

2024年 1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。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



**TAKA** General  
**TSUKI** Hospital

# 患者さまの声

Q) 私が受付に並んでいるのにも関わらず  
(←受付に並んでいるのに気付いている)

となりの受付にいる女性とべらべらとしゃべり続けていて、とても不快な気分でした。普通は受付に患者が来たのに気付いたらしゃべることをやめて対応すると思いますが…こちら子供を連れての受診なので、かなり不快でした。

A) この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今後は、より患者様の立場に立って考え、患者様対応を第一に速やかな対応が出来ますよう、努めて参ります。貴重なご意見を誠にありがとうございました。

Q) 12/24, 25, 26いずれか夜、記憶が定かでないが、消灯後館内が静かになっても大きな声が響き渡って延々と30分程寝付かれなかった。看護師詰所の方角から、常軌を逸した大声である。消灯前ならともかく常識を疑われる。再教育を！！

もう一つ、点滴や採血の技術の差が大きい。何らかの方法で未熟なものの技術アップを個々教育すべきです。何度も針を打ち直し、動かす、痛い思いをするのは患者ですから。

親切で優しい看護師さんにお世話になりながら、口はばったいことを言い、申し訳ありません。

A) この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご意見を受け、病棟でもカンファレンスを実施しました。患者様の療養の場であることを自覚し、業務中の私語を慎むこと、看護技術の向上を図り患者様が安心して療養できるような環境を整備していくことに努めていきたいと考え、スタッフで共有させていただきました。

スタッフと共有し改善に繋げていきます。今後とも患者さまの思いに寄り添った看護が提供出来るよう教育・指導を行っていきます。

今後は、患者様、ご家族様が安心できる環境を影響していくよう、スタッフ一同尽力していきたいと考えます。

この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) いつもお世話になっております。  
いつもは感じないのですが（何度か入院をしている為）  
今回は掃除がしっかりされていない為、驚いている状態でした。  
ベッド下など埃が積もっている状態です。  
病院だけにキッチリと掃除はされているものと勝手に思っておりました。  
感染対策も必須ですが、最低限度、患者の入れ替り時にはカーペットの部屋は掃除機で埃をすって欲しく。扉の縁も埃だらけで私が拭かせて頂きました。  
掃除担当の方がたくさんいらっしゃいますが、かなりさぼっていらっしゃるのではないのでしょうか。  
一度確認をお願いします。

A) 不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。  
清掃御者に頂いたご意見を共有し改善に努めるよう指導いたします。  
貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 2階がいつもあつい。きもちわるくなります。

A) 院内の空調について一括管理のため暑い場合は受付にお声かけください。  
空調を弱めるなどして対応させていただきます。

Q) OPE後、声をかけると言われたまま1時間30分声かけなく待たされました。探したと言われましたが、一歩も動かず待っていました。  
家族の気持ちを考えてください！！！！

A) 患者さまの手術中に、ご家族様の不安な気持ちに対するスタッフの配慮が足りず、長時間お待たせさせてしまったこととお詫び申し上げます。頂いたご意見をスタッフで共有し、手術を受けられる患者・家族さまへの対応改善に努めていきます。  
この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



# 患者さまの声

Q) 看護助手の人が備品の補充で部屋に入る時ノックをしない。  
最低な行為です。

いつも同じ人ですが、きちんと仕事して下さい。礼儀なさすぎです。  
ベッドにいると勝手にドアが開いてとても気分が悪いです。

誰が入ったのかわからないので、人の立場になって考えてみて下さい。

A) この度は、療養中に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
病室へ入室する際の必要な配慮について、職員全員で共有し改善いたします。

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

Q) ソーシャルワーカーの方があまりにも患者によりそわない発言があり、  
他病院でもこんな感じかと病院勤務（他の）者に確認したら「ありえない」と言われました。

ソーシャルワーカーの方が言われることもわかりますが、どうしても家でみれないので（母も持病86才）施設お願いしたところ有料ホーム、お金いくらまで出せるとの問いにビックリです。

A) このたびは大変ご不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。  
私たちソーシャルワーカーは、患者様・ご家族の気持ち、思いに寄り添い、  
今後の生活のご相談に乗る職種です。そのような者が不躰にした発言について、  
大変申し訳なく思います。

今後は科内で勉強しなおし、より良い支援ができるよう研鑽いたします。  
このたびはご意見を上げてくださり、ありがとうございました。

Q) 電話での予約変更時「混みあってます」と30分以上待たされました。  
何とかありませんか。

A) この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。  
午前中は特に電話が集中する時間帯にあたり、待ち時間が長くなる傾向にあります。

現在、電話ガイダンスや院内対応方法の変更を検討しておりますので、  
いただきましたご意見も踏まえて対応して参ります。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital