

## 皆さまからのご意見

## 病院からの回答

R6.8月に入院した際に、病院スタッフではないですがそうじの方です。  
リネン交換時に柵を何度もたおしたりそうじの時、横板にあてて、音が気になりました。  
他の方も不快に思われたと思います。昨年のことですいません

このたびは、入院中に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。  
ご指摘いただきましたベッド柵の取り扱いや音につきましては、患者様の安静を妨げることのないよう、十分に配慮すべき点であると認識しております。  
今回のご意見を受け、改めて注意喚起を行い、作業時の音や動作に対する配慮を徹底いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

マイナンバーの暗証番号がまるみえ  
とても危険です。工夫をして下さい

この度は、マイナンバーカード保険証確認機のご利用に際し、暗証番号入力時のプライバシー保護について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。  
現在、カードリーダーには左右の視線を遮る「覗き見防止シート」を設置しておりますが、後方からの視線など、十分な対策ができておらず、ご不安をおかけしました。  
今後は、暗証番号入力が不要な「顔認証機能」の利用を積極的にご案内し、表示の改善や受付職員からの声かけを強化いたします。

冷房がよくきいて少々寒いです。

ご意見をいただきありがとうございます。  
病院の空調につきまして、寒く感じられるとのことでご不便をおかけし申し訳ございません。  
空調の感じ方には個人差があり、すべての方に快適な温度設定にすることは大変難しい状況でございます。  
恐れ入りますが、温度調節のため服装等で調整いただきますようお願ひいたします。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

トリアージして診察していること、待ち時間が長いことも覚悟の上で来院していますので、待つことは仕方ないです。が、問題は待ち方だと思いました。

・“待たせることが当たり前”というような態度やふんいきがある。患者を呼びに来るスタッフに急いでしているというオーラはなく、どちらかと言うとやる気なく、ゆっくり動いていて忙しさを感じ取れない印象(大切です)を受ける。

・笑顔ゼロ。

大変なのは十分承知しているがそんな時こそ話しやすいふんいき作りは大切かと。

(スタッフ間では笑ってはったですよ！！)

・中で何が起こっているか、わかりにくい。見たいわけではないが、もう少し状況把握して納得できる体制づくりが必要かと。例えば・・・番号札を渡し今、何番目か？順番が変わるなら、色(トリアージ)で番号札を分けて電光版に表示するとか！？

救急車は車とか、ドクヘリはヘリと表示するとかすれば、しんちょく状況がわかりやすいし納得できるのでは？？それにより、座って待つ場所を考えれる。

・医師が患者さんを探して歩き回る姿を何度も見た。すごくムダを感じた。マイクはないのですか？効率悪すぎる。

もっともっと改善すべき点があると思います。

まづ、「待たせて当たり前」という考えを取り除いてほしいと思います。救急だからこそです。

皆、不安で來てるんです。

それでも時間かかるのは仕方ないと思いますが。

平日の昼、紹介状持参で救急外来を受診する。患者をつれていかれてから5時間、家族は放置される。

救急だから仕方ない。待つしかないと思うが、ステーション内ではスタッフ同士が笑顔で談笑中。

声をかけようとしても、とびらは閉まりっぱなし。救外なので、患者優先とはいえ、待合は私1人。

状態も心配。不安だが5時間誰からも声かけなく、ただ待たされるのは不安をあおられる。

家族へのケアは不要と考えられている。

ご意見をいただき、ありがとうございます。

このたびは、救急外来での長時間にわたる待ち時間、ならびにその間のご家族への対応において、ご不安な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。

救急外来では、患者様の処置を優先する体制となっておりますが、ご家族の皆様への対応も重要であると認識しております。今回のように、状況の説明やお声かけがないまま長時間お待たせしてしまったことは、私たちの配慮不足や医師との連携不足によるものと考えております。

今後は、医師との連携強化と、「お待たせしている」という意識を常に持ち、ご家族への積極的な声かけや情報提供に努めてまいります。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

いつも、お掃除ありがとうございます。ただお願いがあります  
廊下にあるトイレですが、隅の方をもう少しきれいにしていただけないでしょうか。  
便器の付け根のあたりとか。お願い致します。

この度は、当院のトイレの衛生状態についてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。  
当院では、院内の衛生管理に努めており、トイレに限らず全ての区域において定期的な清掃を実施しております。しかしながら、清掃直後から次の清掃までの間に、ご利用状況によっては汚れが生じてしまう場合がございます。もし清掃状況にご満足いただけない点や、汚れなどがございましたら、ご遠慮なく職員にお知らせください。速やかに対応させていただきます。  
今後ともより快適な環境づくりに努めてまいりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。

病院のしおりには、面会は～19時となっており、そのとうりに18時過ぎに来たら、白い目で見られた。  
違うのなら、しおりを訂正すべき！

このたびは、面会時間に関してご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。  
ご指摘のとおり、現在の面会時間は【平日13時～18時】【休日13時～17時】となっておりますが、お渡ししている「入院のしおり」には、以前の面会時間が記載され、実際の運用と齟齬がございました。  
入院時には病棟スタッフより口頭でご説明をさせていただいておりますが、今後は現在の面会時間を記載したご案内を「入院のしおり」に挟み込む形で対応してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

母がお手洗いに行きたいとナースコールを押そうとしたところ師長さんが通られましたので声をかけさせていただいたのですが、嫌なお顔をされ対応していただけませんでした。その後担当さんが来てくださいました。こちらの師長さんは、ナースステーションでもお茶をのんでおられ、声をかけましたが知らん顔されます。このようなトップをまねてでしょうか看護師さんたちもキツく冷たいかたが多くかなしい思いをしました。やさしいかたもおられるのですが。今後は別の病院を考えたいと思います。

このたびは、お母さまへの対応や、ナースステーションでお声がけいただいた際の看護師長ならびに職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘の内容を真摯に受け止め、全看護師長に周知いたしました。日々の接遇について改めて振り返り、看護師長としての自覚と責任を持った対応を行うよう指導いたしました。また、職員一人ひとりの言動が病院全体の印象に大きく影響することを改めて認識し、今後このようなことがないよう、接遇のあり方について継続的に指導してまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

#### 朝一病棟において

私は目が見えにくく、明るい光(逆光)では見辛い。朝一看護婦がカーテンを明けようとしたので、明けないでと言うと上から目線で「朝は明ける」と明けられた。「しめるなら自分でしめろ」もう一度ホスピタルナースの語源を確認しろ

このたびは、目のご不自由な状況の中で、朝のカーテンの開閉についてご希望をお伝えいただいたにもかかわらず、十分な配慮ができず、また職員の言葉遣いや態度においてもご不快な思いをおかけしましたこと、申し訳ございませんでした。今回のご意見を病棟看護師一同で共有し、話し合いました。今後は、患者さまお一人おひとりの状況やお気持ちに寄り添った対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

毎月、診察の前に採血があります。

そのため、診察時間の何時間も前から、再来機受付時間まで、イスに座り待っています。

私も、ですが、他の方も7:15～待っておられる方もいます。

本日、受付を済ませ15番に行った時、病院スタッフの方が、1番に採血の受付をされているのを見ました。

私や他の方は、早くから並び、採血の順番を取っているのに、並んでもいない職員が1番に受付するのは、おかしい。採血が長時間待つ事を分かっているため朝早くから行っています。

とても気分悪いです。

以前にも、職員に対するアンケートを書きましたが、結局何も改善されないままですね。

その職員は採血1番にもかかわらず、1番に呼ばれても、採血室に来られませんでした。

だったら、ゆっくり受付に来られたら良かったと思います。

職員がズルい事するのやめて欲しいです。

みんな見ていますよ

この度は、診察前の採血受付に関して、当院職員の不適切な対応により不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

今回の職員の行動は、病院としても大変遺憾であり、厳重に注意いたしました。

該当職員も、軽率な行動であったと深く反省しております。

今後は、職員も患者さんと同じ受付ルールを厳守し、順番を守って採血受付を行うよう、院内での周知を徹底いたします。また、職員の対応には十分注意を払い、患者さんに不公平感を与えることのないよう努めてまいります。

さらに、以前にもご意見をいただいていたにもかかわらず、改善が進んでいなかつたことにつきましても、真摯に受け止めております。今回のご指摘を踏まえ、再発防止に向けた対応を進め、安心してご利用いただける環境づくりと信頼回復に努めてまいります。

輸液ポンプのアラームが、ずっとなりやまで寝不足だった。

このたびは、輸液ポンプのアラーム音が鳴り続けたことで、患者さまの入眠を妨げる結果となり、配慮が行き届かず申し訳ございませんでした。

輸液ポンプのアラームは、安全な医療を提供するうえで欠かせない機能ではありますが、患者さまの安静や休息を損なうことのないよう、今後はアラーム音発生時の迅速な対応を徹底するとともに、輸液終了時間を見越した訪室をはじめ、アラームの発生要因に応じた適切な対応にも一層配慮してまいります。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

## 『感謝の言葉』

いただいた感謝やお褒めの言葉を励みに、満足いただける医療サービスの提供を目指してまいります。

Good job!



乱筆にて一言お礼申し上げま  
○○先生始めとしてスタッフの皆様に大変お世  
話になり深くお礼を申心より申し上げます。  
何時も患者に対して(ありがとうと云う)言葉は  
大変すばらしく今後共に豊岡病院の理念として  
お続け下さい  
○○先生の医者としての情熱とその説得力には  
感心致しました そして美人で100点満点です  
どうぞ但馬地域の医療の発展はもちろの事です  
どうぞ天高く進で下さい。  
ありがとうございます。  
□□先生は希望の星です  
いろいろとありがとうございます。

リハビリ科・整形外科  
・初めて入りましたが、とても活気があって  
生き生きして明るくて見ているだけで気持ち良かつた。特に助手さんの動きがキビキ  
ビしていた。  
・整形外科の先生と看護師さんもとてもな  
ごやかで優しくて良かった。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。