

令和6年6月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>緊急でしたが入院させていただきありがとうございます。看護師さんも皆様親切で優しく、うれしく思っていました。特に若葉マークを付けた若い男性看護師にお世話になりました。</p> <p>ある日の朝、廊下で入院患者さんの新聞の件で大きい声で看護師が助手さんと思われる人に注意していました。一方的に怒っているように見え不快でした。朝から嫌な気持ちでした。</p> <p>そして私の担当看護師が来たところ、先ほど廊下で大きい声を出していた看護師でした。この看護師は威圧的で、私の面会のことで人数変更をお願いにメモを持っていたところ、パソコンから目を離さず、私がメモを見ながら要件を伝えると誤った内容で復唱されました。誤りを指摘すると、「そう言ったじゃない」と聞き間違いを私のせいにしました。メモを見せてあらためて伝えると「何？」と怒られました。自分が怒っていないと思っていたとしても、私は傷つきました。</p> <p>担当看護師の私への態度が怖く、申し送りや私の評価も怖いのです。私を部下とでも思っているのでしょうか。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。いただいたご意見について、当該看護職員に確認しました。患者様への対応において配慮が不足していたことを振り返り、患者様との接し方や言動、態度について指導しました。また、今回の事例を部署で共有し、看護職員一人一人が患者様の思いに寄り添い、心のこもった看護を提供できるように努めてまいります。</p>
2	<p>A：医事課の入院請求についての要望</p> <p>入院請求について担当者が請求書と提出書類指示書を持参。支払窓口で支払い完了後、入院窓口へ保険証の提示をするよう案内あり。入院窓口で提示したところ、A担当者が「何のために？」という表情をしており、支払窓口から案内を受けた旨を説明すると、隣のB担当者から提出書類指示書の求めあり。当該指示書に提出先を表記してはと提言したところ、A担当者から「下部に書いてある」と返答。</p> <p>一つの窓口で済ますことができないのか、事務分担上どうしてもできないのであれば、請求書・指示書の持参時に、支払を終えたら指示書にマーカー表示されている書類を入院窓口へ提示するよう丁寧な案内が必要ではないか。事務を専門化するのであれば、患者負担を軽減する方策はないものなのか検討いただきたい。</p> <p>B：「入院のご案内」パンフレットの記載内容の修正</p> <p>用意する日用品が例示されていますが、病棟によって共同洗面場の使用に違いがあります。使用不可の病棟では電気カミソリ使用時に鏡がなく大変不便な体験をしたので、鏡・置時計の</p>	<p>A：この度は、会計窓口・入院窓口での対応についてご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>各窓口ではそれぞれ専門の業務を行うため、一つの窓口で全ての事務を済ませることは難しいことをご理解願います。</p> <p>ご指摘のありました、保険証等のご提示に係る案内文につきましては、入院費のお支払い後に入退院窓口で保険証の提示が必要な旨を、目に触れやすくなるよう追記いたしました。今後も、案内文の見直しや各窓口の円滑な連携等を図り、案内の改善に努めてまいります。</p> <p>また、本件以外のことについても、患者負担を軽減できるものについては随時検討し対応してまいります。</p> <p>B：ご意見いただきありがとうございます。ご不便をおかけしますが、入院のしおりでは一般的な持ち物についてご説明しております。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>

	月を要望します。なお、ドライヤーは備え付け ありの追記も併せて。	
3	10年間ほど眼科に通っています。眼科にいる 看護師は対応が冷たい。分からないことを聞いた ら「はあ？」って顔をされ、その上、教えてく れません。偉そうな態度で見下します。このよ うな態度をとる看護師は3人います。この10 年、ずっと我慢していましたが限度を超えまし た。改善してください。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳あり ません。接客含め、患者様に寄り添う姿勢で 日々対応するよう、指導を強化いたしました。 この度は貴重なご意見をありがとうございます。 今後ともよろしく願いいたします。
4	受付入院窓口の職員の対応が冷たすぎます。 年寄りに対しての対応を少し学ぶべきです。	この度は、入院窓口での対応についてご不快 な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません でした。 担当職員には対応についてあらためて指導を 行いました。今後も丁寧な対応に努めてまいり ます。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	2階飲食スペース広くしてください。	ご意見いただきありがとうございます。誠に 申し訳ありませんが、スペースに限りがあるこ とから、拡大は困難な状況にあります。ご不便 をおかけしますが、ご理解の程よろしく願い いたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	先日、3階で若い方が、母親に付き添いで来 られていたと見たのですが、医師の説明に理 解を示さず、自分の思いで話されていて、医師 が苦慮されていました。周りから見ていると医 師はとても良く対応され話されていましたが、 若い方の話し方と態度が悪く、とても良くない と感じましたし、他の患者さんも不快に感じる と思います。カスハラに当たると思うので、何 か患者さんに注意すべきだと思います。ポスター など目で見て理解できるものを示しても良い と思います。医師や看護師がかわいそうです。	当院は、全ての患者さんに対して、つねに “やさしさ”をもって診療に専心することを基 本理念とし、患者さんへの説明等は真摯かつ丁 寧に行うことを心がけておりますが、カスハラ と判断されるような暴言や過度な要求等に対 しては毅然とした姿勢で対応してまいります。 また、カスハラ周知・啓発のため、外来及 び病棟にポスターを掲示することとしました。 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。

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>いつもニコニコと柔らかい表情で入院のつらさも和らぎます。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>リハビリテーション科の竹嶋先生、鶴間先生、大変お世話になりました。 新型コロナウイルスが5類に移行しても感染が収まらない中、親切にご指導くださりありがとうございます。これからもお仕事頑張ってください。</p>	
3	<p>入院中は色々とお世話になっておりますこと御礼を申し上げます。日常、早朝から夜遅くまでご対応いただいております皆さんの動きを見ておりますと、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。 現在、医療従事者の労働環境は人手不足のなか皆様方には昼夜問わず、忙しい中私たち患者に対して優しく親切に対応していただき、私自身も慣れない入院生活が大変助かります。 どうぞ皆さんも仕事は大変かと思しますので、ストレスなどをためないで自身の体をご自愛くださいませ。</p>	
4	<p>入院した際に看護師さんに、病院に不満や苦情はありませんかと何度か聞かれましたが、不満も苦情もありません。完璧です。</p>	

< 5月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p><施設・設備> Wi-Fi を無料にしてほしい。長く入院する人にとってTV だけじゃつまらないし、今どき有料ってお金を取りすぎている。</p>	<p>この度はご意見をいただきありがとうございます。 入院病棟（病室、デイルーム）におけるWi-Fi については、病院内でのWi-Fi 利用を希望する声を受け、令和6年5月7日より導入しているものです。Wi-Fi のサービスの提供に係る費用については、利用する患者様に一定のご負担をお願いしておりますので、何卒ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
2	<p><施設・設備> 午前10時30分頃に、小児科より耳鼻咽喉科受診となった。待つことになるとは言われたが、どれくらいや何番目かも言われず、せっかく電光掲示板があるのに表示もなし。現在14時30分だが、まだ呼ばれず待たされている。他の患者さんもあとどれくらい待つかと何度も聞いていた。聞いても全然呼ばれず、なぜかも分からないのでイライラします。</p>	<p>この度は、適切に待ち時間をご案内できず、長時間の待ち時間となり申し訳ありませんでした。今後は、適切な説明や対応に努めてまいります。</p>
3	<p><施設・設備> 外来で診察を受けています。案内表示モニターに状況が表示されることになっていますが、私の担当の医師は表示を出してくれないため、状況が全く見えません。 予約時間どおりに診療が進んでいないので、いつまで待つのか、何番目なのかが分からず、毎回ストレスがたまります。 モニターがあるのであれば使ってください。使わないのであれば予約時間を守ってください。急患が入ったわけでもないのに遅すぎます。</p>	<p>この度は、待ち時間、案内表示の件でご迷惑をおかけして申し訳ございません。案内表示モニターを使用していない医師には、使用するよう伝えます。患者さんへの案内を適切に行うように努めてまいります。</p>
4	<p><職員の接遇> 紹介状をもらい内科を受診し、〇〇医師の診察を受けたところ、第一声が「今日はなぜ来たのですか」と言われ、「紹介状から何が言いたいのか読み取れない。うちでは3年前に異常なしの結果が出ているので、何もすべきことはありません。」と言われた。体調不良の中、病院まで来るのも大変だった私には、こんなに冷たい態度と口調の医師が許せません。他の患者にも同じ対応なのでしょう。どうか患者に寄り添えるような医師を迎えていただきたいです。</p>	<p>承りましたご意見につきまして、当科の当該医師から事情を聴取したうえでこのようなこととなるべく起こらないように言い回し、態度に配慮するよう指導しました。</p>

※ ご意見は要約させていただいております。