

## 皆さまからのご意見

〇〇の受付

今日受ける科を声に出して言うのはやめて下さい

## 病院からの回答

このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

〇〇の受付におけるご案内方法につきまして、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。患者様のプライバシーに十分配慮すべきとのご指摘を真摯に受け止めております。

今後は、受診科名を口頭でお伝えする運用を廃止し、周囲に診療内容が伝わらないよう、ブロック名でのご案内に変更いたします。併せて、声のボリュームにも配慮し、個人情報保護の意識向上を図るため、職員への研修も実施いたします。

私は昨年も同様の時期に抗ガン剤治療で入院いたしました。昨年は、救急車が病院敷地内に入場すればサイレン音を切るか音量を小さくしてもらえないか提案させていただきました。その提案を理解していただいたかどうかは不明ですが、今回の入院では病院敷地内に入場されると同時にサイレン音を切られる救急車が多くなったように思われ、機転を効かせていただけているようで、ありがたかったです。

たまに敷地内に入ってもサイレンを鳴らしたままのチームもあるようですので、周知徹底いただくと入院患者も夜間ゆっくり静養できますので、よろしくお願い致します。

ところで、院内から出場される、ドクターカーについてですが、院敷地内から公道に出られる時に、いきなり大きなサイレン音を鳴らされますので、大変びっくりしますし、ストレスです。出場される時に小さいサイレン音で出ていくのは不法なのでしょうか？

特に夜間、公道には車両も全く通っていないのに大きなサイレン音は必要とは思いません。この点も入院患者のストレスを考慮していただくようお願い致します。

ご意見ありがとうございます。

ドクターカーのサイレン音につきまして、特に夜間の静かな時間帯において、大きな音が驚きやストレスにつながり、患者様にご不快な思いをおかけしていること、心よりお詫び申し上げます。しかしながら、ドクターカーを含む緊急車両は、道路交通法等により、緊急出動時には赤色灯の点灯とともに、一定の音量のサイレンを鳴らすことが義務付けられております。これは、周囲の車両や歩行者に緊急車両の接近を確実に認識していただき、安全な通行を確保するための措置です。夜間で周囲に車両が見当たらない場合であっても、状況の変化に即応するため、サイレンの使用を控えることはできません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

※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。

## 皆さまからのご意見

## 病院からの回答

総合受付の①紹介②初診の順番のところで、紹介と初診の順番の並ぶことの表示がわかりづらくて、ほとんどの紹介の人がどこにならんでいいかわからないようすであった。  
もう少し表示をわかりやすくした方がいいのではないかと思います。

この度は、総合受付における「初診」と「紹介」の整列表示が分かりづらく、ご不便をおかけしました。現在紹介状をお持ちの方も、お持ちでない方も、「紹介・初診」と表示された看板のもと、同じ列にお並びいただくようご案内しております。床面には水色のラインを引いてありますが、今後は、より分かりやすく受付していただけるよう、列整理やお声かけの体制を強化してまいります。このたびは貴重なご意見を誠にありがとうございました。

〇〇科で入院したからと言って何の説明もありませんでした。

- ・シャワーの件1つにしても
- ・お茶の事にしても
- ・ベッド廻りの掃除にしても人によって違うのでしょうが雑な人もいます
- ・前日に次の日の予定が知りたいです

このたびは、入院時の対応においてご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。入院時のご説明につきましては、病状や安静の必要性を考慮しながらタイミングを調整しておりますが、シャワーのご利用方法やお茶の提供に関するご案内が十分に行き届いていなかったこと、お詫び申し上げます。今後は、必要な情報を適切なタイミングでご説明できるよう、職員間の連携を強化してまいります。また、ベッド周囲の清掃に関して、スタッフによって対応に差があったとのこと指摘につきましても、対応にばらつきが出ることのないよう取り組んでまいります。さらに、翌日の予定につきましては、できる限り事前にお伝えするよう努めておりますが、急な検査や処置が入る場合もあり、すべてを前もってご案内することが難しい場合もございます。今後は、可能な範囲での情報提供をより丁寧に行ってまいります。

※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。

## 皆さまからのご意見

## 病院からの回答

夫が顔面と腕に火傷を負い、ドクターヘリで搬送後、治療を受けていました。その次の日、携帯の使える部屋へ移動して頂きました。寝たきりだった夫は、その時携帯電話に写る自分の顔を初めて見たそうです。

その顔は搬送された時とは全く違う真っ黒の顔でした。相当ショックを受けたと思います。

そして、先生が来られたそうです。その顔を見た〇〇科の先生は「こんなに軽いのに自分のする事などない」とおっしゃったそうです。ここまで聞くと、軽くて良かったじゃないかと思いましたが、夫が「この黒い顔は治りますか」と聞くと、その先生は、「治りません！でも世の中には火傷でただれたりしてもっともっとひどい顔の人がいますし、それくらいマシですよ！」とおっしゃったそうです。「顔面全部タトゥーが入っている人もいますし」とも。先生にとっては、なぐさめの言葉だったのでしょうか？夫は、一生自分はこの真っ黒な顔のままなのだと、これからの人生に悲観して、言葉では言い表せない程のショックを受けました。その後、その先生は看護師さんに対して「忙しいのにこんな事で呼び出したのか！」と言っている言葉も夫には聞こえたそうです。

先程も書きましたが、その先生にとっては、その言葉通り、夫の火傷は軽くて、〇〇科の先生の出番が無い程の軽症だったのだと思います。でも、自分の顔を見てショックを受けている夫に対し、一ミリの優しさも感じない冷たい言葉だったと思います。後で写真を見ましたが、本当に真っ黒な顔で、この顔が一生治らないと言われた時の気持ちはどんなだったろうと思いました。その時はまだ会う事は出来ませんでした。その時に届いたラインには絶望的な言葉が並び、かなり精神的に追いつめられているのがわかりました。その〇〇科の先生は、20歳の女性が同じ状態でも、同じようにおっしゃったのでしょうか？それとも50代の男性だから、そこまでの配慮は必要ないと思われたのでしょうか？家族全員、その先生に対し、腹立たしい気持ちでいっぱいです。その先生の名前はわかりませんが、話しぶりからベテランの先生だと思います。その後、夫は退院し、治らないと断言された顔は、一週間程で顔の黒い皮がめくれて元の顔に戻りました。今後、どんな状態の患者に対しても、その人に寄りそった対応、言葉遣いをして頂けることを願います。夫の入院中は、△△科の皆様、病棟の皆様、その先生の言葉の後、なぐさめて優しい言葉をかけて下さった男性の看護師さんには本当にお世話になり心から感謝しております。

このたびは、ご入院中の際の医師の対応により、ご不安と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。医師の説明が不十分であったこと、また言葉の選び方に配慮が欠けていたことにより、ご主人様が深く傷つけられたことを重く受け止めております。医師としての見解をお伝えする際には、患者様の心情に寄り添い、安心していただけるような言葉遣いや態度が求められますが、今回その点が十分でなかったと深く反省しております。

ご指摘の内容につきまして、診療科の上級医より、患者様への接遇や言葉遣いの重要性について厳重に指導いたしました。今後は、すべての患者様に対して、身体的な治療のみならず、心のケアにも十分配慮した対応を行ってまいります。

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。

※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。

## 皆さまからのご意見

## 病院からの回答

家族の白内障手術物品を購入に行ったところ若い女性の店員の方が優しくメガネのサンプル体験をレジでして頂いておりました。お昼時に行った私達も悪かったのですが急に一人のメガネかけた短髪の女性の方が急に出て来られて若い店員さんに「レジ前に列がすごくなっているからあちらでもらって！！」と少しイライラしながら言われました。若い店員さんは私達に気をつかいながら「スイマセン、こちらにどうぞ・・・」と廊下側の方へ丁寧に案内してくださいました。その人は私達お客に何の声掛けもなくレジに入って会計されていました。レジ会計を手早くこなすことも大切ですが、周りをしっかり見直し言葉使いも直された方がよいと思います。思いやりがない方でした。私は若い店員さんに帰り「嫌なおもいさせて本当にゴメンなさいね！」とその年配の店員さんに聞こえるように言いましたが・・・きっと何の事か分かれていない様子でした。私達みたいな想いをされる方が又いらっしゃったら良くないな。とお伝えしたいです。

〇〇科受診 受付の方の対応についてです

すでに受付に出したと思ってた書類を父が忘れていて持ったままだった事に対してこちらがかん違いしていたので「すみません！」と笑顔であやまったら・・・

忙しかったので申し分けなかったのですがプイッと何も言わず受付に戻られました

一言でも「大丈夫ですよ」とか言ってもらいたかったです。病院に来ているだけでもモヤモヤドキドキしているのにもっと笑顔で接して頂きたいです

忙しくて余裕がなかったのでしょうか？他の科はまだ行った事ないので分かりませんが・・・

〇〇科の受付の方お1人は最悪です

このたびは、当院において複数の場面で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。

物品購入時の店舗スタッフの対応につきまして、接客や言葉遣いに対する配慮が行き届いていなかったとのこと指摘を、真摯に受け止めております。今後は、従業員への接遇研修を強化し、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

また、〇〇科受付においても、患者様からの謝罪に対し一言の返答もなく、不快な思いをおかけしたとのこと指摘を厳粛に受け止めております。ご指摘の内容に基づき、当該職員には、患者様の立場に立って親身に対応するよう厳しく指導いたしました。

今後は全職員が、患者様のお気持ちに寄り添い、「大丈夫ですよ」と安心感を与えられるような、思いやりのある接遇の実践に努めてまいります。

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。これからも、皆さまに信頼される医療とサービスの提供に向けて、職員一同取り組んでまいります。

※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。

## 皆さまからのご意見

## 病院からの回答

診察前の事前ききとりを診察室前の待合室でされていましたが、患者さんのプライバシーに関わることをききとりされていることがあり、まわりに座っている他の患者さんの耳に入ってしまうこともあると思います。別室などで行うことなどは出来ないものでしょうか？諸事情等おありかと思いますが御検討よろしくお願い致します

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。診察前の聞き取りにおけるプライバシー保護への配慮が足りず、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今回のご意見を真摯に受け止め、スタッフで検討を行いました。設備上、個室での聞き取りが難しい状況ですが、待合室での聞き取り内容を見直し、患者様のプライバシー保護を最優先いたします。限られた環境下ではございますが、患者様が安心して受診できるよう、声かけ、場所の配慮、声のトーン調整など、状況に応じた柔軟な対応を心がけてまいります。

いつもお世話になっております。病院と調剤薬局との間の交差点についてです。いつも病院から帰る時に、山側の見通しが悪いね、と話しています。なぜかという（ほぼ）十字路の交差点の交点に、大きな看板があるからです。あれのせいで、歩行者も車も互いに目視が非常に難しくなっています。上方に持ち上げる等、していただけるとありがたいです。もう1つ下の病院に入る高速からの道もまた、丘がでっぱりすぎていて、見通しが悪いと、いつも思っています。病院内では、不満は全くないです。いつも丁寧に対応して下さい、ありがとうございます。

このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。まず、病院入口付近の交差点につきましては、以前より見通しの悪さについて複数のご指摘をいただいております。病院としても認識しております。設置されている看板は、病院の入口を示す重要かつ大型のものであり、またその背後には移設が困難な大型設備が設置されているため、現時点での移動は難しい状況です。そのため、安全ミラーの設置や一時停止を促す看板など、可能な限りの安全対策を講じております。ご通行の際は、十分ご注意くださいようお願い申し上げます。また、豊岡出石IC方面からの進入道路につきましても、隣接する高台（病院駐車場）の影響により、視界が悪くなっております。高台は駐車場として必要なスペースであり、ご不便をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

※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。

## 『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。

昨日手術して排尿がうまくいかない状況でしたが、朝から何回も来てくれて医師と連絡をとり、一生懸命看護してくれました。また、同伴の先輩の看護師さん(男性)も的確な指導をしておられた。立派な看護師さんになられることを期待しています。



Good job!

※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。