

患者様からのご意見と回答(令和5年10月)

No	ご意見	対応
1	Dルームが暑すぎる。熱中症になりそうです。もう少し家族さんにも配慮してほしいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。また貴重なご意見ありがとうございます。安全で快適な環境の確保、改善に努めてまいります。
2	母親の手術のため(14:00から手術のため13:00に来ておくように言われてた)、12:40頃に到着しナースステーションに声をかけ「エレベーター裏のイスで少しお待ちください」と言われ、もう一時間以上待ってます。手術時間も近づいているのに、私はいつまでここでどうしていればいいのでしょうか？	今回ご指摘いただきました対応について、改善すべきものであり、お詫び申し上げます。手術待機でお越しいただいた家族さまには、事務員がはじめにご対応させていただき、担当看護師にご家族の来院を知らせるということになっております。本来であれば、入室時間が決まっていない、待機手術の患者さまについては、この時点で、一日の予定手術の進行状況などお伝えするべきであったと考えます。今後は手術室とも連携をし、お待ちいただく患者様やご家族様への情報提供に努めます。当日はご不安の中、長時間お待たせすることになり、申し訳ありませんでした。貴重なご意見をありがとうございました
3	面会時間が終わり、出入口そばの所で少ししゃべってたら、看護師と事務員が来て「面会は終わりです!!」ってすごい言い方された。面会にきびしいのはわかるが、あの言い方は酷かった。言い方ってありませんか?! あの嫌な感じは一生うらみませう。気をつけなさい! ※物は言いようです	この度はご出産後の喜ばしい状況にある中で、患者様とご家族様の方への対応に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。また、新型コロナウイルス感染症が市中でも広がりを見せ、感染対策と面会制限については、皆様に我慢を強いることになっていることを重ねてお詫び申し上げます。今回の該当スタッフにその時の状況と、どのように対応していたか確認した所、「面会のルールについて伝えることだけに気持ちが傾き、少し口調がきつくなってしまった」とのことでした。どんな状況でも相手への配慮のある伝え方をすることについて指導し、本人達も反省をしております。加えて、当院の面会制限についての周知が不十分であったと感じており、今後は、患者様やご家族の思いに寄り添った、親切・丁寧な対応を心がけるとともに、面会制限についても周知を行って参ります。
4	ある看護助手さんのあのピアスの数は何ですか？ここは病院ですよ？ 見ててすごく不快感でしかありません。両方の耳に何個つけてるんですか。いっぱいピアスつけて気持ち悪いです。見ただけで威圧感と不潔感しかなく、看護されたくないです。残念に思います。上司の方はあれを見て何も思わないのでしょうか？ 注意もしないんでしょうね。	この度は当部署の職員の身だしなみにおいて、患者様に不快な思いをさせてしまい大変に申し訳ございません。今後このようなことがないように、職員に対し服装規定の遵守の徹底を指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

No	ご意見	対応
5	<p>結論としてはブロックの更衣室を男女別にするか、使用している事がわかるようにした方が良い。 自分が使用中に開けてきた男の人がいたらしく、自分は男だから良いが女性だったら大変だったと思う。</p>	<p>このたびは、ブロック(放射線科)の更衣室の利用に関するご意見を頂き有難うございます。 ブロックでは、検査の順に更衣をお願いすることから、看護補助者を1名配置しております。看護補助者が個別に更衣室にご案内させて頂くため、患者様ご本人が空きを確認して入室されることはありません。よって、「使用中」「空き」などの表示を行っておりません。補助者も他の用務でその場を離れることも想定し、入室更衣中は施錠を声掛けしているとのことです。 また、使用を終了されてからはドアを開放することで空き状況を認識できるように努めています。 また、男女のプライバシーに関するご不安についてですが、日々CT検査の男女割合が均一でないことから、更衣室を男女別に指定することは困難です。現在は、案内を行うにあたり、ABに男性、CDに女性、車いすの患者様やご高齢の方や支援の必要な患者様には広めのB・C更衣室をご案内するなど、対応する側で認識をしてご利用いただいています。しかしながら、ご意見のように使用中のプライバシーに関するトラブルは未然に防ぐことが重要であると再認識しました。確実にこれらを防止するために、「使用中である表示」「ノックをしてもらう」ことなどを患者様側にもご協力いただけるよう掲示してまいります。 患者様によっては、施錠をされないかたもおられますので、「使用中の施錠」についてもご協力頂けるように啓蒙してまいります。 今後も、患者様に安心して頂ける環境や配慮について検討してまいりたいと存じます。 この度は、貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。</p>
6	<p>●医師の退職について ○○先生 今○歳の息子が赤ちゃんの時からずっとお世話になっており、先生のことをとても信頼しています。先生にいて頂かないと本当に困るので来年春以降も病院に残って頂きたいです！</p> <p>○○先生が転院されるかも・・と聞きました。 ○○でお世話になり、大変頼りにさせて頂いています。 このまま、まだまだ先生に診ていただきたいです。お願い申し上げます。</p> <p>○○先生 長らく診て頂いています。今日の診察時、来年3月末でお辞めになるのお話聞きました。是非来年4月以降も継続してこの病院に居て診察を続けて下さいますよう、お願い致します。 長らく私の症状を診て知って下さっている先生の方が安心感があります。</p> <p>大好きな、お世話になった○○先生が辞めると聞いて、びっくり。 辞めないでほしい、お願い！！</p> <p>○○先生 やめてほしくありません</p> <p>○○先生 6年前に○○に罹患し、他病院より転院して命を助けて頂きました。 大変お世話になりました。 3月でご定年なさるとのことをお伺いし、さみしい気持ちでいっぱいです。まだ、定期的に診察を受けている状態ですので、まだまだ○○先生の診察を、もうしばらく受診させて頂きたいと思っております。 よろしく願いいたします。</p>	<p>(当該医師より)</p> <p>ありがとうございます。近隣でお子さんの病気を診ることができる病院がないので、転医するとなると少々遠くの病院への紹介になってしまいます。できるだけ私どもがこの病院で手術を含め診てゆけるように、病院と協議してまいります。</p> <p>温かい言葉を頂戴し恐縮です。後任部長もとても優れた先生ですが、来年度以降、私どもと一緒に診てゆけるように診察枠をいただけるように病院と協議いたします。</p> <p>ありがたいお言葉に感謝いたします。後任の部長は、私がもっとも信頼している優れた先生の一人ですので、安心して下さい。私どもも来年春以降も診察枠をいただき一緒に診てゆけるよう、病院と交渉してまいります。</p> <p>あたたかいお言葉ありがとうございます。 当病院に再雇用していただき、引き続き診察を続けられるように交渉してまいります。</p> <p>ありがとうございます。 後任部長も優しく優秀な先生です。 再雇用していただき、私どもと一緒に診てゆけるよう病院と交渉してまいります。</p> <p>温かいお言葉感謝いたします。 辛い治要にも笑顔で耐えていただき、いまでは目立った後遺障害もなく診察にお越し下さるのは喜ばしいかぎりです。 退職後も非常勤で診察枠をいただけるよう、病院と協議してまいります。 お大事になさってください。</p>