

## ご意見への回答 (H29.11月回収分)

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>2才の娘が肺炎で今回入院しました。私自身、子供のころからこちらの病院に通い、現在も入院や外来でお世話になっています。娘も昨年、今回と二度入院し、今回は途中で嘔吐症状も現れてしまい、入院期間が長くなるのではないかと母親である私が不安になってしまいました。11月18日の夜勤の看護師さんと保育士の〇〇さんが話を聞いてくれ、24時間付き添いをやめて、子供を預かっていただくことになりました。</p> <p>その後もみなさん私の顔を見るなり大丈夫？と声をかけて下さり子供の症状もみなさんで情報共有して下さり、大変ありがたかったです。病気としては大きな病気ではなかったものの、子供の入院でこんなつらい気持ちになることを初めて知りました。そんな時に、みなさん笑顔で嫌な顔ひとつせずに対応して下さい、心も救われました。子供だけでなく母親である私のケアもして下さい、本当にありがとうございました。毎日大変なお仕事かと思いますが、これからもがんばってください。菓子折りは受け取ってもらえないと思いましたが(笑)こちらでお礼を言わせてください。ありがとうございました。</p> <p>3F小児科病棟の皆様へ</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>
2	<p>手術日、夜、吐き気があり、ナースコールをしたがなかなか来てもらえず困りました。夜、人数がいなくて手が回らないのですか？看護師、休憩室から昼食後歯ブラシをくわえたまま廊下を歩いている看護師さんがいました。どういう神経をしているのかと？看護師の質が悪いと思われるも仕方ないです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>患者さまやご家族に対して、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。</p> <p>ナースコールの対応については、病棟全体で話し合いました。すぐに対応できないときでも、ナースコールが鳴ったならば、まずは患者さまのベッドサイドへ行き、どのような状態であるかを確認し、丁寧に説明していきたいと思います。</p> <p>廊下での歯ブラシの件につきましても、再度話し合い、病棟内での立ち振る舞い等については注意し行動してまいります。</p>
3	<p>南4Fに入院している者の家族です。呼び出しボタンを押しても無視されることが多いようです。担当している人によってですが、私の身内だけでなく他の人も同じ様にされているのを何度も見えています。</p> <p>看護師さんの数が不足している為でしょうか？挨拶をしても返事も返ってこないほうが多いです。他の病棟に入院したこともあります。こんな感じではありませんでした。</p> <p>内科病棟でしたが、とても良くして頂いたことを覚えています。</p> <p>どうか良い改善を宜しく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>患者さまやご家族に対して、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。</p> <p>ナースコールの対応については、病棟全体で話し合いました。すぐに対応できないときでも、ナースコールが鳴ったならば、まずは患者さまのベッドサイドへ行き、どのような状態であるかを確認し、丁寧に説明していきたいと思います。</p>

## ご意見への回答（H29.11月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
4	<p>院長先生およびすべての施術者の方へのお願い、対応について。</p> <p>看護師さんたちは質問等について違和感を受けたことはありませんでした。今回11月13日(月)14:00すぎにあったことを述べさせていただきます。416の主人の部屋に行きからだをさすっていると理学療法士とインターン生の2人が入室し、ドアすぐ左のかたに療養を始めました。しばらくすると話し声がだんだん大きくなり、私も患者さんにも耳につくと思うくらい大ききで、談笑もしだしたのかと思っていました。すると中央の若い男性の患者さんが、ぜんそくのような「スーシュー」から「ピューピュー」「ゼーゼー」「ごろごろ…」と顔も蒼白になってきてかなり苦しそうで私の方を見ていましたので、その2人に「とたなりのかたが苦しそうなのですが」と声かけすると「私は担当ではないので出来ません」と言い、再び自分の担当のリハビリをしていました。あまりのつらそうな患者さんの為には私は力をふりしぼって、「担当、担当でないにかかわらず知らせますから。とか、わかりました。とか対応はできないのですか?」「もっと思いやり、優しさが欲しいのですが。このつらさはわからないのでしょうか?」と言わせていただき、「あなたのお名前は?」と名札を見ますと、理学療法の〇〇さんと、インターン生の〇〇さんとありました。名札を見ますと〇〇さんはムツとした顔になり「困ります」と言いました。しかたなく呼びに行き、男性の看護師さんが来てくれました。その方はいてないに処置しており、帰りぎわその方に先程のいきさつをお話しを老婆心ながら言わせていただきましたことを伝えました。そして、とても感じよく聞いて下さりましたこと感謝いたします。救われた気持ちで帰りました。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・担当とか担当でないに関係なく病室に入ったら様子を把握し常に察しながら心配りある対応をしてほしいです。</li><li>・患者を無視した態度は私も主人を預かっていたてる身の上大変つらかったです。</li><li>・私たち患者や家族に対して愛を持って尊敬、うやまいを持って対処していただきたいと切に感じました。</li><li>・私も人を指導する職についており、とくに心のある育成が一番重要と感じます。</li><li>・31年新病棟の開業に向けて、人材の充実と育成を進めていただきたいと思います。</li></ul> <p>どうしてもお伝えした方が良くと思い話させていただきました。よろしく願いいたします。</p>	<p>このたびはご指摘頂きましてありがとうございました。</p> <p>今回、苦しそうな患者さまがいたにも関わらず、配慮が行き届かない対応をとってしまい、誠に申し訳ありませんでした。患者さまやご家族さまにとって入院生活は辛いものであり、私たち職員の対応1つで不快な思いをさせてしまったり、傷付けてしまったりするということがあるという事を痛感致しました。今後このような事を繰り返さないために、患者さまを療養する際にはまわりに気を配り、苦しそうな患者さまや何か訴えがある患者さまがいた際にはすぐに看護師等を呼び、迅速に対応ができるように努めていきたいと思っております。</p> <p>また、患者さまの目線にたつて話を聞く態度や言葉遣いにも同時に気を配れるよう、更にマナーについての教育を徹底していきます。</p> <p>この度は貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H29.11月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
5	<p>ナースコールで呼んでもなかなか来てもらえない。用件を聞かずに切られてしまう。 不安でしかたがないです。</p>	<p>ナースコール対応について、患者さまに不快な思いや不安な思いにさせた件につきまして、お詫び申し上げます。ナースコール対応におきましては、きちんと患者さまの要件を伺うか、または「伺います」と答え、患者さまの所へ速やかに伺えるよう周知していきます。 今後、接遇につきまして引き続き教育していきますので、ご支援の程宜しく申し上げます。</p>
6	<p>15：30予約で待たされること約1時間。自分の名前が呼ばれたような気がしたので受付にいた乳腺外科の看護師（メガネかけて小太りの人）に「今呼ばれた人の名前は？」と聞いたら、にらみつけるような目で私と違う人の名前を答えました。その後、また呼び出しがあり、診察室に入ったところ、〇〇先生が「ごめんなさい。さっき間違った人が入ってきちゃって」と言われました。その看護師は隣で知らんぷり。 「そこにいる看護師に呼び出し名を確認したら違うと言われたんです」と言ったら、ドクターの前だからと「間違えたんですね」と完全に非を認めず。15：30の予約で15：00の10分前には受付をし、診察は16：00。5分としていません。あのような看護師の待ってる患者をバカにするような態度。そしてドクターの前だと調子よくふるまう態度の違い。腹が立ちました。10年以上通っていますが、どんどん感じ悪くなっているように思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見有難うございました。 診察の順番で名前を確認したのにもかかわらず、看護師が確認しなかったため他の患者さまが診察となってしまう申し訳ございませんでした。また、看護師の対応に不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。どんな場合でも患者さまに細かい配慮を心がけるよう指導致しました。 診察の待ち時間に関しては予約をとっていますが、診察が順番に進まない場合があります、患者さまには大変ご迷惑をお掛けしております。15：30の予約となっている場合は15：30～16：00の時間帯が診察の時間になります。何卒ご理解いただきたいと思っております。 今後も患者さまが安全・安心して診察が受けられるよう努力して参ります。</p>
7	<p>2008年10月14日、日赤の人間ドックで骨塩定量検査で同性同年平均値の69%で、整形外科受診をお勧めしますとの判定でした。日赤整形外科を受診し、両手のレントゲン検査（MD法）をした結果、骨粗しょう症と診断されフォサマック35mgをH20年～H29年11月12日まで飲んでいました。 今年は11月12日に背中と横向きのレントゲン検査と血液検査を行い、さらにデキサ法で検査する事を勧められ、芳賀日赤には設備がないので、石橋総合病院を紹介され、11月12日に検査を行いました。結果として骨粗しょう症で飲んでいたフォサマック35mgを飲まなくてもよいという事になりました。 芳賀日赤もデキサ法の設備導入を希望します。</p>	<p>この度ご指摘いただきましたデキサ法の設備については、現在新病院での導入に向け検討しております。貴重なご意見いただきましてありがとうございました。</p>

## ご意見への回答 (H29.11月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	FAX送信コーナーの横のエアコンの吹出口がすごく汚れていて不潔なので掃除していただけたらと思います。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在、エアコンフィルター清掃については、年4回実施しています。その際に、吹き出し口の汚れについて簡易清掃を実施しておりますが、運転時間等使用状況により汚れ方にバラツキがあり、その際にはスポットでの清掃対応としておりますので、早急に対応いたします。また、見廻り等の点検を実施いたします。お気づきの事がございましたら、近くのスタッフに声をおかけください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。
9	私が感じたことを書きます。 看護師の挨拶がまずできていない。何か頼んでも口先だけですぐに対応してくれない。食後の歯みがきのコップなどすぐに洗ってくれない。いつまでたってもほったらかし。忙しいのはわかりますがなるべく早く片づけて欲しい。患者は病人であるから入院しているのであり、全てのことをやって下さいとは言っていないのだから力を貸してほしい。笑顔が一番。トップに立つ人もいろいろな面でもっとこまやかな指導をお願いしたい。他の病院のことは言いたくありませんが自治医科大学病院などに比べると明らかに対応が悪い。沢山ありますが少しだけ言わせて頂きました。これからますます入院の人達が来ます。笑顔、笑顔で仕事に励んでくださいませ。	貴重なご意見ありがとうございます。 看護師として、患者さまに接する態度や言葉かけについてしっかりと振り返り、指導していきたいと思っております。また、あいさつは、人として基本であるため、しっかりと指導させていただきます。 よりよい看護ができるように、今後もがんばってまいります。
10	患者さまからの「ご意見 承り箱」があるように、職員が自由に意見を伝えられる、「もしもし箱」みたいなものがあるといいと思います。なんでも自由意見で、業務改善などで伝えられない事や気付いたことなど何でも書いて入れる職員専用の箱があるといいです。どこかに一箇所設けてください。お願いします。 自由意見なので、返事は公表しなくてもよいと思います。どうしても全員に知ってほしいと判断したものだけ伝える形でもいいと思います。上司、同僚、後輩、などに言えないこともあるので意見を聞いてもらえるだけでもいいです。	この度ご提案いただきました職員用意見箱については、職員の意見を得る有効な手段として参考にさせていただきます。現在、職員の働きやすい職場づくりの為、職員の意見を汲み取り、それを職場環境改善に活かすのにどのような方法が最適か検討しております。 貴重なご意見いただきましてありがとうございました。