

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年10月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	新しく病室も広々として気持ちよく過ごすことが出来ましたがトイレの不衛生さにはがっかりでした。せめて男女別々にするとかになっていれればと思いました。			
2	1F エレベーター横のトイレに清掃員の方が清掃して下さったすぐ後に使わせていただきましたが、便座の裏がおしっこでビチョビチョでした。男子トイレ個室の方です。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。清潔な環境を保てるよう定期的な清掃を実施しておりますが、今回、お手洗いの清掃に関し多くのお言葉をいただきましたので、改めて細部まで清掃するよう清掃員に指導してまいります。なお、汚れが気になる際はすぐに対応いたしますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	意見要望
3	トイレ等の手洗い場の蛇口ですが、自動で水が出るため出水口にセンサーがあります。お掃除をされる業者の方にはこのセンサーまできれいにしていただけるともっと気持ちよく手を洗うことが出来ます。よろしく願い致します。			
4	在宅看護主任 対応が悪い。がっかりしました。	在宅看護主任がいないため回答しかねますが、在宅看護相談部門にこのようなご意見をいただいたことを周知し、より一層の患者サービスの向上に努めていきます。	看護部	意見要望
5	「患者さんの声」について、もっと大きな字をお願いします。私はこの病院が大好きです。しかし最近このように、何も考えないのかしら？と思うようなことが散見されます。ご対応よろしく願い致します。	この度は、配慮が足りず申し訳ございませんでした。ご指摘いただき患者さんの声を読みやすいサイズへ変更をいたしました。	医サ課	意見要望
6	予約したはずの検査が入ってなかった。無駄な時間になりました。担当の先生は、初めから高飛車で怖い先生でしたので、これを機にやめます。			
7	初診でしただけなのに、あまり話を聞くこともなく決めつけた言い方で残念でした。あれではせっかく遠くから来た人でも何も言えなくなります。そして問診で伝えたにもかかわらずその事は今初めて聞きましたと言われたのはびっくりです。カルテ位しっかり見てください。	この度は、不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。患者様との信頼関係のもとでの診療を心掛けておりますが、今回、そのような配慮が足りなかったものと認識し、反省しております。今後、さらに指導を徹底し、患者様のお気持ちを汲んだ診療ができるよう努めて参りますので、ご容赦下さいますようお願い致します	循環器 消化器 医サ課	意見要望
8	2019年10月～代表電話が出ない。又は長く出ない場合があります。病院として不安です。	代表電話につきましては、診療開始前後など混み合う時間帯がございます。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。混雑時は順番にお繋ぎしておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。	総務課	意見要望
9	初めての入院患者です。検査入院とか数日間の入院をした時、高齢で治療している患者さんと一緒になると夜間オムツの取替(臭いがひどい)、ベッドの入れ替え時等睡眠の妨げになる。重度 軽度を考えて欲しい。(部屋の在り方)	患者さんの病室については重症度や介護度、安全面を考慮して決定しています。しかし、病室に限りがあり「重度」「軽度」と一概に分けることが難しい状況もあります。入院時に療養環境について患者さんに聞き取りをしたりその都度説明をするなど対応していきたいと思っております。	看護部	意見要望
10	自転車の通行路を作っていたいただけとありがたいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。構内には自転車専用の通路は設けておりませんので、自転車をご利用の際は降りて歩道をお通りいただき、車や歩行者の方にご注意の上、ご通行いただきますようお願いいたします。	総務課	意見要望
11	眼科8番、11時診察予約だが眼力撮影が終了してから1時間半も待っても診察が始まらない。モニターにも8番は待ち番号(外来受付票)の表示がない。他の患者も受付にいつになったら診察してもらえるのかと問合せしている。今月のみではなく先月も先月も同様である。	ご不便をお掛けしまして申し訳ありませんでした。今後、電光掲示板を活用し受付番号を表示させていくようにいたします。状況によっては、口頭のご案内をすることもありますが、その際はどうぞご了承ください。	眼科	意見要望
12	母(86歳)が左手中指の爪をシャッターに挟んで爪を割ってしまいました。救急外来にて対応して下さった女性看護師は母が絆創膏でとめていた傷口を無理やりはがそうとしたので思わずハサミを使って絆創膏を切って丁寧にはがして下さいと言いました。女性の看護師は不機嫌そうにここでは出来ませんと言っていきなり帰りました。その後当直の医師の方に診察していただきました。この医師も母の中指の爪にべったりと貼りついた絆創膏をハサミを使わずにはがそうとしたので、私は先程の女性看護師に行ったことと同じことを言いました。すると医師も女性看護師と同じくふてくされた顔をあらわにしていました。爪を割っているのにそれに貼りついた絆創膏を無理にはがせばどのような痛みがあるかこの方々はわからないのでしょうか？	この度は不安な思いをおかけして申し訳ございませんでした。無理やり絆創膏を剥がされてしまうと感じた件は、ハサミを使用することで皮膚を傷つけてしまう危険があったためでした。説明不足で申し訳ございませんでした。看護師、医師が不機嫌な態度をとったと感じさせてしまった件については、当該職員に、そのようなつもりはなくてもそう感じさせてしまう態度であったことを真摯に反省するように指導いたしました。	看護部	意見要望
13	右母指CM関節症で入院・手術した。難しい手術で心配したが無事に終わり、その後の回復も順調でスタッフの方々のご努力に感謝のほかにあります。先生方の的確な判断・技術の高さに敬意を表し、心からお礼申し上げます。ありがとうございます。毎朝来室下さる先生の笑顔と言葉かけに沢山励ましを頂きました。残り少ない私の人生ですが、元気にすごします。希望の未来が広がりました。嬉しいです。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。。	リハビリ	感謝
14	意見投書と云うより感謝する事ばかりですので順を追って列記します。 まず其の一 医師の卓越した医術に加え優しく家族親族の様に励ましと適切な診療で感染性心内膜炎という奇病発見・治療して下さったことで快癒 長い入院生活に別れを告げ二月有るの十月七日無事退院となったことです。 其の二は最初入院の病棟五階の看護師看護助手さんの点滴食事介添え禁食中の励まし等身に余る介助を賜りましたこと家族でも容易でない内容で無事リハビリ病棟に移れたことです。 其の三はリハビリ病棟では充実した看護師はじめ多人数の助手さんの解除を頂き退院後日常生活に支障の無いよう配慮のおかげで入院前の生活に戻れます。 其の四はリハビリ室数名の理学療法士の皆様 最初は幼児の介助をするようなもどかしさで面倒なりハビリから退院間近の細園は自由な行動ができるまでになり安堵して実生活に戻れます。  最後に忘れてならない泌尿器科の医師です。私の家族一同高齢の前立腺手術は大反対でしたが今手術をして悪性の物質が発見されれば早期に手術をしなければ大変なことになると麻酔科医師循環器内科医師と相談して手術施工し幸い悪性物質はなく手術成功排尿がスムーズになり今回利尿剤服用による困難皆無となった事は今回入院とは関係ないことですが、感謝しています。  朝日浴び 夕陽も映える 佳き日かな	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	循環器 看護部 泌尿器科	感謝
15	現在定期通院をしていますが、痛みとしびれがひどくなってきたため、痛み止めだけでも処方してほしいとTELするも、別の病院へ行くよう指示(救急外来)過去に手術していることもあり、別の病院ではなくこちらで対応してほしいとダメモトで来院。担当外ではあるが特別にということで診てもらえて、緊急的な所見は見当たらないと診断していただき本当に安心しました。ご配慮ありがとうございます。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	整形外科	感謝
16	この病院は他の病院と違い案内はわかりやすく親切。もっと若い年齢が来るように。自転車置き場も広く、駐車場も広く、駅も近く。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも皆様に快適にご通院いただけるよう心掛けて取り組んでまいります。	総務課	感謝

※ご意見の文章は原文をそのまま使用させていただいております。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要	
投書件数	16 件
(内訳) 苦情・要望	12 件
(内訳) 感謝	4 件