

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2024年10月～2024年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>・外来受診した時の年配の看護師の対応にかなり傷つきました。点滴してもらい、授乳がしたくて声をかけたら「まだ飲んでるの？」「元気そうやん点滴いるん？薬飲めないの？」など言われ、色々試していることを伝えても、「飲まसानあかんで」とアドバスもなく、本当に試しているのかと疑っているような言い方をされ腹が立ちました。 授乳も5分くらいすると「まだ吸ってるの？そろそろ移動したいし出てくれる？」といちいち急かされ終始気分が悪かったです。 治療方針は先生と相談して決めたこと、薬が飲めないことや成長が遅れていること、いろいろあってのことなのに、何も知らないのなら黙ってほしいです。 看護師としてこの対応はあり得ない。経過も長く手探りしている子育ての中での不安に共感して安心できるような言葉かけや対応をするべきだと思います。 先生は丁寧に話しを聞いて対応してくれてとても感謝しています。 (外来)</p>	<p>・この度は、看護師の対応で不快な思いをおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。 看護師の言葉かけや対応は、不適切であり不誠実でした。担当した看護師には、患者さんやご家族の思いを受け止め、思いに寄り添った対応をするように指導いたしました。外来スタッフ一同、ご意見を真摯に受け止め、患者さんやご家族が安心して外来受診をしていただけるように努めて参ります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・職員の対応が非常にまずい。世話をしている精神が見え見えである。 (B3)</p>	<p>・この度は、看護師のケアにおいて、不快な思いをおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 病棟スタッフ一同で、今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんに寄り添うことを心掛けて、日々の看護ケアを提供させていただくように周知いたしました。 今後は、丁寧な言葉かけや寄り添うことを心掛け、安心感を持っていただけるような看護を努めて参ります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>入院患者のマナーについて ・患者同士のベッド越しでの会話や他患者のベッドサイドへ行っての会話 ・病棟での携帯の着信音 ・夜遅くまでのテレビ ・声掛けもせずカーテンを開けて挨拶をする 病院側が悪いのではないですが、病気によっては精神的にも静かに治療したいと思います。当たり前のマナーがわからない大人もいます。その都度、伝えていただくか、マナーのしおりを各部屋に設置していただく等、対応をお願いしたいです。 (B3病棟)</p>	<p>・療養環境において、不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。入院患者さんの入院中のマナーにつきましては、「入院のご案内」にある内容の「テレビ使用時の注意」「携帯電話の使用」について説明をさせて頂いています。 何かお気づきの点がございましたら、その都度看護部長はじめ病棟スタッフにお声かけください。スタッフ一同で、患者さんが安心して療養して頂ける環境を整えられるように取り組んでまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・治療の説明等、医師・看護師さんは声のトーン、病名等は説明書に指さして周りへの配慮があります。 ですが、一部の薬剤師、麻酔科医、外来の医師は病室内に響く声、診察室内に響くほど大きな声で言われると、何とか前向きに病気と戦っていこうとしている中、とても辛い気持ちになります。私だけでなく、他の患者さんへの説明の時も「あの人がなんなんだ。」「抗がん剤うつんだな。」とわかるくらい丸聞こえです。 もちろん年配の方や耳の悪い方もいます。状況によっては別室で説明するなど聞かれたくない方への配慮をするべきでは。 (B3病棟)</p>	<p>・この度は、配慮に欠けた対応で、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 今回の件は病院全体で情報を共有し、病状や治療の説明などをさせていただく際には、多職種と情報共有し環境調整を行うなど患者さんのプライバシーに配慮した対応に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 (診療部・薬剤部・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>・眼科外来予約した時間から1時間も待たないといけない。何のための予約時間なのか分かりません。</p> <p>・待ち時間が長い。検査が多すぎる。他の病院では、検査は多くないです。</p> <p>※眼科外来待ち時間について複数のご意見がありました。</p>	<p>・予約にもかかわらずお待たせし申し訳ございませんでした。病院スタッフ一同、待ち時間の短縮には努めておりますが、検査や処置等で診察が予定通りに進まない場合があります。スタッフ一同ができる限りスムーズな診療に心掛けておりますので、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、待ち時間中にご気分が悪くなられたり、気になることがございましたら外来スタッフへお声を掛けてください。 (医療サービス課)</p>
ご意見	<p>・当病院は近隣の病院と違った体質を持っていることが目立ちすぎる。</p> <p>1.お役所的。 2.患者と医師・看護師間に安心した信頼関係がない。 上から目線だけではなく、患者の方を見て対応してほしい。最先端の技術より、古臭いが安心できる方がいい。 (C4病棟)</p>	<p>・この度は、看護師の対応で不安な思いをおかけし申し訳ありませんでした。患者さんの気持ちに寄り添い、分かりやすい説明や言葉で理解していただけるように努めます。</p> <p>また、患者さんが納得したうえで、安心して治療や検査を受けていただけるよう、信頼関係を築いて参ります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・手術した後のケアをちゃんと診てほしい。病人を安心させる歯科であってほしいです。 支払いについての精算が悪いです。 (外来)</p>	<p>・手術前には、術中に歯がぐらついたり外れたりするリスクを減らすため、必要に応じてぐらつきやすい歯の抜歯や固定、マウスガードの作成を行っています。また、口腔内の清掃で術後肺炎の予防にも努めています。</p> <p>手術直後には往診で歯のぐらつきや欠け、出血や粘膜の異常がないかを確認し、異常があれば即時対応します。術後の負担を軽減できるよう、短時間でポイントを絞って診察しています。さらに、入院中には術前後の状態を比較しながらケアを行っています。</p> <p>しかし、患者さんのご期待に沿わなかったことや、支払いの手続きの不順があり申し訳ございませんでした。安心できる歯科医療を提供できるよう尽力いたします。 (診療部: 歯科口腔外科)</p>
ご意見	<p>・精神科に数年通院しています。体調を崩し相談した際に、救急では精神対応はできないと言われましたが、来てほしいと言ってもらい点滴を受けました。</p> <p>受診の際に、どの曜日でも良いので近日中に予約を取ってほしいと言ったところ、どの先生も予約が埋まっているため2週間後の予約日まで待ってくださいと言われショックを受けました。</p> <p>私は、どうしても診てもらいたくてその週の主治医の診察日に外来へ相談し、主治医の許可のもと受診することができました。精神科は完全予約制なので、それがマニュアル通りの返答かもしれませんが、違った言い方をされていれば私は安心したかもしれません。 (外来)</p>	<p>・体調が悪いなか、2週間後の予約日まで待つのは不安だったことと思います。救急外来では予約変更ができないため、体調が悪い場合には平日の診療時間内に精神科外来にご相談いただきましたら受診調整が行えるか確認し返答させていただきます。</p> <p>令和5年7月以降、精神科常勤医が不在となり、ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力のほどお願いいたします。 (医療サービス課)</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>・病院のお風呂又は脱衣所に掛け時計かなにか時間の確認ができるものを置いてほしいです。</p> <p>・検尿の際、普通の個室のトイレに検尿カップを置くところがなく、床に置くと大きくなったお腹で拾いにくいので、可能なら1階の通院患者用トイレのようにカップ置きがあると嬉しいです。 (B3病棟)</p>	<p>・この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。脱衣所の時計につきましては、掛け時計を設置いたしました。</p> <p>また、個室トイレにつきましては、現在は検尿コップ等を置く棚につきましては、設置に向けて検討しております。設置までご不便をお掛けいたしますが、ご協力いただきますようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・採血が遅いのもう少し早く始めるか採血室のスタッフを増やしてください。 (外来)</p> <p>※同様のご意見を複数いただいています</p>	<p>・この度は、ご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ありません。再来機が稼働してから採血を開始しております。採血確認の機械は3台全てを使用しております。お待たせすることとなりご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・待合室にあるモニターですが、座席上のモニターに番号が表示されますが、柱等があり見えにくいです。反対側のモニターにも表示したほうが見やすいと思います。 (外来)</p>	<p>・ご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。確認したところ、循環器内科前の椅子からは、循環器内科等の案内が柱で見えにくい場所がございました。検討した結果、循環器内科の反対側のモニター(総合診療科前)にも表示することといたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 (医療サービス課)</p>
ご意見	<p>・病室内での携帯電話の使用が多くみられ迷惑です。食事の後、食器の回収が早すぎる。ゆっくり食事ができない。 (A3病棟)</p>	<p>・この度は、不快な思いをおかけしてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>総室での携帯電話の使用につきましては、所定の場所での使用を伝えておりますが、病状や治療上の規則等があり移動が出来ない患者さんがおられます。その場合は、患者さんには可能な限り短時間での使用をお願いしております。</p> <p>また、お気づきな点などございましたら、看護師長または病棟スタッフへお声かけください。</p> <p>お食事の下膳につきましても、配慮が不十分となり大変申し訳ありませんでした。配膳から30分を目処に下膳をさせて頂いています。複数のスタッフで下膳を実施しており、スタッフ間の情報共有が不足したために早く下膳に伺うこととなったり、入れ替わり伺うことになったと思います。今後は、部屋の担当を決め、食事時間が経過したことを確認したうえで伺うように周知いたしました。</p> <p>スタッフ一同、今回のご意見を真摯に受けとめ、最善の療養環境を提供できるよう努めて参ります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・wi-fiをつけてほしいです。 Wi-fiがないと、家族や友人と連絡が取れなくてとても不便です。今の時代、wi-fiがあったほうが良いです。 (C2病棟)</p>	<p>・ご不便をおかけして申し訳ありません。 Wi-Fi環境の提供につきましては、フリースポット等も含め、今後検討してまいります。 (総務課)</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>・夜間受付の対応が悪い。 (外来)</p>	<p>・不快な気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。 今回いただいたご意見は該当職員に伝え、患者さんに寄り添った親切で丁寧な対応をするよう指導いたしました。 (医療サービス課)</p>
ご意見	<p>・数回ボトックス注射をしていただきましたが、毎回悪意があると思えない対応でした。 アルコール綿を鼻の穴に置き息苦しくされたり、口元から頬にかけて注射器の先から液体をポトポトと垂らされ不快な表情をすると嬉しそうだとれる声で「どうかされましたか？」とだけ。頬に思いきり液体を浴びせられたときは故意にしていると思えませんでした。 医師である前に人間性に問題があります。この医師のせいでこの病院に医師全てに不信感を持つことになりました。残念です。 (外来)</p>	<p>・この度は当院眼科医師の言動について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 今回のご意見につきまして状況確認の上、所属長より指導いたしました。今後は患者さんの気持ちに寄り添った対応をより一層心掛けてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。 (診療部)</p>
ご要望	<p>・4人部屋の廊下側、暗くありませんか？ せっかくのご馳走も美味しくありません。 窓側が空いたら少しの間でも替えていただけませんか？ (B3)</p>	<p>・この度は、ベッドの配置場所により、明るさの違い等でご不便をおかけし申し訳ありませんでした。総室のベッド配置につきましては、患者さんが入院される時点の空床状況や治療・病状などに応じて決定させていただいております。 また、ベッド配置につきましては配慮させていただいておりますが、ご希望に添えない場合もありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 (看護部)</p>
お礼	<p>・厨房の皆様へ いつもおいしい食事をありがとうございます。 家庭的な味付けでとてもおいしいです。地元のコシヒカリがおいしいです。 今までいくつかの病院に入院しましたが、こちらの病院が一番おいしくて、毎日食事を楽しみにしています。 これからもよろしくお願いします。 (C2病棟)</p> <p>※他にも、お礼のご意見を複数件いただいております。</p>	<p>・あたたかい言葉をいただきありがとうございます。 当院の給食は地産地消の取り組みとして地元のお米や野菜をしようするようにしております。お米については令和6年度丹後産の新米コシヒカリを9月18日から提供開始しています。 パンについては普段は大手パンメーカーのものですが、選択食メニュー(B食)については焼きたてをパン屋さんから購入したものを使用させていただいております。 喜んでいただけてよかったです。今後も栄養管理課職員一同励みにしていきます。 (栄養管理課)</p>
お礼	<p>・ご飯もおかずもおいしいです。 パン食も食べたかったです。 (C2病棟)</p>	<p>・あたたかい言葉をいただきありがとうございます。 当院の給食は地産地消の取り組みとして地元のお米や野菜を使用するようにしております。 お米については、令和6年度丹後産の新米コシヒカリを9月18日から提供開始しています。 パンについては、普段は大手パンメーカーのものですが、選択食メニュー(B食)については焼きたてをパン屋さんから購入したものを使用させていただいております。 喜んでいただけてよかったです。 今後も栄養管理課職員一同励みにしていきます。 (栄養管理課)</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>・部屋に来る途中の想像に反し、明るく素敵な部屋でした。スタッフも申し分ない方々が揃っていて投与も無事終了。安心そして満足でした。 また、次回もよろしく願いいたします。 (がん診療棟)</p>	<p>・大変な治療を受けておられる中、温かいお言葉をありがとうございます。これからも、環境を整え、患者さんの気持ちに寄り添い、安心して治療を受けていただけるように支援させていただきます。 (看護部)</p>
お礼	<p>・退院が決まりました。 毎日、おいしい食事をありがとうございました！ (B3病棟)</p>	<p>・ありがとうございます。 当院の食事は地産地消の活動をしています。ご家庭での食材に近いものを使用し調理しており、お口に合い、嬉しく思います。栄養管理課職員一同いただいた言葉を励みに、これからも頑張っ美味しく安全な食事を提供していきます。 (栄養管理課)</p>
お礼	<p>・ブルー着衣の女性スタッフの仕事ぶり、患者への対応が素晴らしい。 (C3病棟)</p>	<p>・嬉しいお言葉ありがとうございます。 ブルーのユニフォームを着用している職員は、看護補助者(ナースエイド)です。スタッフ一同、この言葉を励みに今後も患者さんに寄り添い、安心して入院療養が過ごせますよう努めてまいります。 (看護部)</p>