



ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

ご意見・ご要望	ご回答
入院中に、部屋番号で患者を呼ぶのを止めて頂きたい。	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。 当院では、患者さまへのお声かけはお名前（またはご本人のご希望される呼び方）で行うことを原則としております。一方、職員間で患者さまを確認する際には、取り違え防止や個人情報保護の観点から、状況に応じて部屋番号等を用いる場合があります。ただし、そのやり取りが患者さまの耳に入ること、ご不安やご不快なお気持ちにさせてしまうことがないよう、場所や言い方を含め、あらためて配慮を徹底してまいります。 今後とも安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
〇〇科 ●●先生に対して 患者の家族に対しての物の言い方で、すごく不愉快な思いをしました。もっと思いやりが必要な先生だと思っています。	この度は、当院医師の対応により、ご家族さまにご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 患者さまやご家族さまに対して、思いやりを持った言葉遣いや説明を行うことは、医療において非常に重要であると当院は認識しております。 今回のご指摘を真摯に受け止め、当該医師には事実確認のうえ、コミュニケーションにおける配慮を徹底するよう指導いたします。 また、院内全体としても、患者さま・ご家族さまに寄り添った対応ができるよう、改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
透析室のスタッフの方（青い服）が透析室でマスクを外している姿を見かけました。マスクを外して話していました。インフルエンザも流行しているのできちんとマスクをつけてほしいです。	病院内では、患者さまやご来院の皆さまにもマスク着用のご協力をお願いしているところ、職員の不適切な行動によりご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 透析室は、特に感染リスクの高い方が多く利用されている場所であることを認識させ、より一層感染対策に取り組んでまいります。





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>コクランレビュー（信頼性の高い世界的エビデンス）にマスク着用（N95以外）に感染防御効果なしの論文多数です。いつまでマスク生活が続けるのでしょうか。他の病院では救急外来でもマスクは任意です。マスクの弊害で子供たちの知能レベルが低くなっています。口呼吸により酸素不足になります。マスク内外の微生物培養による汚染もあり、免疫力、認知力、運動能力低下にもつながります。病院の中だけマスクしても意味がないと思いますが…。</p>	<p>マスク着用に関するご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ご指摘のとおり、コクランレビューなど一部の研究では、一般的なマスク（N95以外）の感染防御効果について限定的であるとする報告もあります。しかし、厚生労働省の方針では「マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました」とされる一方で、「医療機関を受診する時や高齢者など重症化リスクの高い方が多く入院・生活する医療機関や高齢者施設などへ訪問する時には、高齢者など重症化リスクの高い方への感染を防ぐため、マスクの着用を推奨します」とも記載されています。病院内には、免疫力が低下している方や重症化リスクの高い方が多くいらっしゃいます。こうした環境では、マスク着用は重要と考えております。</p> <p>病院特有の感染リスクをご理解いただき、引き続きマスク着用へのご協力をお願いいたします。</p>
<p>11月10日（月）午後、造影剤を使ったCT検査で担当看護師の言動に強い不安と恐怖を感じました。針を刺す際「ヨイショッ」と声をかけ、プスッと刺されたことに恐怖を覚えました。痛みを訴えると「血液が出てますよ」「刺し直しましょうか」と軽い口調で言われ、再度刺されるのが怖く断りました。次にCT撮影中、息を吸う指示でむせてうまくできず、終了後「大丈夫でしょうか？」と聞くと、確認もせず「綺麗に写ってますよ」と軽く返答された。</p> <p>さらに、針を抜いた後の絆創膏の両サイド一方の紙を剥がさず包帯を巻かれ、着替え時にチクチクと痛みがあり看護師に指摘すると「ありがとうございます」と返答があった。謝罪もなく、自分のミスを誤魔化すような態度に腹立たしさを感じました。</p> <p>次回、この看護師は断ります。</p>	<p>この度は、スタッフの言動により大変不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当該スタッフには、患者さまが感じ取られる印象や適切な対応の在り方について話し合い、未熟な点を改善していくよう指導いたしました。</p> <p>今後は、不安を抱えながら検査を受けられる患者さまの立場に立って、安心して検査を受けていただけるよう、適切なお声がけができるスタッフの育成に努めてまいります。</p>

2025

11

貴重なご意見をありがとうございます。
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。



松下記念病院 TQMセンター



感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、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。

宛 先	メッセージ
麻酔科 楠 先生	（入院当日30分遅れますと病院にお電話致しました） 次の日の手術の為、麻酔科の診察が遅れた理由を申し上げた所、とても心あたまるお言葉を頂きました。また、手術時でも、やすらぐ対応で感謝。ありがとうございました。麻酔科の楠先生に必ずお伝え下さいませ。
会計 窓口職員	先日書かせていただいた支払受付の件（10/30）です。あれから、11月10日に通院して利用しました。16時前、3人掛けのまん中に座ってられたスタッフのかた、最後に“お気をつけて、お大事に”と言われました。改善されていました。気持ちよく病院をあとにすることができました。これが続くことを願っています。ありがとうございました。
整形外科 西垣 先生	数年ぶりに先生にお世話になりました。形容しがたい背中への痛み、心身共に不安な思いで診察室に入ると、先生が「お久しぶりです」とおっしゃいました。それを聞いて肩の力がぬけ、落ち着いて先生のお話を聞く事ができました。診察前の先生のひとこと、とても大きな安定剤になりました。ありがとうございます。
MRI室 診療放射線技師	お名前がわからなくて失礼します（すこーし、ふっくらしたかた）。説明をうける折、ふらついたらそのあと検査室への往復に手をかしてくださり、起きあがる時にはゆっくり背中をもってくださいましたね。次の診察科に行く時には“一人で行けますか？”と言葉がけを。心身共に不安な中、こまやかな心くばりありがとうございました。シニアには特に嬉しいです。今後もよろしくお続けくださいね。
5東病棟	私はこの病院で何回もお世話になりました。皆様は大変親切にしてくださいまして感謝しています。本当にまた生まれ変わっても覚えていたら良いですのと思っています。私もぼけてきていますのでかんじがうまく書けません。おゆるし下さいませ。ありがとうございました。





感謝のお言葉(続き)

宛 先	メッセージ
4東病棟 ドクター スタッフの皆様	<p>ドクター、スタッフの皆様ほんとにありがとう御座居ました。ピコピコで運び入れた折は死ぬ思いでした。2週間で良くなり、11/20退院出来ることになり夢の様です。元気が一番ですネ。気を付けます。</p> <p>一句</p> <ul style="list-style-type: none">・かngoしの やさしさしみる 老いの身に・かngoしの 歩く姿は エンゼルか？・病室の まどよりみゆる カラス舞い <p>毎食おいしい食事感謝です。私も料理好きでメニュー全部持ち帰り、参考に致します。変な話ですが楽しかったです。又来たい？</p>
3東病棟 医師・看護師等スタッフの皆様 栄養指導室 栄養士・調理師の皆様	<p>・まず、初めにドクター看護スタッフの皆さんの献身的な対応に心から感謝します。おかげ様で安心して治療を受けることができ喜んでいます。</p> <p>・本年4月に妻が乳ガンで入院し、手術を受けました。その時のスタッフの皆さんの対応がすごく良かったとのことで、私にも貴病院への入院をすすめてくれました。もちろんかかりつけ医から名医を紹介するとのことで、清水先生にお世話になっております。又、薬剤師さんも親切でいいでありがたいです。</p> <p>・特にDrを初め医療スタッフの皆さんが、常に敬意をもって患者に接してくれていると強く感じました。言葉使いのいいいや寄り添う姿勢に感動しました。又、入院してからは、看護師さん同士が常に「ありがとうございます！」や「お願いします」など互いに敬意を持って仕事を進めている姿に感動しました。言葉使いもいいで、患者一人一人に寄り添ってくれありがたいです。給食もおいしくメニューも豊富で、栄養士さん調理師さんの努力に感謝です。とても良い病院ですね！</p> <p>貴病院並びにスタッフの皆様のご健康とますますのご発展をお祈りしています。</p>

2025

11

温かいメッセージをありがとうございます。
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。



松下記念病院 TQMセンター