

# ご意見への回答

2020年1月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に  
お答えします。

(4-1)

## ご意見・ご提案

2019年7月、8月と入院させて頂きました。8月には外科手術を受けました。つらかったのが、術後のICUの看護師の私語です。痛みに耐えながら身動き出来ない患者さんの近くで、仕事以外の話は不要だと思います。仕事に関わる長話も。後はICU内のBGMが大きくてJ-POP?ここは病院だし、術後のICUの環境は見直して頂きたいです。

・ロボットのせいでエレベーターが混むのが見受けられた。車イス優先EVの利用促進すべきかと  
・ナースコールの対応が非常に遅いことがある→対応がおくれて割と大変なことになった。  
・意見箱にペンが置いてない(5F)  
・医師も看護師も個人個人は良かっただけに、そういった病院全体のシステムが非常に残念(冷蔵庫の使い方がわからず、1クレ無駄に入ってしまった)  
(ナースが迅速にこなかったことによる損害への補償はないんですね)

カーテンを2枚にして欲しい。ろうか側のベッドだと、同室の人と話すときや、少しすきまをあけたい時なども、ろうか側からカーテンを開けなければならず、ろうかからまる見え。2枚あったらろうか側だけ閉めるとか出来る。洗たく機、乾燥機が一台ずつしかないため、順番待ちをしないとイケなく、まわってくるまで時間がかかる。2台ずつあれば嬉しい。

## 回答

この度は、ご不快な思いをさせ申し訳ありません。  
ICUにおける療養環境として、音に対する対応や研究は多岐にわたって見直されてきており、当院においても問題視していた事象の一つです。  
今後の具体策として、  
①引継ぎやカンファレンス時の個人情報の漏洩防止目的などで、音量調整が必要であるが、所属長を含めリーダーは患者側に立った音量の調整を行う。  
②BGMの選択はオルゴールを中心とした内容に統一する。  
③チーム会で評価をしていく。  
上記の取り組みを実施し、患者・家族の方々が安心して過ごすことのできる環境の維持を行っていきます。

この度は、数々のご不便、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。  
各々について改善をさせていただきます。  
・エレベータについて  
どちらのエレベータを使用するのが不都合なく運用できるのか、検討させていただきます。  
・ナースコールについて  
今後は、さまざまな対応をしている中でも、できる限り迅速な対応を心掛けるよう努めます。  
・ご意見箱のペンについて  
ペンの設置を行いました。  
・冷蔵庫の使用方法について  
より分かりやすいような工夫を行っていきたいと思います。

この度は、ご不自由をお掛けして申し訳ありません。  
カーテンを2枚にするというのは、管理上できず、廊下側から丸見えにならないような工夫を検討させていただきます。  
また、洗濯機・乾燥機につきましては、従来は洗濯機の上に乾燥機を設置し台数を確保していましたが、使いにくいというお声や、乾燥機用の踏み台から転倒する危険がある事から、現在のスタイルとなっております。  
スペース上増台が難しい状況となっておりますので、ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

# ご意見への回答

2020年1月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問にお答えします。

(4-2)

ご意見・ご提案	回答
<p>予約時間通りに来ても、1時間以上も待たされる。何の為の予約なのか？ 先生の都合で遅れると言うが、患者の事は何も考えない。これが松下病院の考え方なのか？ もう少し患者の事も考えろ！！</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けして大変申し訳ありませんでした。 少しでも待ち時間が減少出来るよう努めて参ります。ただ、各患者さまの診療内容によっては、時間を要してしまうことも現状としてあります。その旨、ご理解、ご了承のほどよろしくお願い致します。</p>
<p>車いす専用のトイレが少ないと思います。 あとは何も言う事がありません。2ヶ月間ありがとうございました。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 優先度を確認し、少しずつではありますが、限られたスペースの中、改修工事を行っております。ご理解、ご了承よろしくお願ひします。</p>
<p>泌尿器科前のトイレのそうじですが、いつもありがとうございます。 ただ、朝の8:30のチャイム以降にしないでしょか。 よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 診察開始時間等から鑑みて清掃時間を設定しております。ご了承よろしくお願ひします。</p>
<p>火、水、木、立駐担当の方で椅子にすわって居眠りをしている非常に見苦しい。勤ム中の態度ではない。 職ム怠慢だ 過去に例がない。</p>	<p>ご指摘いただきました、当該部署ならびに担当者へ、今後、同様な事が発生しないよう嚴重注意を行いました。 ご意見ありがとうございました</p>

# 感謝のお言葉

2020年1月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。  
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに  
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。  
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(4-3)

覚悟を決めたとはいえ、色々な思いをかかえていました。面談に伺って浅利先生、皆様の優しさにふれ、涙がでました。兄が倒れ緊急、最悪の病状の説明を住友、北野で受けとめれない程聞いて、兄本人の思いを妹の私が決めるしかない現実が沢山あったので・・・。  
666号室での毎日は、都度都度皆様の声かけや、連携の良さ、兄への心使い気使いも頂き、そばについている私が、兄にかわって感謝いたします。  
そばに居るだけの私自身どれだけ皆様に支えていただいたことか・・・。皆様の優しさに感謝しかないです!!!  
私が辛い日々を何とかやり過ごせたのは、皆様のおかげです。皆様1つ1つの相談にのって頂きありがとうございます。  
◎お風呂での兄へのシャンプーさせて頂きありがとうございます。(眞鍋さん)  
◎兄の体をふく時、手伝わせて頂きありがとうございます。(砂浜さん)  
数えきれない「ありがとう」でいっぱいです!  
覚悟の時が来ているので・・・今、感謝を伝えておかないと、と思い書きました。

去年の10月に入院して、はじめてだったので、心配もいっぱいだったし、手術をするってなった時も、不安だったけど、みんながすごく笑顔で接してくれて本当に安心できました。  
通院でここに来て会ったら声をかけてくれたり、今回2回目の入院は4束じゃなかったけど、自分の事を覚えててくれたのが、うれしかったです。  
ありがとうございました!!

色々な意味で本当にありがとうございました。去年の10月はじめての入院だったけど、石崎さんがすごく笑顔で優しく接してくれて本当にうれしかったです。  
手術前にCTを撮りに行った時、色々とお話したのを今でも覚えています。退院した後も、自分の事を覚えていてくれて、色々おはなししてきたのが、本当にうれしかったです!  
4歳からずっと看護師を目指しているけど、石崎さんみたいな看護師になりたい!  
一緒に働きたいと思いました。勉強して6年後?にここで働けるように頑張ります。

しゅじゅつはつらかったと思いますが、しゅじゅつをしてくれたみなさんが、私のおばあちゃんを助けてくれました。これからいそがしいと思いますが、お仕事ががんばってください。

この度は、我身の不摂生による病の為、心ならずも入院する事となり、治療していただく事となりました。この4週間弱の間、私に携わっていただきました皆様には、感謝の気持ちで一杯です。心より御礼申し上げます。  
皆様に助けていただき、延ばしていただいた寿命を大切に、元来の健康だった体に戻る様、地道に生きていこうと思います。  
本当に有難うございました。最後に皆様の御健康と御多幸をお祈りいたします。

# 感謝のお言葉

2020年1月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。  
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに  
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。  
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(4-4)

小児病棟の看護婦さんへ

病気になってから30年経ちました。子どものときはわからなかったまわりの人のありがたみが年をとるにつれて、わかるようになってきました。

30年も前の看護婦さんは病院にはもういないけれど、感謝の気持ちをきちんと伝えておきたいと思いました。

お薬が苦くて嫌いなのに看護婦さん嫌いと言っしまい、すみませんでした。病院の中でけんかしてすみませんでした。冬の外泊のとき、雪で遊びすぎて高熱を出して病院に戻ってきて、すみませんでした。わがままで色々と迷惑かけてすみませんでした。

食事や早寝早起きの生活、注射や検査、病気と治療などの関係をアンパンマンと私が登場する手書きの絵本を作って説明してくださり、どうもありがとうございました。厚紙でアンパンマンのパズルを作ってくださいたり折り紙などの遊びを教えてくださいたりしてどうもありがとうございました。絵本とパズルは今でも大切にとってあります。

個室のとき、朝早い時間に特別にプレイルームをあけてくださり、どうもありがとうございました。誕生日のお祝いやクリスマス会もしてくださり、どうもありがとうございました。面会時間外に親戚のおじさんが来たとき、お話する時間をくださり、どうもありがとうございました。昼だけでなく、夜に目がさめてしまったときも相手してくださり、どうもありがとうございました。

どんな思いや考えで接してくださったのかわかりませんが、毎日お仕事が忙しく心も体も大変なのに、色々相手してくださり、どうもありがとうございました。手術してくださった先生にも感謝していますが、毎日毎日、相手してくださった看護婦さんにもとても感謝しています。幼稚園にはほとんどいけなかったけれど、病院でのよい思い出は今でも残っています。これからもしてもらったことや感謝を忘れずに大切に私もだれかに元気をあげられたらいいなと思っています。本当にどうもありがとうございました。

逢坂様、浜崎さん、青木さん 皆様

長い間お世話になり有がとう御座居ました。感謝しております。皆様のおかげで長い病院生活を送れました。

皆様に優しくしていただいた事を忘れず、私も人に優しくしていきたいと思っています。有がとう御在居ました。

中山先生、本当に感謝しています。有がとう御在居ました。

わざわざドライヤーを病室へ持ってきていただいたのですが、実際は使用できる場所があり、看護師さんから教えていただきました。ありがとうございました。

いつも ありがとうございます。親切な対応、ていねいな説明に、本当に心から安心して生活しています。  
ありがとうございます。感謝しています。