

# ご意見への回答

2022年3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	回答
<p>立体駐車場の利用について。</p> <p>①9時～5時利用となっていますが、診察検査が5時過ぎとなるケースがあります。過ぎる可能性のある人は、事前に(4:30～5:00)車を移動して下さいとの貼紙周知して下さい。</p> <p>②朝9時～10時頃、管理センター前で渋滞が起きます。立体駐車場不可利用者が混ざるためですが、後方の可能者は誘導して下さい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>①立体駐車場は7:30～17:00までは立体駐車場前の係員が対応させていただいておりますが、上記時間外に在庫される場合は病院時間外出入口の防災センター（警備室）にお声かけて頂くと在庫の対応をさせていただきます。事前に車を移動して頂く必要はございません。立体駐車場に在庫の際にお渡ししております入庫票に記載しておりますが、貼紙などの周知も検討させていただきます。</p> <p>②現在も警備員が巡回し、駐車場渋滞時は随時誘導を行っておりますが、ご指摘の時間帯に巡回を増やして対応させて頂きたいと思っております。</p>
<p>病室でのスマホの通話を禁止して欲しい。4～5時間も話されたら術後の体が休まらないし、消灯時間を過ぎてても使用されて、体がまいって退院を早めてもらったほどです。</p> <p>3月6日入院、3月7日手術、手術後病室でスマホで通話され、まともに休めませんでした。消灯後も含め4時間以上です。看護師さんも笑ってスルーしてました。最悪ですがスマホ利用OKの病室として認識しておきます。</p>	<p>病室内で長時間通話の使用や消灯後の使用に関して看護師から当該患者様への注意が至らず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>今後は入院の際にスマートホンの使用に関して、詳細な説明を行うとともに、長時間の通話や消灯後の使用がありましたら、病院内の規則を守っていただくように声かけを徹底させていただきます。</p>
<p>入院中は、テレビを観ることが楽しみです。ぜひ、BS放送設置をお願いできないでしょうか。私は、民法はほとんど見ないのでBS放送しか観ることはありません。入院生活の楽しみがないと言っても過言ではありません。どこの病院もBS放送は見れるようになっていきます。入院生活の楽しみをなくさないで欲しいです。BS放送設置どうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今後テレビの見直しを行う時に、検討させていただきます。</p>
<p>〇階の入院中です。掃除の男女いつ見ても休憩してしゃべっている。男主任らしい。仕事中心より休憩中の方が多いように見えます。</p>	<p>この度は清掃員における不適切な対応について申し訳ございません。事実確認の結果、ご指摘の通り清掃員同士の私語があったことを確認しました。重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>改めて清掃員への指導の徹底と再発防止に努めて参ります。</p>

## ご意見・ご提案

3/7 いつもお世話になっております。お願いをしている立場で、このようなことを申し上げるのは厚かましいのかもしれませんが、本日の出来事で帰ってからもどうしても不安やモヤモヤした気持ちが残り書かせて頂きました。私は、以前から名前を呼ばないようにお願いしています。ありがたいことに貴院では真摯に対応していただき安心して受診することができたのですが、受付のOさんという女性の方に名前を呼ばれました。以前（およそ半年ほど前）にも同じ方に名前を呼ばれた経緯があります。ご本人も上司の方も謝って下さいましたが、本当に真意を理解して下さいなのか疑問と不安で残念な気持ちになりました。上司の方のお話では「100%防ぐことはできない」「以前もミスをした者で、今回はそのミスを直ちに私に報告しに来てくれた」とのことでしたが、正直なところ“それで私に何が言いたいのだろう”と戸惑いました。また、「前にも投書されてましたよね」と言われ（おそらく無記名にしていたと思うのですが・・・）“またクレームを言ってくる”と受けとられているのかなあ？と悲しい気持ちにもなりました。コロナ禍で大変な中であろうことも通達や周知の徹底が困難なことも理解できます。ですが、他の業種や会社だとして考えても”パソコンの画面を確認する”という基本的な動作を怠ったことと同じ方が同じ過ちを繰り返されたことについては問題があるのではないかと思います。わがままでもクレマーでもなく安全や命にも関わる事情でお願いしていることです。「他にも（私と）同じような要望をされている方はいます」と上司の方がおっしゃっていました。そういう方々も含めもう少し真意をご理解頂き責任をもって対応して頂きたいと切に願います。長文で失礼致しました。

## 回答

この度は、スタッフ及び、窓口責任者による対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。窓口でのお名前呼び出し拒否の方については、患者様ごとにコメントを残し、確認を行っておりますが、今回もその確認が十分に行えておりませんでした。度重なる不手際に対し、運用を改めて見直し、再度、スタッフ全員に周知、指導を行い繰り返すことのないよう努めて参ります。

〇病棟で入院していました。看護師さんがとても不親切で言葉遣いが悪くびっくりしました。入院初日にも師長からの挨拶は無いし、看護師のKさんは私がクリニカルバスを自宅に忘れたことにより激怒。私は外来受診の際、それを持ってくるように言われていませんでした。初日に言われたのは“じぶんでとってきて？”あまりに冷たい言葉で今後の入院生活が不安になりました。それから手術の際、不安な私に”緊張してるやん”余計に緊張しましたし、お風呂の際は男女共同なのに”鍵かけんといてな”と。入院生活がとても辛かったです。私のプライベートなこともカルテに記入されていたみたいで、そのことで他の看護師からも何度も言われたりと本当に不快な思いをしました。

看護師の方の話し方で凄く傷つきました。看護師のZさんは一番と言っていいほど言葉遣いが悪く、ご年配の方に対しても敬語を遣う人は誰もいないし、Zさんは私にあおるような笑いながら目を見開いたりしながら話してきました。私は、コロナ禍ということもあり、部屋での電話を看護師よりするように言われていました。ですが部屋でしていることを知ったZさんは突然”そろそろ談話室いきや”とすごく不快でした。私は、言われたことを守ってやっていただけなのに。そのあともZさんと話しましたが、くっつかかるような態度で目を見開き私の将来なりたかった夢を罵倒し心から傷つきましたし、〇病棟には2度と入院したくないなと思いました。夜中のトイレ介助も声が大きくて起きると懐中電灯で顔を照らされるし本当に眠れなくて不快でした。師長の挨拶もなかったし、こんな師長のもとで働く人はみんなそろこうなるよねと思いました。

患者様個々に応じた声かけや伝え方を日ごろから指導をしておりますが、入院時の看護師の発言や声掛けに関して不適切な対応から不安を与えましたこと誠に申し訳ありません。今回のご指摘を受けて、病棟スタッフ全員で再度言葉遣いや対話時の態度に関して改めますとともに今後このような対応にならないように努めてまいります。

# 感謝のお言葉

2022年3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。

(2-3)

この度は、膝の手術をしていただき誠に有難うございました。お陰様で今迄の痛さがうそのように歩けるようになりました。今迄主人と旅行に行くのもシルバーカーを押して駅近くの宿にしか泊まる事が出来ませんでした。先生に上手な手術をしていただいたお陰でこれからは主人と仲良く散歩ができると思うとうれしくてたまりません。先生はお忙しくてきっと桜を見に行くことも出来ないかと思い、桜が満開のぬり絵を送らせていただきます。N先生どうぞいついつ迄も多くの人の希望の光となってあげてください。

皆さん非常に積極的で率先心強い。

O先生(リハビリ)：退院間近の患者さん(家族は親に対してあまりかんしんがないように見受けられる)に主治医の先生、ケースワーカー、O先生他総勢5人が集まって患者さんがお家に帰ってから一人で生活がやっていけるのか心配して話し合っておられました。結論はご家族とは連絡がつかず、ケアマネ、ヘルパーさんに連絡が取れて明日自宅へ帰っても過ごせるように手配され皆が安堵されたようなことでした。その光景を拝見して何とこんな病院はなかなかないと感じました。相手のことが心配であり気になる何とかしなきゃと若い人達が集まって真剣に取り組んでおられるその光景を見せていただきまして私は感動いたしました。こんな素晴らしい人達が松下記念病院にいらっしゃる。O先生の後輩も先生の後に続いておられます。いい人達いい病院そこに通わせたいと思っています。私も幸せです。ありがとうございます。

N看護主任：ある日MRIを撮る前のことでした。少しシャワーに入っていなかった私をみて「シャワーへ行こう」とお誘いいただきましたのがN主任さんでした。私はいい「入りたくない」と言ったのですが強引に入れて下さいました。MRIへ行く途中シャワーに入れていただいてあたたかくなった身体以上に親心を感じN主任さんの真意を悟りシャワー以上の心の暖かさを感じさせていただきました。若い看護師さんはややもすると言葉のみが先行して例えば退院前の人に「何でも自分でしておかないとお家に帰って大変よ」と言葉のみ言う人が多いように思います。中には本当にできないこともあるのです。相手の心に響かなければ発した言葉が生かさないように思います。Nさんと若い看護師さんとの違いは何でしょうか。患者さんとどのように寄り添っていくのか患者さんがどのようにしたら病氣と向き合って頑張るかと治そうと思ってくれるのか。N主任さんは常に考えて行動されているというよりは心の声良心の声を聞きながらやさしく温かく行動しておられるのだと思います。N主任さんが現れるとぱっと明るくなるだから後に続く人の憧れになられているのも納得です。私自身も嬉しくなります。長く松下記念病院にお勤めいただきたい。いつまでもお元気で後輩の指導をしていただきたいと思う一患者です。ありがとうございます。

Uさん(看護助手)：食事の進まない人に「食べなこうなる」だから食べなあかと必至に大きな声で母が子供を諭すように言うと言われる。患者さんはいつの間にかUさんのいうことを聞いて「元気になると」を食べておられるのを何度も聞かせていただいたり見せいただきました。素敵なお人だなあと思わせていただきました。いつも忙しく走るように行動しておられます。少し時間ができると患者さんに声をかけシャワー他色々お世話をしておられるのを見せていただきます(やることは早い丁寧です)相手の立場や気持ちを充分考えて細かく心遣いされる様は相手を大切な人として懸命に接しておられる逸材の人物だと思わせて頂きます。いつも元気ではずらつと明るく仕事をされています。周りも明るく元気になります。松下記念病院を愛し患者さんに接しておられます。長く働いていただきたい。Uさんというお手本が周りの人たちが育つまで長くいていただきたいと切に願っている患者の一人です。ありがとうございます。

腸閉塞で1週間ほど入院しましたが、みなさんすごく優しく担当して下さいました。2回目の入院でしたが、またなにかあった際はこの病院がいいです。お世話になりました。ありがとうございます。