

【10月~12月】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
	<p>スタッフへオムツ交換をお願いしたら怒られ、ナースコールをいちいち鳴らさないでと言われました。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導を行いました。お困りごとがある際にスタッフへお声がけいただくことは当然のことと思います。患者さんが安心して療養できる環境を提供できるよう配慮ある対応に努めて参ります。</p>
10月	<p>入院患者です。スタッフがみんな親切で優しく、感心しております。病院の指導が良いのでしょうか。1人寂しく入院しているため、大変ありがたいです。ありがとうございます。</p>	<p>貴重なご意見に加え、暖かいお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからの声がスタッフ一同の励みとなります。地域医療の中核を担う病院として患者さんが安心した治療が受けれるよう、診療面だけでなく接遇面の向上にも努めて参ります。今後も何かお気づきのことがございましたら、ご意見いただきましたら幸いです。</p>
	<p>スタッフのみなさん優しい方々ばかりです。みんなへお心配りができるんだなと思いました。ありがとうございました。</p>	
	<p>父が脳梗塞で入院していました。担当スタッフがすごく感じがよく、優しくかったです。私の名前も分からず、弱る父を見ると、涙が出るくらい悲しいですが、スタッフが優しく接してくれているため、安心して帰ることができます。転院前日の面会時に担当スタッフへ感謝の言葉を伝えることができ良かったです。これからも頑張ってください。ありがとうございました。</p>	
	<p>掃除してくれたスタッフの方、ありがとうございました。</p>	
	<p>入院患者の妻です。スタッフのみなさんに大変お世話になりました。病気のことをわかりやすく説明をしてくださいました。本当にありがとうございました。</p>	
	<p>シャワーの際、腕に注射器具があるため、ビニールカバーで水が入らないよう両端をテープで止めます。あるスタッフは両端のテープに返しをつけてくれました。はがす時、わかりやすく、肌の負担が軽減されたように感じます。</p>	
	<p>こんな優しいスタッフがたくさんいる病院は珍しいです。他はみんなもっとそっけない。いつもありがとうございます。</p>	

10月	<p>スタッフの対応が人により違います。 話がいき届いていないこともあり、良い気持ちがありません。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さんが安心して治療に臨めるよう病院全体でスタッフ間の情報伝達や接遇面の改善に努めて参ります。</p>
	<p>いつも大変お世話になり感謝しております。対応も非常によいです。しかし、一つだけ気になったことがあります。配膳スタッフの髪がポーポーであるためネットを着用すればよいのではないかと思いました。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。清潔面に配慮した身だしなみ・対応が行えるよう、改善に努めて参ります。</p>
11月	<p>いつ来てもスタッフの優しい態度に頭が下がりますが、一部スタッフには少しだけ見直していただけたら幸甚です。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。スタッフによって患者さんへの対応に差が生じないように、病院全体で接遇面の向上に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸いです。</p>
	<p>発熱、意識の混濁、呂律不良、立ち上がることもできず救急車で搬送となりました。しかし、検査で異常がないと説明うけた後、スタッフから「次からは救急車ではなく介護タクシーで来てください。」と言われました。病院の方針か、個人の対応か分かりませんが理解に苦しみます。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。スタッフの言動でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導を行いました。スタッフ一人ひとりが患者さんの立場にたった配慮ある接遇を行えるよう改善に努めて参ります。</p>
	<p>入院費の支払いについてです。退院日が土曜日のため、後日連絡しますとのことで帰宅後に担当スタッフから連絡がきましたが、取り立てのような言い方で違和感、不快感を覚えました。口調が強く感じました。多忙でも注意して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有、指導を行いました。今後は、患者さんの立場に立ち、配慮ある説明が行えるよう努めて参ります。</p>
	<p>検査説明時にあるスタッフが父に対し耳元で大きな声で繰り返し、怒ったように説明していました。病気を伝えられたばかりで反応がとぼしかったかもしれませんが理解力もあり、耳も聞こえています。とても悲しかったです。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。スタッフの対応でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導を行いました。スタッフひとり一人が患者さんの立場に立ち、状況に即した対応を心がけて参ります。</p>
	<p>患者付き添いで診察を待っていると、更衣室から私服のスタッフが出てきて、笑い声混じりの大きな声で立ち話を始めました。家族が病気となり不安で気持ちも落ち込んでいるのに、無神経さと誰も注意しないことに腹が立ちました。患者への思いやりなど必要だと思いますがいかがでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。この度は、配慮を欠いた行動でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。病院全体に周知いたしました。今後は患者さん、ご家族の気持ちに寄り添った配慮ある対応が行えるよう接遇面の向上に努めて参ります。今後何かお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸いです。</p>

	<p>全体的にスタッフがなれなれしい口調です。病院は以前と違い接客業と呼ばれています。患者家族に横柄な態度ということは、高齢者のような弱者にもそのような態度を取られているのでしょうか。節度ある対応・声かけはできないのでしょうか。病院として研修が必要なのではないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。親しみやすいよう工夫し声かけをさせていただく場合もございますが、ご指摘の通り、節度ある対応・声かけは重要なことと思います。至らぬ対応でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後は患者さんの立場に立った配慮ある伝え方や対応を心がけ、改善に努めて参ります。</p>
	<p>診察終了後、会計を待つこと30分。あまりに遅いので問い合わせたところ会計を抜かされていました。患者の時間をないがしろにしていませんか。丁寧に謝罪もなく、失望と怒りがわきました。今後、気をつけてください。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。会計計算はファイルを総合受付に提出いただいた後、担当スタッフが会計到着ボタンを押すことで会計の計算が開始となります。しかし、会計到着ボタンに不具合が生じる場合もあり、関係部署で対策検討中でした。総合受付へファイルを提出後30分以上待機する場合は、お手数おかけしますが総合受付へお声がけください。</p>
11月	<p>入院説明時、個室は空いていると思うと説明を受けたため、個室の入院を希望していました。しかし、当日部屋へ移動する直前に個室が空いてないと言われました。希望が通らないなら事前に説明して欲しいです。デイルームで他の人にも聞こえる声でプライバシーに関わることを患者に聞くのはどうかと思う。病室でも他の患者がいろいろ聞かれましたが、全て筒抜けでした。配慮して欲しいです。デイルームで入退院患者の家族が待機し、座れない方もいました。時間を分けてはいかがでしょうか。退院の会計用紙も部屋で渡すことはできませんか。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便やご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。いただいたご意見を踏まえ、病院全体で配慮ある接遇の向上に努めて参ります。個室希望の入院につきましては当院の特性上、個室での治療を要する患者さんが緊急で入院する場合があります、ご希望に添えない場合がございます。また、退院時の会計用紙につきましても退院当日の患者さんの状況により処方内容や処置が変更になることやその他手続きの調整で一律の対応を行うことが難しい状態となっております。ご希望に添えず申し訳ございませんがご理解いただけましたら幸いです。</p>
	<p>病院から着信あり、折り返すと確認で長時間待たされました。時間がかかる際、改めて連絡するのがマナーではないですか？また電話番号で相手が分かると思います。入院時、連絡先も記入しましたが何のためですか？</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署へ共有いたしました。当院では平日日中と夜間、土日、祝日では担当する部門スタッフが異なり、夜間、土日、祝日に担当する部門では設備や人員の問題でご提案いただきました対応が困難な状況となっております。しかしながら、長時間お待たせすることがないように対応策を検討して参ります。この度はご不便おかけし申し訳ございませんでした。</p>
	<p>モルヒネを使うお父さんに寄り添ってくれるスタッフたちの優しさに感謝です。きっと話ができないお父さんの心にも「ありがとう」と伝えたい気持ちがあると思います。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署に共有いたしました。患者さん、ご家族このような温かなお言葉を頂けることはこの上なく嬉しいことです。今後も患者さんが安心して療養生活を送れるよう、診療面・接遇面の向上に努めて参ります。</p>
12月	<p>病衣が濡れており、スタッフにオムツ・ズボンを交換をしていただきました。しかし、家族が本人の体を起こした際に上着とシーツ、バスタオルも不快に濡れていました。家族が来なければ、そのままだったと思うと不憫でなりません。三度目の意見です。これ以上、家族を不安にさせないでください。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。該部署に周知・指導を行いました。ご指摘いただいたにも関わらず度々ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さん、ご家族が信頼や安心感を持って療養生活を送れるよう支援していくことが医療者の責務と考えます。いただきましたご意見を真摯に受け止め、改善に努めて参ります。</p>

	<p>患者の前でのスタッフの私語に驚きました。専門性を追求し努力している方もいるかと思いますが、体調悪く来院しており、方々が不快となる大声での会話にはがっかりしました。石巻の医療者の手本となる行動を期待します。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に共有いたしました。患者さんが不快に感じてしまう内容や声の大きさの会話は配慮に欠けた対応と思います。深く反省し、接遇面の改善に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。</p>
	<p>病院食を配膳するスタッフの態度が悪いです。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署に共有いたしました。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。スタッフ一人ひとりが患者さんの立場に立った配慮ある対応がおこなえるよう接遇面の向上に努めて参ります。</p>
12月	<p>受診時ファイルを出し忘れた際に、スタッフから強めの口調でたしなめられた。他の患者さんへの声がけ不足や伝え方が厳しく感じるので患者の立場を考えて対応してほしい。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に周知いたしました。ご指摘いただきました受付では周囲の音（処置等で発生する音）が大きいため、声の音量も大きくし患者さんへ説明することを意識しておりましたが、高圧的に感じさせてしまうこともあったかと思えます。いただいたご意見を真摯に受け止め改善に努めて参ります。</p>
	<p>スタッフの皆さんには感謝の言葉しかありません。退院まで安心して療養することがことができました。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。患者さんが安心して療養生活を送れるよう支援していくことが医療者としての務めだと考えております。今後も患者さんからの温かな声が頂けるよう病院全体で努めて参ります。</p>
	<p>検体をスタッフへ渡した際に汚い物を触るようにつまむようにされました。綺麗なものではないかもしれませんが、受け取り方が大変不快でした。使い捨てグローブを使用するなど工夫は出来るのではないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署へ周知いたしました。スタッフの配慮を欠いた対応でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。いただきましたご意見を真摯に受け止め、患者さんの立場に立った配慮ある対応が行えるよう改善して参ります。</p>
	<p>スタッフより満床になったので退院してくださいと指示を受けました。同日、他スタッフへ退院希望日を迎えに来れる日にと家族からお願いしていた矢先のことです。他の人から見れば退院したくないから居座って見えたかもしれません。精神的ショックが大きく、涙がでて食事も通らない程でした。精神的ショックを患者へ与えることが正しくないのであれば改善を求めます。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。退院についてのお声かけは、患者さんの状況をスタッフ間で十分に確認した上で行ってはおりますが、スタッフの配慮ない伝え方・対応でご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。今後は患者さんの立場にたった配慮ある接遇を行えるよう改善に努めて参ります。</p>

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
10月	外来での待ち時間が毎回長くて大変です。予約の意味はあるのでしょうか。	貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたとおり、診療時間の遅れは常態化している現状です。少しでもご負担なく患者さんが受療できるよう、根本的改善に向けて引き続き取り組んで参ります。
	ベッドが空かないや、薬がまだ来ないなど、待っている人のことを考えて連絡してほしい。	貴重なご意見いただきありがとうございます。スタッフからのお声がけがない中、長時間お待ちいただいたものと推察いたします。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後は、ご不安な気持ちを抱かせないように配慮ある対応に努めて参ります。また、お困りのことがありましたらスタッフにて対応いたしますので、お声がけいただければ幸いです。
11月	入院セットに耳栓をつけてください。	貴重なご意見いただきありがとうございます。現状、入院セット内容の変更はございません。いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。なお、耳栓につきましては当院売店でも購入いただけます。ご不便をおかけいたしますがご理解の程よろしく願いいたします。
	スタッフがみなさんが防災訓練を緊張感や患者さんへの思い、団結力、迫力など記すと薄くなってしまいましたが、真剣な雰囲気で行われていました。病院の理念・方針そのものでした。お疲れ様でした。	貴重なご意見に加え、暖かいお言葉ありがとうございます。災害時医療の中核を担う病院として、患者さん、地域の皆さんに信頼していただけるよう、今後も訓練に励んで参ります。
	脳卒中のリハビリもして欲しいです。	貴重なご意見いただきありがとうございます。当院は急性期治療を担当する病院としての役割を担っております。そのため、脳卒中の治療中にも早期よりリハビリの提供は行いますが、長期に渡り集中したリハビリが必要な場合には、回復期リハビリ病棟等を持つリハビリに特化した病院へご紹介を提案させていただく方針となっております。当院の病院機能へのご理解の程よろしく願いいたします。
	面会受付時に番号札を渡してもらえれば受付順にスムーズに進むのではないのでしょうか。今は番号が不順ですか？	貴重なご意見いただきありがとうございます。面会受付は面会受付申請書を記載いただいた方から受付させていただく流れとなっており、混雑時は列にお並びいただく等、担当スタッフにてご案内させていただいております。なお、面会受付申請書は病院ホームページからも印刷可能です。また、面会受付時間外でも1階正面玄関前に設置しており事前に記載可能です。面会開始の15時より30分程度経過しますと比較的待ち時間も緩和されますので、ご参考にしていただければ幸いです。
12月	診察の1時間30分前に受付しても、採血まで時間がかかりすぎです。診察時間が毎回遅れます。診察時間が早い患者さんを優先したほうが良いと思います。対処をお願いします。	貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。ご指摘いただきました通り、採血や外来診療の長時間待機が常態化している現状です。現在当該部署にて対応策を検討しておりました。患者さんの負担軽減のため、改善に努めて参ります。

環境・設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
10月	エアコンが寒く、風邪を引きそうです。暖房にしてください。テレビの視聴料が高く、長期入院患者は困ります。個室入院中です。家族が遠方からくるため、面会時間の制限も考え2人同時入室で面会したいです。	貴重なご意見いただきありがとうございます。個室の空調管理は、患者さんのご要望にあわせ調整可能ですので、スタッフまでお気軽にお申し付けください。テレビカード料金は業者による適正価格の設定のため、変更の予定は現在ございません。現在2人同時の面会は許可しておりますが、今後変更となる可能性もございます。ご不便をおかけしますがご理解いただけましたら幸いです。
	入院時、Youtubeを視聴していました。ノートパソコンやタブレットのWi-Fi電波受信感度が悪く感じます。改善に向けてご一考をお願いいたします。	貴重なご意見いただきありがとうございます。病院内の医療機器や建物の構造等の理由で電波受信状況が悪くなる可能性がございます。ご意見は今後の参考とさせていただきます。ご不便おかけし申し訳ございませんがよろしくお願いいたします。
	入室前の清掃が悪いのか、頭上の蛍光灯カバーの上にゴミが厚く溜まっています。数ヶ月ぐらい掃除していないのではないですか？各病室はどうなっているのでしょうか。清掃マニュアルに不備があるのではないですか？	貴重なご意見いただきありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はベッドメイキング時に蛍光灯カバーの確認も行って参ります。また、入院中にお気づきのことがございましたら、ご意見をいただければ幸いです。
	入院患者用の収納庫が閉める際に枠に当たり、大きな音が出ます。何度も開閉される方がいて音が気になります。クッションゴムなど付けて音が少なくなりませんか。	貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署に共有いたしました。クッションゴムは全ロッカーに貼り付けしておりますが、経年劣化で消音効果が薄まっている現状です。対策を現在検討中でしたのでご理解いただけましたら幸いです。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。
11月	待合の本が病気の内容ばかりで、待っている人の気持ちが落ちます。	貴重なご意見いただきありがとうございます。ぱうぜ図書コーナーについてのご意見と推察いたします。図書コーナーは患者さんやそのご家族の病気や治療についての不安や疑問の解消の一環で設置しており、そのため病気についての本が中心となっております。何卒ご理解いただければ幸いです。また、一部ではありますが小説等もございますのでご活用いただければ幸いです。
	ある診療科の診察呼び出しマイクの音が大きく、びっくりします。逆に小さく、聞きづらい場合もあります。もう少しあわせてもらえませんか。	貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署へ共有・指導を行いました。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後も何かお困りごとがございましたらお近くのスタッフまでお声がけください。

	<p>入院時にWi-Fiが繋がらず不便でした。急性期病院だから、ネット環境の整備は不要と言われれば、その通りですが、病棟内の一部でも繋がればと感じました。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。Wi-Fi設置は現在、管理や費用面より設置予定はございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。他にも何かお気づきのことがございましたらご意見いただけましたら幸いです。</p>
11月	<p>病院なのにトイレの便座クリーナーがないのはいかがかと思えます。取り付けはそれほど難しくないと思えます。来院する度、気になります。</p>	<p>日頃より当院の感染対策にご協力いただき、ありがとうございます。感染対策について最も有効な対策は手指を流水と石鹼で洗っていただくことと考えております。トイレまわりにつきましても除菌に有効な消毒・洗浄液を用いて毎日午前・午後の1日2回 清掃・消毒しております。そのため、現時点では便座クリーナーの設置は見合わせている状況です。トイレまわりの清掃をご希望の際には、お近くのスタッフに申し出ていただければ清掃業者ににてご対応させていただきます。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただきたく存じます。</p>
	<p>スタッフが上司に叱られ、公開説教のようでとてもひどい状況でした。患者の前でありえませんが、止めに入ろうかと思う程でした。不快なため改善してください。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導を行いました。指導を行う場所やタイミングに留意し、改善に努め参ります。今後もお気づきのことがございましたらご意見いただけましたら幸いです。</p>
11月	<p>ゲーム機の音がうるさく眠れませんでした。ゲーム持ち込み禁止にしてはいかがですか。スタッフ巡回中もしていました。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。また、この度はスタッフの配慮が至らず申し訳ございませんでした。不都合があった際にはスタッフが検討し、対応をおこなっております。何かお困りのことがございましたらお近くのスタッフへお気軽にお申し出ください。安心して治療に専念できる環境を提供できるように改善に努めて参ります。</p>
	<p>緊急手術・入院で気持ちがついて行かず、何度も涙を流しました。それを支えてくださったのが美味しい食事でした。病院食はあまり良いイメージはなかったですが、飽きないよう工夫され、ごちそうでした。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署へ共有いたしました。患者さんからのあたたかい声はスタッフ一同の励みとなっております。今後も患者さんの体調に合わせた食事の提供に努めて参ります。他にお気づきのことございましたらお気軽にお申し付けください。</p>
12月	<p>外来待合のイスや観葉植物周辺の床がほこりで汚れています。フロアや物の下も掃除してほしいです。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。当該部署へ共有いたしました。外来フロアは1日1回、配置物の下については毎週土曜日に清掃を行っております。しかし、タイミングによっては汚れが目立つ状況のことも考えられます。その際は、お気軽に近くのスタッフへお声がけいただければ幸いです。</p>

12月	病室のクローゼットの閉める音がうるさく寝られません。消音対策をお願いします。また、病院食の食器の蓋が開きづらいです。	貴重なご意見いただきありがとうございます。防音対策として防音ゴムを全ロッカーに貼り付けしていましたが、経年劣化で防音効果が薄まっている現状を確認いたしました。現在ご指摘いただきました箇所への対策を検討しております。食器の蓋については衛生面上外することが困難となっております。スタッフにて対応いたしますので、お気軽にスタッフへお声がけいただければ幸いです。ご不便をおかけし申し訳ございませんがよろしく願いいたします。
	Wi-Fiを設置して欲しいです。インターネット接続できないのは不便です。	貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。Wi-Fi設置につきましては管理や費用面の問題より現状設置の予定はございません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。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。
	家族が入院していた病棟トイレの流水レバーの文字が消えていて見づらいです。対応をお願いします。	貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。関係部署に共有を行い、ご指摘箇所の修正対応を行いました。また、入院中ご不明点等何か不都合なことがございましたらお近くのスタッフにお気軽にお声がけいただけましたら幸いです。
	トイレのハンドドライヤーを病院や公共施設で使用していますがなぜ使用しないのですか？	貴重なご意見いただきありがとうございます。トイレのハンドドライヤーは新型コロナウイルス流行に伴う感染対策や社会通念上使用を禁止としておりました。再開のタイミングにつきましては今後関係部署と協議を行い判断して参ります。ご不便おかけしますがご理解いただけましたら幸いです。

この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。