

2024年 8月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 新しい病院なのに、便器が汚れている。目につくので掃除してほしい。

A) 便の汚れ等、その他、人為的な汚れに関しましては、仕様書通りのインターバルで必ず1日1回清掃の方を行っております。また、各所・各部署の事務員様・看護師様の要請で臨時の清掃をコールで受け、各所対応させていただいています。毎月、臨時でその汚れの除去のためのスタッフを作り対応していますが、すべての階を網羅するにあたっては間に合っていないのが現状です。今後の課題とさせていただきます。何卒、ご容赦くださいますようお願い致します。

Q) <面会者のマスク着用について>

病院様で入院患者への面会時はマスク着用を義務付けられていると思いますが、未着用の方が多々いらっしゃいました。私は治療の関係上、感染リスク対策を徹底するように医師/スタッフに指導を受けておりましたため、マスク未着用の外界の方がたくさん来られるのは不安でした。マスク未着用の方にはスタッフの皆様から着用するよう注意していただきたかったと思っています。

未着用の方がいるかもしれないと覚悟ができれば、面会時間については部屋から出ないように対応もできました。

A) マスク着用については、病院内では着用していただくよう未着用の患者さまや家族さまに説明しています。感染の不安がある中での療養生活であったことは申し訳ありませんでした。スタッフ全体でもう一度確感染に対する認識を確認しました。患者さまが安心、安全な療養環境となるよう気をつけます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) <入院中の患者さんについて>

同部屋で消灯後にTVを見る、イヤホン未着用で動画鑑賞、面会時間後に部屋で面会者と大声で話すなど、私が入院当初に説明を受けたルールを違反される方が散見されました。また、そのような状況についてはスタッフさんにも相談しましたが、あまり改善が見られませんでした。また相談するまで、目の前でそのような事態があってもスタッフさんから違反している患者さんに注意されることもありませんでした。入院する際に、きっちりと患者さんへの説明を徹底、また途中で違反をする方がいる場合は対応するなど実施いただきたかったと思っています。

A) イヤホンの使用については入院案内に記載されております通り、入院時にTVの使用の際はイヤホンの使用を説明しています。またイヤホン未装着時には声掛けをさせていただいています。しかしイヤホン未装着時に声掛けができていなかったことがあり不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

Q) 一部のスタッフ様の対応について

<表面的な確認について>

体調確認の際、悪寒を伝えると、「そんなことはない」と言われました。悪寒を改めて伝え、頭痛がすることもお伝えしたが「そんなことはないですね」と再度言われました。なぜ私の体感/体調が勝手にわかるのか？と思いましたが、適当に対応するのなら、最初から聞かないでほしいと思いました。多くのスタッフさんは真摯にご対応いただけておりますが、一部の方の対応が適当過ぎるので、改善をされた方が良いと思いました。

A) 体調のお伺いの際は失礼な対応であったこと、申し訳ありませんでした。訴えに対し、話を丁寧に聞くよう指導していきます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 一部のスタッフ様の対応について

<睡眠について>

夜中、出入りドアの開閉音、歩く音など配慮ない方がいて、そのたびに起こされました。また、酷い人は寝ている私のベッドにぶつかってくるなどありました。多いときは、一晩に4～5度もそのような対応をされるので、1～2時間おきぐらいにわざと起こしに来ているのかと思うぐらいでした。もちろん、眠りの妨げになっているので、配慮してほしいと相談しましたが、改善されない方が一部いました。同部屋の患者さんであれば我慢しなくては仕方ないと思うのですが、スタッフさんは配慮いただきたかったです。

また耳栓をしても煩いことが原因で眠れないことを相談しても「どうしようもない。」と我慢するしかないとの回答でした。結果、入院期間のおよそ半分で寝不足になり、部屋内がうるさくて何回も夜デイルームで仮眠をとることもありました。正直、入院前の睡眠時間を確保できたのは入院中1度もなく、入院前の半分以下の時間しか確保できなかったのがほとんどでした。入院することで睡眠時間を確保できなくなることは、入院時に説明いただきたかったです。

A)睡眠を妨げることになってしまい申し訳ありません。夜間の音に関する意識が鈍くなってしまっていたと思います。スタッフ全体で話し合い意識を高め注意することが必要と共有しました。患者さまが安心、安楽に療養できるよう騒音に配慮していきます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 一部のスタッフ様の対応について

＜医師と違う指示について（食事のお茶）＞

・食事のお茶が付く付かない理由を確認すると担当医が判断されており、その都度指示をいただいている。また、飲水測定のため、付く時は100mlでの記録をするように指示されました。

その後もお茶の付く付かないがあったため、自身の体調による担当医の指示変更によるものか、自身の治療経過に何かあるのかと再確認。結果、その際には担当医の判断は関係なく、スタッフ判断でお茶を付けたり付けていなかったりしていると回答。また、ありの時も50mlぐらいのため、100mlとの記録されるとダメですと逆に注意されました。なぜ、回答に差異がある理由を確認すると、病院としてルールがないからスタッフによって回答が変わったと説明されました。結果、これからはお茶を無しにしますとなりましたが、次の食事から3回連続お茶あり。無しルールは？と確認すると、病院側の連携不備といわれました。

A) 医師の指示のもとに飲水制限や測定が必要な患者さまには昼食時に配茶しないルールとなっています。しかし配茶をしたりしなかったりと共有ができておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。配茶が不要な方には、どのスタッフが配茶を担っても分かるように仕組みを改善しました。このようなことがないようにします。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 一部のスタッフ様の対応について

<医師と違う指示について（睡眠について）>

夜中に眠れない状況の中、スタッフさんからは昼夜逆転を避けるため、昼寝は最大でも30分までと、昼寝していたら起こされました。ただ、睡眠不足でどうしてもしんどくて担当医に相談すると、どれくらい眠れているかの確認をいただいたうえで、睡眠は大切なため昼寝はして良いと指導されました。その時のスタッフさんには、睡眠時間の確認などはされず、とりあえず昼寝はダメだと注意されただけでした。また別のスタッフさんからは睡眠は大事なので昼寝しても良いと言われました。そもそも医師とスタッフの方針が違うこと、スタッフによっても指導が異なっています。スタッフ個人判断で適当に患者に回答しているのか、病院として昼寝は基本禁止しているのかなど確認して改善いただければと思います。

A)患者さまの状態に合わせて昼間でも休息が必要なときはお休みいただいております。夜間にどのくらい睡眠できるかや、なぜ眠れないのかを確認し、状況に合わせた声掛けができるようスタッフで話し合っています。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) <事務さんの説明>

支払いの費用について、合計額と支払い方法しか説明がなかったため詳細についてお伺いすると、改めてと別の方が説明に来られました。各項目についてそれぞれお伺いすると「急性期看護補助体制加算と同じように24時間体制で看護師が常駐している施設なので掛かる費用です。この辺はすべてそれにあたり、包括されている1つの項目です」と回答されました。他の項目についても、「これはどういうものですか？」とお聞きしても、「すべて包括されているものですので、入院したら掛かる費用です」としか回答がありませんでした。

※のちに個人で確認すると、それぞれの項目にはきっちりと理由（病院様の施設としての点数など）があり、今回された回答は事実ではあるものの私がお伺いした内容に対する回答ではなかったと思います。

A)病院として詳細に回答しないということはありません。患者さまからご質問があれば、詳細に返答させていただきます。

このたびは、説明が不足しており申し訳ありませんでした。

Q) あまりにも説明不足です。制度についてこちらは知らないもので、もっと教えて頂ければと思います。

A)この度は、入院支援センターでの説明に関しまして、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。今後患者様に寄り添った説明をさせていただくよう留意し、再発防止に努めてまいります。この度は貴重なご意見をくださり誠にありがとうございます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) <栄養士さんの説明>

入院中は1,600kcal/日の食事と説明いただいたが、私はフルーツアレルギーであり無になっています。無い状態で1,600kcalに調整されているのか、ただフルーツを無しにしているだけなのか？をお伺いすると、後者であり、実際は1,600kcal/日ではないことが入院1カ月以上して判明。「特に問題はないですね」と言われましたが、こちらから確認するまで気づいていなかったので、何に対して問題がないと言えるのかがわかりませんでした。その説明はないままでしたので、私としてはとりあえず適当にごまかしている印象を受けました。

また、入院中の食事量が一般成人男性の適正量なので退院後も意識するようにと説明されたのですが、いろいろ調べても何を根拠に言われているのかわかりませんでした。入院されている一般成人男性（活動量低下）、また治療を継続するためそれぐらいの食事量（カロリー）に調整する必要があるということであれば、まだ理解できる場所があるのですが。再度お伺いすると、退院後のカロリーは特に気にすることではなく、塩分を気にするようにとの説明でした。そうなると、入院中の食事量ではなく塩分量が適正という説明ではないのかと思いました。前半のことがあったので、説明が面倒で早く終わりたいために、とりあえず適当に説明されているんだなと思いました。

A)この度は不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。入院中の患者さまの必要栄養量は、様々な疾患の治療を加味して、各種疾患のガイドラインや、ハリス・ベネディクト式、簡易式に則ってエネルギー量を算出しております。説明不足で申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) <シーツ交換について>

入院時に週1回交換の予定と聞いていたが、実施されない週があった。感染リスクのためできるだけ清潔にするようにと医師や看護師から指示があったため、シーツ交換が行われない理由をお聞きしたく確認。すると、「毎週〇曜日」と固定した曜日に確実にできないこともあるが、1日ずれたりしても実施しており、その週も実施したと回答されました。交換・掃除の頻度も毎日携帯に記録をつけているのでそれを見せて〇月〇日の週がされていないことをお伝えしました。そうすると、シーツ交換が失念していたことを謝罪されました。なぜ、確認する前に実施したことにして丸め込もうとしたのか気になります。個人の対応なのか、病院様としてそういう対応を取ることを統一されているのか確認して改善いただければと思います。

A)患者さまのシーツ交換を失念しており申し訳ありませんでした。シーツ交換を実施できているかチェックリストを用いて確認していましたが、仕組みを今一度見直し、漏れがないよう実施します。またシーツが汚れた際にはすぐに交換いたしますので、スタッフにお伝えください。

Q) いつも乳腺外科に予約の電話をしますが、電話交換まではつながるが、Dブロックまでつながらない。この点は改善できるので改善してほしい

A)この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。午前中は特にお電話が集中する時間帯にあたり、お電話が繋がらない状況となっており、ご迷惑をおかけ致しました。今後、患者様からのお電話に迅速に対応出来るよう環境整備に努めて参りますので何卒宜しくお願い致します。また、当院ホームページよりメールにてお問合せいただくことも可能ですので、是非ご利用ください。貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) <紛失物について【携帯イヤホン】>

7月23日朝にイヤホンが紛失していることに気づきました。私がどこかで落とした可能性ももちろんあったため、スタッフさんにも相談して探してもらったが見つからず。イヤホン着用は病院ルールでしたので、それに従うため、新たなイヤホンを購入（数千円）しました。

その後、7月26日（土）にシャワーを浴びて部屋に戻ってくると、ベッドの上に紛失したイヤホンが置かれておりました。

なぜ、誰からも何も言われず私が不在の時にベッドの上に置かれていたのかが気持ち悪いです。スタッフさんであれば私がなくしていたことをご存知のため見つかったら教えていただけたらと思っておりました。

また、私がベッドにいないタイミングがわからないと黙ってベッドに置くことができないので、したくはないですが同室の患者さんを疑ってしまい、その後の入院生活が気持ち悪かったです。退院するから要らなくなったのか

（そうすると26～27日に退院した同部屋だった人か）、お見舞いで自分のものを入手したか（そうするとその後も同部屋にいた人か）など、考えてしまい気が休まらなかったです。

財布などの貴重品は金庫に入れて保管しておりますが、まさかイヤホンなどが・・・とは思いましたので、貴重品ではなくすべてのものを保管する必要があるのかと思っておりました。ただ、現実的にはすべての荷物を鍵付きで保管することは不可能だと思いますので、病院様として見回りを実施いただくなど、入院する患者を疑った目を持つ方を配置いただくことも必要かと思っておりました。ご検討をお願いします。

A)イヤホン紛失について、看護スタッフが発見しているのであれば患者さまに声掛けを行っていたと確認しています。患者さまの貴重品含め荷物に関しては、患者さまが管理していただくことになってはいますが、紛失したイヤホンが置かれていたことは不快に感じられたと思います。防犯面も含め共有していきます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital