点以外では、とても満足しております。</p> <p>病院食も大変美味しかったです。お世辞抜きに毎日食べられて幸せでした。</p> <p>また機会がありましたら（本当はないのが一番なのかもしれませんが）どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>看護師の対応で、大変不安、苦痛を伴わせてしまい、申し訳ございませんでした。患者様の訴えに耳を傾け、丁寧な対応をしていけるよう努めてまいります。</p>
<p>待ち時間がとても長いので、受付の番を取ってから外出したいです。</p> <p>13：30に受付したら、13：50まで外出OKとか。</p>	<p>外出ご希望の場合は受付スタッフまでお声がけください。</p>
<p>番号札を取っても誰もいないので、延々と待たされる。</p> <p>ベル等を置いてはどうでしょう。</p>	<p>窓口には常時人を配置していますが、電話や患者様への対応などで一時的に不在になることもございます。ご理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・入院が日曜日だったからか、入院の説明、レンタルなどの説明があまりされず、レンタルしているのに提供があまりされなかったのは残念である。 ・看護師さん達も皆さんとても素晴らしい対応であったが、ある一部が良くない対応で、そのため皆さんの評価や印象が悪くなり残念です。 	<p>入院時の説明と、その後の対応が適切に行われず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。入院時は特に体調がお辛い時期ですので、こちらからも声をかけさせていただきます。</p> <p>看護師の対応についてもご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。部署内で共有し、改善に努めてまいります。</p>
<p>7/4（木）、バリウムで所見があり、胃カメラ希望で消化器内科へ。そこで脳動脈瘤があるため脳外にてコンサルト。</p> <p>7/28（日）？脳外にて、リスクは高くないが、ゼロではないとのお返事があり、再度消化器内科へ。</p> <p>7/30（火）消化器内科診察にて相談したところ、2か月後に健診でバリウムをする予定なので、その結果を見て胃カメラをするか話し合い。</p> <p>9/14（土）健診に行ったところ、バリウムで所見があるから胃カメラをした方が良く一般内科へ案内される（バリウム検査未）。</p> <p>色々なところに胃カメラのために回されていることにご立腹され、一般内科医が内視鏡室に連絡し、胃カメラをオーダーすることとなった。</p> <p>一般内科医より手順は間違っていないが、たらいまわしにしてしまったことや、情報共有をどこで行っていくのか、病院として上げてほしい。</p>	<p>この度は、院内での連絡が不十分であったため、何度も健診と診療を行き来することとなり申し訳ありませんでした。消化器内科医の判断は間違っていなかったのですが、その判断を健診側に伝えておりませんでした。大変残念ながら、保険医療と健診では電子カルテを共有することができません。しかし、今後共有すべき情報がきちんと伝わるように仕組みを構築いたします。お詫び申し上げますとともに、改善につながるご意見を賜りましたことに感謝申し上げます。</p>
<p>（職員代筆）</p> <p>〇〇医師の態度が悪い。</p> <p>診察室に入って、「どうなんすか」としか言わず、「薬出しとくんで、飲んでください」と。全然診てもらった感じがしない。症状、咳、頭痛、長身も検査の希望も聞かれなかった。診察時間は2～3分。</p> <p>薬をもらうだけなら自分で薬局に行って買えば済む。</p>	<p>この度はお具合が悪く病院にお越しくださりましたのに、医師の診療態度にご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該医師に指導行いました。地域の病院としてしっかりと診療にあたるよう努めてまいります。</p>

ご意見	回答
<p>栄養士が昼食時に「ご飯の量を増やしましょう」と話がありました。その提案についてはOKです、と返事しました。</p> <p>それから何日か後に、ご飯の量がさらに増えていました。何ら事前の相談もなく、勝手な判断をすることに疑問を感じました。本人にはその旨をお話しましたが、「失礼しました」とのコメントのみ。このような場合、まずは本人（私）に事前説明があつてしかるべきことかと思います。残すことなく全て完食しましたが、フードロスのことにも良く考えるべきかと。</p> <p>日本は年間522万トンの食品ロスを出しています。一方、アフリカ等では食べ物に困り、死んでいく子供たちの報道を観ると、正直複雑な心境です。</p> <p>食事は治療の1つとして大切なことは良く理解しております。栄養士の「残しても良いですから」とのコメントには疑問を感じました。残すかもしれないことを認識しながら、半ば強引に持って行くことは、少し改めた方が良くと思います。</p> <p>私は商社で食品関連の仕事を30年以上やっておりますが、昨今のSDGs、サステナビリティをもう少し考えられたらいかがかと。</p> <p>以上、勝手なことを書きましたが、入院中は医師をはじめ、看護師、病棟事務スタッフの方々には大変お世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>入院中の患者様の食事は相談しながら必要栄養量に合わせて調整しております。今回は相談しながら食事を段階的に増やし最終的に医師の指示量に合うよう調整いたしました。患者様とのコミュニケーションを取りながら、ご希望や体調に合わせた食事提供を心がけていきます。</p>
<p>現在、失業保険の受給を受けております。</p> <p>9/24にハローワークに出向き、「認定」を受けるために、指定期間内に2回以上の就職活動をした証明の提出が必要でした。</p> <p>しかし今回9/24は入院中であり、その旨をハローワークに伝えたところ、別様式の書類（これは私自身と医師が記入する書類）を病院に送付いただきました。</p> <p>1階の事務の方に持って行き、書類作成を依頼したところ、「これは何ですか？」「何を記入するのですか？」との質問がありました。私自身も初めての経験ですので分からず、ハローワークの電話番号、担当者名も書いておきました。</p> <p>私からすれば業務の初歩的な知識不足ではないでしょうか？このような書類は当然、他にも多くの依頼があるものと感じています。</p> <p>正直、話し方の感じもよろしくなく、何か怒っているような態度に疑問を感じました。</p> <p>ちなみにこの女性事務の方は、エレベーターを降りて正面玄関に向かう、3番目の窓口にいた方です。</p> <p>因みにハローワークの方も記入箇所ポストイットを添付、説明もありました。</p>	<p>ご不安を感じられることがないように、スタッフ一同しっかり対応してまいります。</p>

ご意見	回答
<p>・ 医師、看護師の態度が非常に雑。言葉遣いもぞんざいな上から目線。医師がそんなに偉いのか？ （内科） 基本的な教育ができていないのでは？ ・ 待ち時間は合計120分。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。具体的な状況がわかりかねますが、丁寧な言葉使いや礼節を欠いた対応が無いよう、部署内で改めて共有いたします。 混雑などでやむを得ない場合もございますが、待ち時間はできるだけ短縮できるよう努めてまいります。</p>
<p>10月16日（水）にヤマザキショップで買い物をしたが、店員が客の私にレシートを渡さない。 10月18日（金）にも買い物をしたが、店員が客の私にレシートを渡さない。</p>	<p>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。レシートは必ずお渡しするよう指導いたしました。</p>
<p>（職員代筆） ・ 10/17（木）7：30に母が救急で受診した。9：00頃にスタッフが交代したようだが、9：00～9：45の間、全く説明もなくほったらかしにされた。考えられない！ ・ 会計に間違いがあったというので、10/18（金）会計に来院したが、管理料が違うことについて、質問しないと説明もしてくれない。 どうなっているんだ！この病院は！上司にしっかり伝えておけ。</p>	<p>処置室対応について、この度は配慮が足りずに申し訳ありませんでした。患者さまが搬送された後、採血・点滴・心電図検査を進めており、検査結果が揃い次第医師から説明予定となっております。9：00～9：45の間は、点滴をしながら結果を待っていた時間なのですが、その状況をご家族様に説明していなかったため、ご不満を抱かせてしまったと思います。今後はお待ちいただくご家族様が不安を抱かないよう、状況を伝えることを部署内で共有し、お待ちいただく方への配慮を欠くことが無いよう努めてまいります。 お会計につきましてもご説明が十分にできず申し訳ありませんでした。職員間の連携をしっかりとり、こうしたことがないよう努めてまいります。</p>