

# ご意見への回答

2020年12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。

(2-1)

## ご意見・ご提案

赤ちゃんのオムツ交換をゆっくり出来る所をつくるのが良いと思います。  
せまくて使いにくい様子でした。

アナウンスの言葉をもっとわかりやすい「やさしい日本語」にしてはどうですか？  
高齢者、外国人、子どもにわかりやすい言葉です。  
手指手洗い→手をきれいに洗いましょう。

感染防止の為に工夫として、受付カウンターにもビニールシートが設置され、入口でもふれずに体温検査、消毒と各所に置かれていて、とても良いと思いますが、最近とても気になるのが、うけつけのカウンターにあるビニールシートがかなりホコリ汚れが午前中のお手続きの時間でもあるのにもかかわらず、とても目立ちます。ビニールシートの清そうはどのくらいの間かくでされているのでしょうか、とても気になります。

本日産婦人科、母の付き添いで来ました。定期的なペッサリーの変更でお世話になっているのですが、出血があり不安だったので受診しました。  
婦人科窓口の事務の方の対応がとても悪く、年若い母はとても不安がっていました。「出血しているなら他の病気かもしれないので」とか今は出血は止まっているのですよね？」とか心ない言葉。患者に不安を与える発言、いかなるものでしょうか。とても気持ちが沈みました。

本日、極寒の中、玄関でのサーモをするのに2台とも調子が悪く、なかなか進まず、外に10人の列が出来てました。担当していたのは警備の方？お一人でした。誰一人サポートも出て来ず、整理もできていない。これでいいのですか？道路側に並んでましたよ。患者にやさしいHPであっていただきたいです。これでは人に紹介できません。コロナの今がチャンスと考え、助け合う体制作りを検討されてはどうですか？入口にボードを設置して患者の声と答えを張り出してはどうですか。

2階の階段上がったすぐのトイレ（♀）がとにかく不潔です。清掃者は不在ですか？毎回使用してありますが、臭うし尿まみれ、ここは病院です。

## 回答

おむつ交換場所は、各トイレの他、小児科や総合案内の横にも専用の場所を設けており、そちらは余裕を持ってご利用いただけるスペースとなっております。ご指摘ありがとうございました。

ご指摘ありがとうございます。  
手指を手に変更し、今後も聞き取りやすい内容を意識したアナウンスを心掛けます。

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。  
定期的な張替えは行っておりますが、今後は毎日清掃させていただきます。

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。  
患者さまの立場に立った接遇について指導させていただきます。

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。  
ご指摘の通り、気温の低下によるサーモグラフィの機能不備に対し、院内の感染対策チームで課題とし、異常値が出た際には手首での測定、設置場所の変更などを含めて、引き続き対策を検討しているところです。  
また、応援体制を含めて迅速な対応ができておらず、反省すると同時に、各々が担当部署の垣根を越えて気づき、声をかけ、行動を起こせるよう、全職員で共有をさせていただきます。  
なお従来より皆さまよりいただいたご意見をひと月分まとめて、当院からの回答と共にご意見箱横の掲示板並びにホームページに掲載させていただいております。

この度はトイレ清掃が至らざるご不快な思いをさせることとなり、申し訳ありません。  
トイレ清掃は1日4回巡回清掃を行っておりますが、ご指摘を踏まえ清掃を強化いたします。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めて参ります。

# 感謝のお言葉

2020年12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。

(2-2)

止まらないシャックリに苦しみ、ベット上でのと血、いやな顔一つせず、すばやい処置、有難う御座居ます。CT室及胃カメラ室への移動の時の細やかな心くばり頭が下がります。看護師の仲間同志の大声での明るい会話、私たち患者への細やかな心使いは、今回で松下記念病院三度目ですけど、目をみはります。しんどい仕事なのにどこからでるのか明るい大きな声、こちらまでがいやされます。退院して元気になりましたら趣味のグランドゴルフ、卓球、カラオケで頑張ります。最後になりましたが、皆さん御身体大切に頑張って下さい。ほんとうにお世話になりました。

1日目コップの尿を床にこぼした 2日目おしっこをもらした 3日目洗たくきにカードを入れた 4日目薬を落とした 5日目コーヒーをぶちまけた 6日目むかいの人に食べ物を買ってあげた 7日目テッシュを洗たくしてしまった

不安だった入院生活も終わり近すきつつあります。スタッフのやさしいことは、笑顔、はげましのおかげで楽しくすごせました。肉親に会えないさみしさを皆様のおかげでどれだけどれだけはげみになっていることやら。頭が下がります。本当にありがとうございます。どうぞお体に気をつけてこれからもがんばってください。

感謝 感謝 感謝

1ヵ月の入院生活、おかげさまで楽しくすごせました。ありがとうございました。わがままでドジで迷惑ばかりかけて申し訳ありませんでした。

最後まで退院時間を遅らせてすみませんでした。部屋の仲間とランチをしたかったからです。

◎ リハビリ教室 退院後の生活に合わせてするなんてグッドアイデア

◎ 食事の牛乳パックがあげずらいのも指先のリハビリかしら

これからも忙しい毎日でしょう、体に気をつけて下さい。ファイト！

お世話にいただいた主治医、薬剤師そして看護師の皆様、本当にありがとうございました。入院中は副作用がほとんどなく順調に推移し、予想していた不安も日毎軽くなりました。投薬のバランスが良かったものと感謝しています。

3度の食事大変おいしくいただきました。食材、調理法組合せ等限られた予算内でいかに栄養を損なわずおいしく患者に提供するかの工夫、心意気が感じられました。

一年前よりもレベルアップしており今回完食でした。スタッフの皆様、裏方の仕事ですが頑張っていて今後ご提供下さい。