



## 令和2年7月回収分 附属病院に係るご意見等について

- ・貴重なご意見等をいただきありがとうございました。
- ・いただいたご意見等を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めて参ります。

番号	日付	内 容	回 答
1	6月24日	・この病院の看護師さん達は、とても親切で優しく、泣けてくる位にうれしく、安心して入院できました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
2	6月30日	・高齢者には計算センター前で立って並ぶのが辛し、キツイです。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待っていただく方法を採用していましたが、昨今のコロナウイルス感染予防対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される現在の方法に変更しています。 引き続き、改善を重ねて円滑な精算手続きを目指して参ります。
3	6月30日	・中央3階病棟ナースステーションの皆様へナースの皆さんに心から感謝申し上げます。術後の不安な一夜をやさしい声と笑顔で涙が出るくらいうれしかったです。そして何より医療に向き合う真摯な態度に心うたれました。手術をしてくださったドクターの皆さんありがとうございました。術後6日で退院できるのもドクターの技術力とナースの皆さんの看護力のワンチームなのですね。改めて皆様方に感謝申し上げます。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
4	7月1日	・6/30(火) 鮭の西京漬け→生臭くて食べれなかった。6/30(火) サバの味噌煮→塩分強すぎてしょっぱい、食べれず。7/1(水) 鶏肉の中華炒め→塩分強く、旨みがない。野菜サラダ→生キャベツと何個かのトウモロコシだけ。ドレッシングも合わない。食事の要改善を願う。	・調味料の分量を見直し、調理方法(焼き加減・煮加減など)を再度検討いたします。 また、毎月の残菜調査にて残菜が多いようであれば、メニューの見直しをいたします。
5	7月2日	・自動精算機前の椅子が変わってから、車椅子で待つスペースがなくなりました。車椅子用のスペースを作ってください。	・車椅子スペースが確保できるよう、長椅子の配置を変更しました。
6	7月3日	・2階耳鼻咽喉科の外来看護師の接遇が非常に悪く、不快な思いをしました。	・耳鼻咽喉科外来スタッフ全員に接遇指導します。
7	7月5日	・脳神経外科10階南病棟に入院しております。シャワー室のドアが施錠できるようになり、とても安心して使用できていますが、バスマットが午後にはビショビショに濡れており不衛生です。午前、午後とバスマットを交換されるか、珪藻土バスマットの導入など何か改善していただきたいです。	・1日1回の交換であったバスマットを午前・午後の2回交換するよう変更しました。
8	7月6日	・7階南病棟で21時から6時の間、洗面所(大)を使う方がいて眠れないので、入院時の説明で絶対に夜間は使用せず、奥の小さな洗面台で洗うように、しっかり説明してほしい!	・7階南病棟には、洗面所に「洗面所を使用される皆様へ 21:00~6:00の間はトイレ奥の手洗いをご利用下さい。」等と記載された掲示板が貼付されています。 ・見かけた際は、声をかけて行きたいと思えます。

番号	日付	内 容	回 答
9	7月7日	・自動支払機にいる職員について、お願いもしていないのに、小銭をしまっている時など勝手にお釣りでているお札や領収証書を「出ますよ」と言って触ってくる女性がいます。お金や個人情報がいっぱい詰まった領収証に断りもなく、赤の他人に触られる、見られるのは大変不快ですし迷惑です。やめて下さい。	・領収証書等の取り忘れがないよう、状況に応じ自動精算機の案内職員が対応しておりますので、ご理解のほどをよろしくお願いいたします。
10	7月9日	・会計発券機で番号札を取り、大行列で並ぶ。番号札を取って並ぶ意味がない。ずっとトイレへも行けず、体調も悪く、足も悪いのに立って並ぶのか。発券機の番号で呼ばれる様にしてほしい。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待っていた方法を採用していましたが、昨今のコロナウイルス感染予防対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される現在の方法に変更しています。 引き続き、改善を重ねて円滑な精算手続きを目指して参ります。
11	7月9日	・皆さん、本当によくやっついていらっしゃると思います。辛い事もある中、歯を食いしばってでもという気持ちも見え、正直感心しています。患者は神様と誤った概念を持っている方もいます。宗教的な事でなく、一部のスタッフの突出しているのではなく、支えるスタッフの力です。命を救われたかも知れません。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
12	7月10日	・緑のよい季節になりました。長引く感染症でストレスや心配を抱えていますが、日頃の献身的な親切な対応に感謝しております。このコロナウィルスの患者さんを受け入れて下さる意向をニュースで拝見しました。終息するかに見えましたが、東京では大変な状況ですね。ある賢人は「自分のために生きることを減らせば、もっと多くのことを他の人々に与えられる」と言って、まさに医療関係の方の姿勢で現実と思い、これからもそうであろうと思い、感謝を申し上げたく、一筆書かせて頂きました。皆様の安全も願いつつ一日も早い回復と加療のよい答えがありますことを願っています。多忙な時にこのような手紙を失礼致しました。心からの感謝です。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
13	7月13日	・今回退院するにあたり、栄養指導を受けました。手術したからと言ってどうしても必要なものなのでしょうか？栄養士の言っている事は当たり前なことばかりで全然頭に入ってこなかったです。おまけに上から目線です。部屋の人達も同じような事を言っていました。	・栄養士の説明態度について、大変失礼いたしました。みなさまに気持ちよく聞いていただけるよう、あらためて職員に周知徹底いたします。 ・また、栄養指導がみなさまのお役に立つよう、今後とも質の向上に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。
14	7月13日	・12日間入院しておりましたが、担当して下さった土田医師は素晴らしかったです。色々と親切に教えて下さり、ありがたかったです。ヤナセ看護師も優しく、素晴らしい方でした。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
15	7月13日	・食事について、暖かいものを温かく、冷たいものは冷やして提供していただき、美味しく食べています。盛り付けもきれいで、食欲をそそります。提供して下さっている皆様の配慮を感じます。おそらく普段から「おいしくない」とか「味がうすい」などとクレームが寄せられるのですが、私は大満足です。毎日3食のメニューを考えるのは大変だと思いますが、患者に飽きさせない様にしようとする探究心など日頃からの研さんの賜物と思います。毎日おいしい食事をありがとう。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
16	7月13日	・看護される方には毎日患者に寄り添っていただき感謝しかありません。献身的で頭が下がります。本当にお世話になり、ありがとうございます。コロナで大変だと思いますが、あなたたちが居なければ、どうなっていたか、わかりません。本当に感謝です。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
17	7月15日	・歯科口腔外科、消化器内科にて治療し、大変お世話になっており、本当にありがとうございます。インフォームドコンセントも良く、安心できます。これからもよろしくお願ひします。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
18	7月20日	・4月に初手術、5月に大きな手術、私の不注意による再手術でお世話になりました。先生方をはじめ、看護師さん、助手さん、お掃除の方が明るく支えてくれたおかげで、無事退院することが出来ました。特に看護師さんには長引く入院中の辛い気持ちを聞いて頂いたり共感して頂いたり、時にはご自身のことを話して下さったり…と、精神的な面で支えて頂いたことを感謝しております。看護師さんって本当に白衣の天使ですね。本当にどうもありがとうございました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
19	7月21日	・今、新型コロナの影響の中で大変恐縮しておりますが、当病院に入院させて頂きましてありがとうございます。心より感謝しております。入院に際して多くの看護師さんや職員の方々にお世話になりまして、ありがとうございます。信頼される看護師さん達であって欲しいと私としても心より思っています。ありがとう。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
20	7月24日	・部屋を移動して数日中にシーツ交換日があたると、必ず「ここはシーツ交換ありません」と言われ、「私は〇日から入院している。部屋を移動した。」というやり取りがあります。確認後に交換してもらっていますが、このやり取りのためにどこにも行かずにベッドにいる時もあります。何とか改善していただけないでしょうか?!	・各病棟に指導します。
21	7月27日	・南病棟の5,500円の個室は、なぜ冷蔵庫とテレビが有料なのでしょう?①5,500円の差額ベッド代を維持するならテレビと冷蔵庫は無料にする。②テレビと冷蔵庫を有料のままにするなら差額ベッド代を減額する。 上記①若しくは②が妥当に思われます。	・冷蔵庫とテレビの使用料は、個室料金とは別にいただいておりますが、改修工事が完了した病棟から順次個室料金に含めた価格設定としてまいりますので、御理解いただきますよう、よろしくお願ひします。