

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年8月～9月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	看護師の、ものの言い方に嫌な気持ちになります。不愉快です。患者の気持ちを少しは考えてほしいです。(外来)	看護師の対応で不快な思いをおかけして大変申し訳ありません。ご意見を真摯に受け止め、職員全体に指導いたしました。患者さんの思いを受け止め、寄り添える看護、言葉使いを心がけて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。(看護部)
ご意見	お産で入院しました。基本的に優しい方ばかりでしたが、酷い対応をされる助産師か看護師がいました。1人は、黙ってこちらをにらみ付けるように見て、私の行動を監視しているようでした。私からの問いかけに、ぶっさらぼうで投げやりな様子で対応されたり、それ以外の時も、きつい言い方をされました。もう1人は、どんな時でも冷たくきつい言い方をされる方で、質問してもすぐに返事はなく、面倒くさそうに怒ったような言い方で返答されました。また、妊娠中の悩みに対し、心無い言葉を言われました。辛くて辛くて、早く退院したかったです。お産で心も体も疲れ切っていて、入院中で逃げ場がない中、こんなに酷い対応をされて、涙が出ました。子どもが生まれて幸福な時間を過ごせるはずだったのに、とても悲しいです。幸せな時間を返してください。(外来) ※長文のご意見により、要旨のみを掲載しております。	この度はスタッフの対応で、出産という幸せで貴重なひと時を、悲しく辛い思いをおかけしてしまい、深くお詫びを申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフ全員で振り返りを行いました。患者さんに寄り添い、産後の回復や育児への不安に対して支援を行い、安心して過ごしていただけるように、努めて参ります。(看護部)
ご意見	食堂が閉まったので、日曜日に売店を開けてほしい。(外来)	ご不便をおかけして申し訳ありません。日曜日の営業につきましては事業者と調整をしておりますが、難しい状況です。大変ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。(総務課)
ご意見	病棟の看護師の方、優しい人もありますが、とても嫌な言い方の人がいます。どんな気持ちで看護をしてくださっているのでしょうか。される、言われる側は、とても嫌な気持ちになります。(外来)	この度は、看護師の対応で不快な思いをおかけして、大変申し訳ありませんでした。ご意見を真摯にうけとめ、スタッフ全員に周知し、指導をいたしました。患者さんの思いに寄り添える看護を心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。(看護部)
ご意見	病棟の1人の看護師について。入院患者に対する態度、言葉使い、思いやり等全くなっていないと思います。元入院患者より。(外来)	この度は、看護師の対応に不快な思いをおかけして大変申し訳ありません。本人と面談を繰り返し、個別に指導をいたしました。また、スタッフ全員に患者さんへの言葉使いや対応を振り返り、丁寧な対応をこころがけるように再度指導をいたしました。(看護部)

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	<p>予約日を忘れた時、予約日を過ぎても再度、電話や受付等で予約を出来るようにしてほしい。 ほとんどの病院で出来ます。 (外来)</p>	<p>この度はご意見をいただきありがとうございました。 予約日の変更については、患者様の状態や治療効果の判定に影響を及ぼす恐れがございますので、予約日とおりに受診をお願いしているところです。 やむを得ず、受診が受けられなくなった場合につきましては、基本的には医師の診察を受けていただいたのちに、改めて予約をお取りしていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (医療サービス課)</p>
ご意見	<p>予約日の日付時間に行っても待ち時間が非常に長い事があります。なんとか改善を考えてもらえないですか。 (外来)</p>	<p>予約にも関わらず長い時間お待たせして大変申し訳ございませんでした。予約患者の方の診察にあたりましては、基本的には予約の順番に行っているところですが、例えば初診の方は症状をお聞きする等で診察が長くなる場合があり、予約された方に長時間お待ちいただくこともあります。 病院スタッフ一同ができる限りスムーズな診療に心がけておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。なお、待ち時間中にご気分が悪くなるなどございましたら近くのスタッフに気軽に声をかけてください。 貴重なご意見をありがとうございました。 (医療サービス課)</p>
ご意見	<p>入院病棟ではWi-Fiを使えるようにしてほしい。 他の病院では当たり前のように使えます。 (外来)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。 当院では医療機器への影響や他の患者様への配慮などからWi-Fi環境の提供を行っておりませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (総務課)</p>
お礼	<p>B3病棟、婦人科医師の皆様へ 主治医の先生はじめ、婦人科の先生方、看護師長さん、看護師さん、助産師さんの皆様には入院中に大変お世話になりました。 初回、手術で入院した時は不安でいっぱいでしたが先生方の説明と看護師さんの温かい言葉かけで不安なく入院生活を送ることができました。 二度目の入院生活は長期間となりましたが、治療期間中、主治医の先生に訪室していただくことで安心しました。傷の回復も順調で、北部医療センターでお世話になり本当に良かったと思っております。 治療を受けて感じたことは「人の命は生かされている」とつくづく感じました。生かされた命を大切に人のお世話になったり、お世話したり、今後の人との関りを大切にして感謝しながら日々を過ごしていきたいと思うようになりました。 ありがとうございました。 (外来)</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。大変励みになります。これからも患者さんの思いに寄り添った看護が提供できるようにスタッフ一同努力してまいります。 (看護部)</p>
お礼	<p>がん相談支援センターの方へ 入院中は相談させて頂きありがとうございました。 治療のこと、治療する病院のこといろいろ迷っていました。脱毛予防の帽子やウィッグのことなど、治療を受ける上での副作用の対策も考えないといけないと思い相談させて頂きました。 相談させて頂き、北部医療センターで治療を受けさせて頂くことに決めました。話を聞いて頂き、安心して入院生活を送ることができました。 ありがとうございました。 (外来)</p>	<p>温かいお言葉をありがとうございます。 治療や副作用など不安や悩みに対し、がん相談支援センターが少しでも患者さんの支えとなれたことを嬉しく思います。今後も患者さんに寄り添い、一緒に考え、支援できるよう努めますのでお気軽にご相談ください。 (がん相談支援センター)</p>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
お礼	<p>入院中は、病院食を美味しく頂きました。 特にお米がとても美味しかったです。 あえて日々の献立を見ずに楽しみにしておりました。体の調子が悪い時はあっさりした物が食べたいと思うと、酢の物や豆類などが食事に出て嬉しかった日がありました。日々のスタッフの方々に感謝します。 (外来)</p>	<p>当院の給食は、「たんとおあがり京都府産(地産地消)」の取り組みをしています。そのため、使用のお米は京都府産で食事毎に炊飯をし、毎食炊きたてのご飯を配膳しています。令和5年9月4週目からは今年収穫できた新米の提供も開始しました。入院中の食事については治療のための体調に合わせた内容となっております。これからも美味しく安全な食事を提供できるように、栄養管理課スタッフ一同、励みにさせていただきます。 (栄養管理課)</p>
ご意見	<p>この度、放射線治療を受けさせて頂き、がん診療棟を利用させて頂き気づいたことを記します。 台風の日、本館からがん診療棟の通路を通りました。緑色のネットから雨が降り込みファイルが濡れてしまいました。本館から通路に出た時に、室内と室外の気温の差が激しく、「身体がついていけないかな…」と不安を感じました。通路を快適に利用できるように対策をお願いしたいと思いました。 (外来)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。 がん診療棟への通路については、諸般の事情により屋内型の通路を設置することができておりません。 大変ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。 (総務課)</p>
お礼	<p>がん診療棟スタッフの方々へ 放射線治療のためお世話になりました。 先生方の説明や技師さん、看護師さんの温かい言葉がけで不安なく治療を受けることができました。 治療中の症状や悩みを聞き入れてくださり気持ちはずっくりしました。ありがとうございました。 (外来)</p>	<p>温かいお言葉を頂き、スタッフ一同大変嬉しく思います。 今後も、患者さんの思いに寄り添い、安心して治療を受けていただけますよう、努力してまいります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>採血を担当する看護師のレベルを上げてほしいと切に願う。私は、血管が細く血が取りにくいのは分かるが最近、採血するたびに採血したあとが紫色になったり腫れる。 ここに通院するようになり、3年くらいだが初めのころに言われた言葉が今も残っている。言った看護師は忘れていたのだが、「〇〇さん、血管細いですね。血が取りにくい。もし事故で救急に運ばれたらラインが取れずに死にますよ。」というような言葉を冗談と笑いながら言われた。 その方が、採血の担当になると今も嫌な気分になる。 (外来)</p>	<p>看護師の対応で不快な思いをおかけして、大変申し訳ありません。ご意見を真摯に受け止め、スタッフ全員に指導をいたしました。患者さんの思いに寄り添い、安全・安心な治療を受けていただけますように、努力してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	<p>入院保証書について</p> <p>①極度額は50万までと書かれているが50万とは？</p> <p>②諸規則、患者の身の上に関する事項とはなんですか？</p> <p>③旅行等で長期不在の場合は代理人を立てます、と記載がありますが、どのくらいの期間ですか？</p> <p>※長文のため抜粋しております。</p>	<p>入院に際して、入院保証書のご説明が不十分なためご迷惑をおかけすることになり申し訳ございませんでした。患者さんなどの不安を少しでも軽減できるよう、丁寧な説明を心がけるよう努めて参ります。ご意見に関しましては、今後の課題として検討させていただきたいと思っております。なお、ご質問には以下のとおりお答えいたします。</p> <p>①令和2年4月の民法改正に伴い「連帯保証人となっていた際、極度額(支払い上限額)を明確に定めなければ保証契約が無効になります。」と定められました。これを受け、入院された患者さんの入院費用の実情を踏まえ、当院においてのその3か月分に相当する金額を極度額(支払い上限額)として設定させていただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>②入院に際して、入院期間中は医師や看護師などの指示や名前確認などの当病院として入院中にお守りいただきたいことを「入院ご案内」に記載させていただいております。また、患者の身の上に関する事項については、一般的な身元引受人とご理解いただきたいと思います。入院に際して、ご心配なことやお困りのことがありましたら、医療スタッフにお声がけください。</p> <p>③長期間ご不在となる具体的な期間は定めておりませんが、例えば、ご旅行等に行かれましても、連絡が取れる状態でいただきたいと思いますとの趣旨で記載させていただいておりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。 (医療サービス課)</p>

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年10月～11月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	<p>手指衛生キャンペーンとしてテーブルと椅子が追加されていますが、反対側へ移動をお願いします。 通路に机や椅子の障害があるので、他の患者さんが大回りしないと歩けないです。なぜ、整形外来前にある椅子と同様の並びで設置できなかったのですか？ (外来)</p>	<p>ご不便おかけして申し訳ありません。 今後の実施にあたりましては、患者様の動線も考慮した上で実施させていただきます。 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ございました。 (総務課)</p>
ご意見	<p>入院時には、外来診察を受けている担当の先生が主治医となり、手術をしていただけるものだと思っていましたが、入院すると主治医は違う先生でした。 主治医が代わりとても不安です。手術は一緒にされるとは聞きましたが、主治医が外来診察の先生と代わってしまうのは患者としてとても不安で不安で困ります。 主治医が代わり手術されることで、自分はモルモットのように思えました。 看護師さん達の対応はとても良かったです。ありがとうございました。 (C2病棟)</p>	<p>この度は不安な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。手術を行う際には、専門とする領域や経験等を考慮して執刀医を決めており、複数の医師や看護師などによるチームとして手術に関わっていますので、安心していただきたいと思います。 患者の皆様には、安心して医療を受けていただけるよう心がけていますが、ご不安や心配なことがあれば、ご遠慮なく医師や看護師にお声がけください。 また、看護師の対応について、温かいお言葉をいただきありがとうございます。手術を受けられる患者さんのお気持ちに寄り添い、少しでも心の支えになることができるよう、いただいた感謝の言葉を大切にしながら、これからも、スタッフ一同努力して参ります。 (医療サービス課)</p>