

2024年 11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) ①自動精算機 4 台並んでいますが、車いすやベビーカーは列に並び難いので昔みたいに 1 台テレビカードの精算機の所に置いてほしい（並ぶ列を短くするか、車いすでも並びやすいようにしてほしい）  
②昔の自動精算機は荷物台や杖を置く場所があったが今の物にはないので自動精算機の中にちょっとした台が欲しい。（子どもを抱っこしている人や腕が使いにくい人にやさしくない）（事務代筆）

A) ご不便をおかけして申し訳ありません。  
精算機の設置場所につきましては、変更が難しい状況でございます。  
職員がサポートさせていただきますのでお声かけください。  
荷物台の設置につきましては、スペースに限りがありますので、荷物入れや、荷物フック等の取り付けを検討させていただきます。  
ご意見ありがとうございます。

Q) こちらが様子を聞いても「わかりません」や「聞いてません」いつもパソコンで何かを打っている姿もこちらとしては見ていて、こちらが「パソコンに書いているのではありませんか？」と聞いて初めて確認し、やはり書いてある。連携が全く足りていないと感じました。何かあってからでは遅いと思いますので人の命を預かっていること、自分がその身になればどうか？よく考えて頂き、行動、又は言葉など使ってほしいと思います。

A) 患者様に関する情報の共有が不十分であったこと、また、ご家族の皆さまの不安に寄り添う対応ができていなかったこと、深くお詫び申し上げます。

ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、改善してまいります。遠慮なく患者さま・ご家族さまに申しでいただき、患者さまの状態を伝えられるようスタッフ一同取り組んでまいります。

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) 転院の話等でこちらとしては何もわからない状態でソーシャルワーカーさんに助けてもらえると思っていたのですが、不安になるようなことばかりでした。ソーシャルワーカーといえば安心して任せられる存在と思っていたのですがこちらが調べて提示して回答がくるだけで安心することはなかったです。談話室でたまたま話げできた患者さん・ご家族で同じ方が担当というのを知り、どなたも不安でしかないとおっしゃっていて、私のところだけではないんだなあと感じました。入院というだけで心が落ち込んでいるので患者、又は家族が安心して元気でいられるような病院のしくみであってほしいです。

A) ご安心いただける支援を提供できなかったことお詫び申し上げます。患者相談室としていただいた意見を受け止め、職員の教育に取り組んでまいります。

このたびは貴重なご意見ありがとうございます

Q) ①入院の時説明時の対応がまずい。  
②食事の食器が汚い。

A) ①入院時の説明が不十分であったということかと推察しております。今後はより丁寧な説明を心がけ、説明の最後には不明点がないかどうかの確認を徹底していきたいと思っております。

②この度は不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。食器の表面が劣化していたり、はげている食器で提供していた可能性があります。今後新しいものへ順次変更していきます。この度は申し訳ございませんでした。

Q) 地下駐車場の車いすが一台もないことが多いです。歩行困難な家族を連れてきているので地下にも車いすをお願いします。

A) 申し訳ございませんが、地下駐車場には常時車いすを設置しておりません。正面玄関には車いすを常時設置しております。お車でお越しの際は、お手数ですが正面玄関で車いすを必要とされる方に降車いただき、車いすをご利用いただくようお願いいたします。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 古いし、乾燥機も1回では乾かない。洗濯機から乾燥機への洗濯物の移し替えも、術後では辛い。1回で洗濯から乾燥まで出来るランドリーにしてほしい！

A) ランドリーの委託業者に洗濯機の更新について検討いただくようお願いしてお伝えさせていただきました。

Q) いつもおいしいお料理つくって頂き有難うございます。減塩には気をつけているので丁度よい味付けをして頂いています。私にとっては美味しいです。今朝のパンプキンサラダですが、汁気が少なく、味は良いですがちょっと困りました。もう少し汁気があったらと思いました。一個人の患者の思いです。あしからず。

病院の近くに住んでおりますので、毎日の様に病院は外からしかみていませんでしたが、今回はじめてやっかいになりました。今日で6日目ですが、まずきれいにしていることまた食事を減塩にして下さっていて、毎回おいしく頂きました。おいしく料理されていてほとんど全部食べてしまい、家からの食事より多くとっているようで太って帰るかも……。また、看護師はじめ皆様非常に優しく、親切でよく教育がなされている事を感じます。有名になっておられる平中先生が毎度ベッドまで足を運んで下さり、これも又非常に感謝しております。

A) ご意見ありがとうございます。汁気がなく食べづらいようでしたら、煮炊き物中心の食事に変更も可能ですので、お声かけください。今後も満足していただける食事を提供できるように努めてまいります。(栄養科)

この度は温かいお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。励みになります。(看護部)

医師への感謝のお言葉、大変ありがとうございました。今後も精進してまいります。当該医師にお渡ししました。(診療部)



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) ①WCを使用された後、（男性）が便器のふたが上がっており、便器回りがびちゃびちゃになっていたため、床を拭きましたが、WCそうじは改善してほしい。（手術が多くデイルームが多い時特にそうなります）すべると怖い。

②洗濯機で洗濯→乾燥までできるようにしてほしい。洗濯にも1台の乾燥機では乾燥機空待ちになる

③面会時間の変更 仕事をしている家族は来られない。

④デイルームがいっぱいになる為、土日はカフェも営業してほしい。

⑤シーツ交換は週1→週2にしてほしい。ベッドにいる時間が長い為気持ち悪い。

⑥シャワーも週2回では少なく、リハビリで汗をかいて気持ち悪い。

⑦担当の看護師さんは必ず名前をつけてほしい。夜担当の方とも言わず、突然血糖値を聞かれ、名前を聞くと嫌な顔をして答えた。その夜アイシング依頼してもいやいやな態度でサイドテーブルにどんっと置いていった。採血後、採血場所を押さえていると「曲げてください」と言うので「内出血がイヤなので」といったら無視して去っていった。

⑧術後、先生に説明を受ける機会も要望を看護師さんにしてからだったので、もう少し早めに伺いたかったです。お忙しいのは重々承知しておりますが。

⑨毎食事もバラエティで美味しく頂きました。選択メニューは嬉しかったです。

⑩病棟の看護師さんは1名を除き、本当に親身に対応下さいました。「これどうすれば？」などの質問にもすぐ対応下さり、術後の不安や悩みも大変助けていただきました。ありがとうございました。ナースの方々のおかげで乗り切れました。



# 患者さまの声

Q) ⑪糖尿病内科の西田先生、小林先生もお忙しい中連日治療方針の説明や体調など尋ねて下さり、低血糖にならず手術にのぞめて本当に感謝しています。ありがとうございました。

⑫入院スケジュールの欄に「痛みが強ければ知らせてください」と記入されていますが、訴えても「点滴してます」「アイシング対応です」との返答でした。痛みは人それぞれと言われましたが、痛すぎて本当に「殺してくれ」と叫びたいぐらい苦しみました。平中先生、島先生にはものすごく感謝しています。術後の痛みの緩和は再考していただきたいです。どうぞお願いいたします。私の周りにもたくさん疼痛で苦しんでいる人が多くいます。

⑬リハビリも出口先生に診ていただき、常にモチベーションの上がるよう指導くださいました。本当にお世話になりました。頑張ることができたのも出口先生のおかげです。

長々と記入しましたが、入院・手術と約3週間お世話になりましたが、平中先生、島先生、小林先生、西田先生、病棟ナースの方々、本当にありがとうございました。知り合いにも尋ねられたら是非おすすめてみたいです。

A) ①午前・午後と1回ずつトイレの巡回清掃を行っております。その巡回で対応できなかった場合は、看護師・看護助手にお願いしていただければ対応いたします。この度はご指摘ありがとうございました。（清掃）

②ランドリーの委託業者に洗濯機の更新について検討いただくようお願いさせていただきました。（管理科）

③面会時間についてですが、治療における安静や感染症対策から平日および土日の13時～16時の間をお願いしております。（看護部）

④面会制限の状況を踏まえて、土日祝の営業も検討させていただきます。（管理科）

⑤シーツ交換ですが、当院は週に1回の交換となっております。汚染した場合などは適宜交換させていただいておりますので、その際は職員までお声がけください。（看護部）



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

A) ⑥シャワー浴ですが、お手伝いが必要な方は2回／週とさせていただいております。ご自身で行なえる方は共用シャワー室の予約が空いていれば使用可能です。個室でしたら室内にシャワーがついていますので、いつでもシャワーのご利用ができます。（看護部）

⑦⑩看護師の対応についてですが、管理者として本人に指導させていただきました。（看護部）

⑨ご意見ありがとうございました。今後も満足していただける食事を提供できるように努めてまいります。（栄養科）

⑧⑪⑫医師への感謝のお言葉、大変ありがとうございました。今後も精進してまいります。当該医師にお渡ししました。（診療部）

⑫術後の痛みのコントロールに関しては医師と検討したいと思います。（看護部）

⑬心のこもったお言葉をありがとうございます。少しでもお力になれたのなら嬉しいです。引き続き、患者様の満足する医療を目指して精進していきます。（リハ科）

