

みなさまのご意見の回答

令和6年9月

No.	みなさまのご意見	回答
1	術後ナースコールしても誰も来てくれない。上から目線での対応。まるで能面のように表情がない。患者は弱い立場です。嫌われたら入院生活にひびくと思うのがまんするしかないのです。忙しい、気が抜けない、仕事とは理解しておりますが術後ナースコールをしても誰も来ないとはどういう事でしょう。事故があったらどう対応と言いつけられるのでしょうか。不安です	この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたことを、まずはお詫び申し上げます。本来なら患者様の安全と安心を守るためのナースコールの対応が不十分であったために、大きな不安を与えてしまいました。大変申し訳ございませんでした。ナースコールへの対応にあたっては、迅速に行うように日々指導しているところですが、今後さらに責任感をもって業務に当たるようにスタッフへの指導を徹底いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
2	受付の方、むすっとして手を出さずでした。今日の予定と違う案内をされたので、黄色の予定表を出して見て頂こうとしたら、キレ気味にそれは外来できいて下さいと言われました。あまりにも対応が。。。言い方次第だと思いますが。。。受付の方はもう少し、にこやかにして頂けるとうれしいです。	この度は受付の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。今後は、接遇改善に努め、患者様の気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
3	病院敷地内で花だんがせつかくあるのに草しか生えてません。お手入れされた方が病気の方が心がいやされると思います	現在、病院建替え工事の途中であり病院周りの花壇等については建替え完了に向けて少しずつ整備を進めている状況ですので、ご理解の程お願いいたします。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。
4	山口から引越しをして、こちらにお世話になりました。看護師さんによるのか知りませんが、「なんかこの病院は」と日頃穏やかな父がおこってました。Why? 「意地の悪い女性（看護師）がおるいや」と。入院して体も傷ついている患者がなぜ心も傷つかなければいけないのですかね。私も〇〇科の看護師さんが、部下の人を嫌味含んだ言葉も耳にした事もあります。雰囲気が悪いです。外来でも入院でも嫌な思いをしました。山口市の日赤病院は皆さんとても優しい。心の余裕がなくギスギスにみえます。看護師さんもだいぶストレスあるようにみえます。	この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたことを、まずはお詫び申し上げます。看護部では「思いやりのある、安全で安心できる看護の提供」を理念に掲げ、看護師教育を行っておりますが、不行き届きな点があったのだと推察いたします。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後の看護師教育に活かしてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

<p>5 カンコクのパククネの本はもう置かないのですか</p>	<p>お問い合わせいただきありがとうございます。お探しの本について、図書ラウンジ内にはない場合は、他の利用者様による貸出や、現在は置いていない可能性がございます。ご希望に添えず申し訳ございません。</p>
<p>6 トイレの件 512号室の前のトイレについて、夜間使用される方で使用後流されない方がおられます。自動で流れると思っているのか？わかりませんが便器も汚したままで出ています。数回確認。マナーを知らないと思いますので、戸口に使用方法を掲示されたらどうでしょうか。</p>	<p>この度はトイレに関することでご不快な思いをさせてしまいまして申し訳ございませんでした。『使用後は水を流してください』旨の掲示を検討いたします。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>
<p>7 時間（予約時間）にならないと受付できないルール。もう少し病院の建設がすすんで、歩くルートが短くなってから発動してほしいです。今は、すごく遠いので、今まで通りでよくないですか？</p>	<p>ただいま改修工事中であり、通路、待合場所、駐車場において十分設備が整っておらず、大変ご迷惑をおかけしておりますが、今以上の混雑を避けるためには、患者様には、できるだけ滞在時間を最小限にできるよう、予約時間に合わせて来院していただけますよう、ご協力をお願いいたします。</p>
<p>8 会計の列、1列なのか2列なのか、分かりにくいです。今日は、並んでいる患者さんに「途中から2列です」と言われ、どこに並んだらよいのか、とても困りました。順番を抜かす人もいました。足型が2列になっているのに、そのように並ぼうとしたら注意されるのはどうなの？病院で、案内係などを配置してもらうことはできないのですか？毎回、どこに並べばいいのか困っています。最後尾が分かるようにしてほしいです。</p>	<p>会計窓口の列が分かりにくく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。今後、会計窓口が混み合う時間帯は案内係を配置して最後尾が分かるようにしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

9	<p>お世話になっております。言葉遣いの悪い方々がいらっしゃるのと、誠に残念でなりません。受付の方々は、ほぼ良い方々が多いのですが、各科の受付で、悪い方々、看護師の方々の中で悪い方々がいらっしゃいます。友人に話しかけるような言葉遣いをされます。手厚く見ていただいているのですが、それが残念でなりません。年上・年下にかかわらず、最低限「です・ます」の丁寧語を使うことは、社会人としての常識ではないでしょうか。院内で働いている皆様の研修会を開かれ、改善されることを願っております。</p>	<p>この度は当方の職員の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。この度のご意見を真摯に受け止め、改めて基本である接客改善に努め、患者様の気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
10	<p>受付の方のおっしゃる事がバラバラで間違っ事を言われることも多くふりまわされる。受付は、全体的に対応が悪い。確認もとらず違うことを言われる。</p>	<p>この度は当法の職員の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。新棟に合わせて変更となった運用について、スタッフへの指導が徹底できていなかった事が、この度のご意見になったと認識しております。今後は、接客改善に努め、患者様の気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
11	<p>婦人科のトイレに荷物をかけるフックがあると助かります。</p>	<p>早速、荷物掛けフックを設置することといたしました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
12	<p>〇〇科の看護師には一人言葉のひどい人がいる 怖い</p>	<p>この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせていただきましたことを、まずはお詫び申し上げます。看護部では「思いやりのある、安全で安心できる看護の提供」を理念に掲げ、看護師教育を行っておりますが、不行き届きな点があったのだと推察いたします。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後の看護師教育に活かしてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

13	<p>今日月見の飾りつけに変化で心が幼いころ思い出してホンワカする。今は少し季節の心がけて世の中がどうでしょうか 相手を他を思いやるやさしい心作りで日本の良さを世界に広げたい 幼児教育に力を入れて欲しい</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。関係部署へお伝えしております。今後ともよろしく願いいたします。</p>
14	<p>整形外科 池田先生、看護師、介護士 様 入院中は大変お世話になりました。皆様の丁寧なケアと優しい言葉、ステキな笑顔で日々を乗り越えることができました。心から感謝しております。ありがとうございました。皆様のこれからのご活躍を心よりお祈り申し上げます。お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
15	<p>整形外科 池田先生はじめスタッフのみな様、いつも優しく笑顔で対応して下さいありがとうございました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
16	<p>3か月前に来た時より再来うけつけの場所もかわりよけいにややこしい感じ とてもせまい所で2人で（車いす）受付はできない。中に入っても1つ1つが時間かかりすぎ。やはり外来は車いすのステッカーだけ貼ってありそれ以外の所に人が多くあつまって番号よばれても人でみれない 診察室せまい。車いすでは本当どこ行ってもせまい つかれる あまり来たくない。病院だけれど他に大きな病院はないし、先生はとてもうでが良いです。もっとしんさつ室まちあい室広くして下さい。</p>	<p>再来受付の流れが分かりにくいことについて、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。朝は再来受付が大変混み合います。車椅子の方は入口付近でお待ちになり、受付開始時刻になりましたら車椅子専用通路を通過して再来受付機の前まで進んで頂いております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

17	<p>9月なのでコスモス作られたのですね。上手ですね。いつも色々季節ごとに変わっていくのを楽しみにしています。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。関係部署へお伝えしております。今後ともよろしく願いいたします。</p>
18	<p>ワイファイがドトールとローソン内しか入らないのでとても不便です。各病室内、せめて談話室だけでもワイファイ対応して欲しいと思います。コロナなどの感染リスクはあっても行かざるをえません。</p>	<p>Wi-Fiについては院内セキュリティーの問題がありこれまで導入出来ていない状況でしたが、患者様等からの要望も強く導入に向けて院内で検討を進めているところです。申し訳ございませんが、今しばらくお待ち下さい。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
19	<p>入院していた時、ある男性看護師から自分で歩けるならすぐにでも退院するのが普通ですと言われた。入院計画もあるのに、一看護師の言うべき発言ではないと思います。</p>	<p>この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせていただきましたことを、まずはお詫び申し上げます。患者様が不快な思いをされた事実について、部署で振り返りを行いました。看護師が退院の判断をすることはありませんが、患者さんに一番近くで関わる職種として患者さんの回復を支援する役割を担っています。退院に向けて患者様と目標を設定する際、患者様個々の想いに沿った対応ができるよう、今後も心がけて参ります。</p>
21	<p>中央館まで行くのにわかりにくい。迷路みたいで高齢者はもちろん、若い私でもわかりにくい。表示も小さくどこに何科があるか不明。歩行（廊下から）中に見えるように改善して欲しい。</p>	<p>新棟建設に伴いご不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。現在はまだ建設工事の途中で、約1年半後の完成後には新しい病院正面玄関の近くに中央館（外来フロア）という配置になります。それまでの間は、コンシェルジュ（案内係）の配置、案内図の配布、案内表示の見直し等を行いながら少しでもスムーズにご利用いただけるように検討を重ねているところです。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>

22	<p>この度の入院で、東5Fの師長、看護師、他のスタッフ、事務の方々にはご迷惑をおかけしてばかりでしたが、嫌な顔をせず笑顔で対応して頂き、お陰で落ち込まず、前向きな気持ちで入院生活を過ごすことができました。本当に、ありがとうございました。</p>	<p>この度はお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに今後とも患者様に信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
23	<p>受付へ書類作成依頼書を持っていきました。私は聞き手の麻痺で字が書きにくいので事前に事務の方に記入をして頂いておりました。で、受付7番で不備の所を記入して下さいと言われてました。麻痺の事を伝えましたが、書いて下さいと！とても冷たくあしらわれまして・・・その他省略。（不快な想い）私も左手で時間を掛ければ書けますが、受付の方ももう少し寄り添った対応をして頂ければなど感じました。</p>	<p>この度は受付の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。今後は、接遇改善に努め、個々の患者様の気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>