

| NO. | 投書内容 | 回答 |
|-----|---|---|
| | <p>初めてこちらに入院したが、お茶、水などは自分で用意するスタイルであった。元気な人、歩ける人にウォーターサーバーなど、問題ないが、手術すぐは、用意、もしくは口かけをしてほしい。</p> <p>1週間の入院でしたが、シーツ交換が無かった。他院では1週間ごとの取替えだったので、気持ち悪かった。</p> <p>ご飯の時間がバラバラだった。ひどい時は1時間程違っていた。</p> | <p>この度は、配膳時間が遅れましたことお詫び申し上げます。またシーツ交換について、不快な思いをおかけし申し訳ございません。改善につなげていくためにもう少し詳細について教えていただけたら幸いです。配膳につきましては、今後も栄養科と連携し、迅速に配膳するように努めてまいります。配茶について、手術後などご自分でウォーターサーバーから汲むことができない期間については事前に飲料水を準備していただくよう説明が不足しておりましたことも重ねてお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、入院時からの説明を徹底してまいります。また面会ルームのポスターや入院のしおりにも説明内容を記載しておりますので、どうぞご理解、ご協力のほどお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。</p> |
| 1 | <p>トイレと病室が近い為、音が気になった。</p> <p>もう少し遮音されても良いと思うが、特に夜、気になる。あと、外の音もうるさくて、車の騒音も気になる。</p> <p>壁に血の染みがある。気持ち悪い。</p> <p>廊下で医師の方がうるさい。仕事以外の事で盛り上がるな。</p> | <p>病室内の音につきまして、ご不快な思いをおかけしており申し訳ございません。当院では、病室間の壁内部に遮音材（グラスウール）を設置し、療養環境の確保に努めております。また、過去の測定では病室内の騒音は概ね40dB前後であり、一般的には静かな環境に相当する水準であることを確認しております。今後も院内の確認や設備点検を行い、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ので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>壁面の状況によりご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。ご指摘の箇所につきましては、現地を確認のうえ清掃または補修等の対応を行ってまいります。</p> <p>廊下における医師の私語により、不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。療養の場である病院内は、患者さんが心身ともに安らげる環境でなければなりません。廊下は療養スペースの一部であるという認識を改めて共有し、歩行時、会話時のマナー遵守を医師全員に周知致します。</p> |
| 2 | <p>病室で体調を聞かれたところ、痛み、ふくらみ等を伝えましたが、医師の返答の仕方が嫌々でめんどくさい様に思えた。早く帰りたい、めんどくさい、医師からしたら何気ない事かもしれないが、全然 患者目線を感じなかった。本当に様々な態度をとられ信用が出来なくなった。〇〇センター 〇〇氏のことである。あと、入院期間を個人的な事で長くしてもらったが、その個人的な内容を廊下でしゃべっており、個人情報など大丈夫なのかと心配である。</p> | <p>このたびは、当院での入院加療中において、ご不快な思いとご不安をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>まず、診察時の医師の対応につきまして、患者さまの訴えに対し配慮を欠いた態度と受け取られる対応があったことは、医療者として決してあってはならないことであり、深く反省しています。</p> <p>また、個人的なご事情について、廊下という不適切な場所で言及されたことのご指摘につきましても、患者さまのプライバシー保護の観点から極めて重大な問題であり、あってはならない行為です。ご心配とご不信を招く結果となりましたことを、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、患者さまの立場に立った丁寧な対応と、個人情報保護の徹底に努めてまいります。</p> |
| 3 | <p>〇〇科 〇〇医師 初診。説明が専門用語で高圧的。わかりにくい質問できる雰囲気でない。堺市立総合医療センターにはお世話になっていたが残念です。今回紹介受診しましたが、このような医師のいる〇〇科は今後受診したくないし、周りにもおすすめしない。紹介元のクリニックにも伝えておく。</p> | <p>この度は、患者さんに対する対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、担当医とも共有させていただきましました。貴重なご意見ありがとうございます。</p> |
| 4 | <p>こちらの病院には、開院時より家族がお世話になっており、手術もしていただきました。4～5回入院し、その都度スポンジブラシや紙コップ、プラコップなど用意するよう連絡が入り、仕事帰りに届けていました。ところが、スポンジブラシは使用されておらず、紙コップも減っていない。(入院日数と残数が合わない)おまけに日付が2日前のまま、不潔なコップで吸引しているのでしょうか。その他、マウスリンスも減っていない。決して安い物ではありません。用意するよう言った以上は使用してほしいです。ケアはされているのでしょうか。入院して誤嚥性肺炎を起こしては？他のご家族も購入しているのを見かけました。どうか日常生活上当たり前のケアはしていただきたい。ご自分におきかえて考えていただきたいです。口腔内が不潔な状態で我慢できますか。よろしくお願いします。</p> | <p>このたびは口腔ケアにつきまして、不快な思いをおかけし申し訳ございません。こちらからご用意していただくようお願いしていたにもかかわらず、口腔ケア時、一部病院のものを使用しておりました。ご意見を真摯に受け止め、全体で振り返りを行いました。安心して療養いただけるよう、職員一同努めてまいります。貴重なご指摘をありがとうございます。</p> |
| 5 | <p>先日、入院中に病室内の洗面台を使用させていただきましたが、洗面台が非常に狭く、顔を洗う際に水が足元に落ちてしまう状況でした。その都度、清掃の方が拭いてくださいますが、利用する側としても気を遣いますし、転倒の危険もあるのでではないかと感じました。より広い洗面台への改善をご検討いただけないでしょうか。患者が安心して快適に過ごせる環境づくりの一助となりますよう意見させていただきました。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>次回設備更新時には、利便性向上も含め検討するよういたします。</p> |
| 6 | <p>受付は早いですが、会計がすごく混んでいるので、会計の窓口を増やすか機械を増やしてほしいです。⑦番⑨番の間の整理券機は、⑨番に人が立っていたらわかりにくいので、上に大きくわかりやすい看板にするか場所移動しては？初めての人はわからなく事務員さんが毎回案内しているのでは大変そうです。</p> | <p>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。</p> <p>会計時の混雑や整理券機の分かりにくさにより、ご不便をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。いただいたご意見を踏まえ、会計体制の見直しや整理券機の設置場所・案内表示の改善について検討してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 7 | <p>11:00に来院し診察を待っていたが、担当医の緊急対応とかで16:00を過ぎても呼ばれなかった。体力的にも辛かったが、駐車料金が17:40までで診療対応しても600円支払った。5時間以内の料金へ対応してほしい。</p> | <p>このたびは、当院駐車場の割引制度につきまして貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、治療に長時間を要する中で駐車料金のご負担についてご不便をお感じになられたとのこと、心よりお見舞い申し上げます。</p> <p>当院の駐車場料金の割引につきましては、来院目的等に応じて一定の基準に基づき運用しており、当日受診された患者様につきましては、入庫から一定時間までの割引を適用しております。そのため、診察や検査、点滴等により結果として滞在時間が長くなる場合であっても、現在の運用上は個別の事情に応じて割引区分を変更することができないことから、ご希望に沿う対応ができなかったものと存じます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>一方で、治療内容によっては長時間の滞在が必要となる場合があることも認識しております。今回いただきましたご意見は、患者様のご負担軽減や利便性向上の観点から、今後の運用や制度のあり方を検討する際の参考として関係部署と共有させていただきます。今後とも、患者様に安心して当院をご利用いただけるよう、より良い療養環境の整備とサービスの向上に努めてまいります。お気づきの点がございましたら、今後とも遠慮なくお知らせいただけますと幸いです。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> |
| 8 | <p>待ち時間が長すぎる。8:50ごろ着、9:00ごろ採血、11:30ごろ診察。2.5hの待ち時間は体に負担です。ファミレスでも導入されているようなスマホで確認できるシステム等を入れる事で待合の待ち人数を少なくして少しでも待ちづかれを軽くしてほしいです。</p> | <p>この度は長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございません。皆様のご意見を受け、待機場所の分散や待ち時間の有効活用をめざして、診察呼び出しができる新システムを導入することが決定しました。待ち時間の負担を軽減できるよう、稼働に向けて引き続き検討を進めてまいります。</p> |
| 9 | <p>「入院時のお茶配布について」 ①入院説明時に「お茶配布は今後はしていない」との説明がなかった。 ②麻術後、食事について看護師さんが「お茶持ってきたか?」と聞かれ「知らなかった」と答えた。 ③入院前の説明や資料に、その事は患者に伝え資料に挿入すべきと思います。</p> | <p>1/13より配茶サービスが終了となっているため、予定入院の患者さんへは入院支援窓口にて入院のご案内（パンフレット）に説明用紙を挟み説明をさせていただいております。しかし、今回は説明がもれてしまった可能性もありますので、注意してまいります。引き続きご理解とご協力をお願い致します。</p> |
| 10 | <p>会計待たせるなら、なぜまたさせるか先に教えてもらえますか！1時間待たされる身になってみたらわかるでしょう！</p> | <p>このたびは会計で長時間お待たせし、誠に申し訳ございませんでした。また、お待たせする理由について事前のご説明が不足しておりましたこと、重ねてお詫言申し上げます。今後は待ち時間が発生する際には、理由や目安時間を事前にお伝えできるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| 11 | <p>デイルームのテレビが見えるようになりありがたいです。 入院が決まって、朝から血液検査や診察がある場合、入院荷物を病棟から入院受付で13時頃の入院までの間、預かってもらえるかとすかるのですが、ご検討いただけましたら幸いです。</p> | <p>当院では入院前などお荷物を預ける場合、1階のコインロッカーをご利用いただいております。どうぞご理解とご協力をお願い致します。またデイルームのテレビについてご意見ありがとうございます。今後とも安心して療養いただけるように努めてまいります。</p> |
| 12 | <p>盲導犬同伴患に対する貴病院の受け入れ態勢について不安を抱きました。盲導犬は「身体障害者補助犬法」にて2002年より法律が施行されており、公共施設のみならず、不特定多数の人を受け入れる施設(飲食店や病院含む)には受け入れ義務があり、同伴を拒否することを認めていません。しかしながら、盲導犬利用者の少なさから社会的に理解/周知されておらず、施設側の無知や理解不足、また前例がないことによる準備不足等々の理由により、安易に拒否されるケースが多く、課題となっています。私に家族は近隣に暮らす盲導犬利用者です。〇〇病院はHPIに受け入れ態勢の記載やスタッフへの教育を徹底下されており、安心して利用でき、また最近利用した〇〇病院では、一度はスタッフの無知から拒否されましたが、その後病院より謝罪頂き、病院スタッフへの再教育や受け入れ態勢の強化に尽力して頂き、盲導犬同伴でも安心して利用することができました。貴病院では、HPや院内掲示に、盲導犬同伴に対する受け入れ態勢詳細についてや、他病院及び利用者に対しての周知理解を仰ぐ記載が見受けられませんでした。貴病院は私自身も家族も利用歴がある事から、今後将来も再利用させて頂く可能性が大いにありますが、緊急を要する時にも貴病院に受け入れ態勢が整っていない場合、受け入れ拒否になる事が想像でき、とても不安です。受け入れ態勢が現時点で不十分であるならば、是非とも院内全体で検討して頂き、従業員への周知や教育も行って頂きたい次第です。盲導犬受け入れ拒否は、「身体障害者補助犬法」の違反のみならず、「障害者差別解消法」や「合理的配慮の提供」義務全てに違反する事に繋がります。また、盲導犬は「ペット」ではない事や、専門に訓練/認可され、衛生管理やワクチンの管理されていること、他者に危害を加えない事など、利用者の生きる生活に欠かせない社会的意義の高い存在として、正しく理解頂ける事を願います。何卒どうぞ、ご検討/周知改善/態勢強化願います!! 宜しく願い申し上げます。</p> | <p>この度は、不安なお気持ちを抱かせてしまい申し訳ございません。現在受け入れ態勢の詳細について検討中でございます。決定次第、HPIに掲載させていただきます。貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。患者さんに安心して当院をご利用いただけるよう、より良い療養環境の整備とサービスの向上に努めてまいります。お気づきの点がございましたら、今後ともお知らせいただけますと幸いです。</p> |
| 13 | <p>西先生、手術から本当にありがとうございました。転院された先でも活躍されると思います。お身体に気をつけて頑張ってください。本当に感謝しています。</p> | <p>感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。このお声を励みにこれからも邁進してまいります。</p> |
| 14 | <p>先日、こちらの病院から施設へ無事移ることができ、ゆっくりとした時間を過ごしております。主治医の久瀬先生には、初めて診察していただいた時から、とても優しく心温まる対応をしてくださり、いつも嬉しい気持ちでした。転院時は残念ながらお会いできず、こちらからのご挨拶となってしまいましたが、いつも患者側の立場になってお話しして下さる素晴らしい先生に出会え、又、診ていただけ感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。通院時、入院時に携わってくださった看護師さんやスタッフの皆さんにも心から感謝いたします。</p> | <p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。</p> |
| 15 | <p>病気に伴い入院でお世話になりました。医師の方・看護師の方・私に関わって下さる全ての方が優しく丁寧で心地よく入院させて過ごさせてくださいました。看護師の方も親身に寄り添ってくれました。</p> | <p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。</p> |