

| <p>ご意見等<br/>(長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)</p>  | <p>ご意見等に対する回答</p>   |
|--|---|
| <p>1</p> <p>救急外来に受診し、患者を迎えに来ましたが、駐車場にとめられず、大変困りました。最も近い場所が業者用駐車場なのは不満です。業者駐車場は、あの場所でなくてよいのでは</p>   | <p>業務用駐車場については、医療材料等の搬入の迅速性、安全性確保に配慮し、物品搬入口付近に配置しておりますので、どうかご理解いただきたく存じます。なお現在病棟にて改修工事が進められており、その用地として面会・送迎者様用駐車場の一部を使用しておりますが、今夏を目途に駐車場への復帰を予定しており、復帰後は駐車台数が増える見込みとなっております。</p>  |
| <p>2</p> <p>本日、こどもの定期受診でした。</p> <p>帰り際、駐車場の発券機の故障にて、すでに列が出来ていました。会計を済ませるまでに10名ほど並んでいましたが、ロビーサービスの方の機転で、駐車券を預かって走って手続きを済ませ、並んでた10名ほどは駐車場へ向かっていました。次から次に並び、またその方が走って対応。</p> <p>私も医療事務をしておりますが、臨機応変な素早い対応に感謝の気持ちでいっぱいになりました。ロビーサービスの方、ありがとうございました！！</p>   | <p>感謝の言葉ありがとうございます。</p> <p>一方で、機械の故障によりお待たせすることになり大変申し訳ありませんでした。</p>  |
| <p>3</p> <p>・先日父が◎◎の手術で、今入院しています。今日面会に行った所、良くしてくださる看護師さんもらいらっしゃいますが、中には、話せない父がジェスチャーで伝えた所、意味がわからん！！と怒鳴ったり、ナースコールで呼んだら、どうかされましたか？ではなく なんねー?!と言われたらしいです。初めての手術で不安もあるなか、担当の看護師さんは良くしてくださるみたいですが、一部の看護師さんの対応に私たち家族は非常に腹立たしい気持ちです。お忙しく、大変な仕事だとは分かりますが、その対応はどうかと思います。あと、看護師さん達はなぜ目上の患者に対してタメ口なんですか？理由はなんですか？弱っている患者を見下しているように感じます。院内のスタッフさんなどは対応がいいなと思っていたのに、とても残念です。この件は、直接病棟の責任者の方にお伝えするつもりです。</p> <p>・○病棟△階に入院している▲▲▲▲の子供ですが、看護師から暴言を言われたり、非常に対応が悪いと父から聞きました。これが事実であれば、病院としてかなりの問題ではないかと思えますし、あまりにもひどいようであれば法的手段も考えられます。早急に看護師を特定し、問題を解決していただきたいと思えます。病院の評判を落としかねない、深刻な問題だと思います。具体的には、父は話すことができないため、電気を消して欲しいとジェスチャーしたところ、看護師から「意味が分からん！」と言われたり、怒鳴ったりされたそうです。</p> | <p>家族より頂いたお電話ならびに投書の内容について確認致しました。大きな手術を受けられて心配されているご家族の皆様にも、さらに心痛をお掛けしていることに心よりお詫び申し上げます。病棟では手術後話せなくなった患者様への対応には、平日頃心を置いて気を付けていたつもりですが、患者様が辛い気持ちとなられたことは、大変申し訳なく思います。</p> <p>部署看護師と寄せられたご意見を共有し聴き取りを行いました。自身の対応が暴言や怒鳴られたと患者様が感じる不適切なものであったと自覚しているスタッフはおりませんでした。看護師を特定して指導を行うようにとご指摘がありました事もあり、患者様に状況確認をさせて頂きたかったのですが、ご家族より止められてしまいましたので、ご意見があったことは伏せて、一般的な確認として手術後の対応で不備や困ったことはないか、そりの合わない苦手な看護師はいないかなどを受け持ち看護師が確認させて頂きましたが、患者様本人からは特段の注意やご指摘はありませんでした。</p> <p>引き続きスタッフ全員でご指摘のあった課題について共有し、患者様が安心して療養して頂けるよう質改善に努めて参りたいと思えます。ご多忙の中、貴重なご意見を寄せて頂きありがとうございます。</p> |

| ご意見等<br>(長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)  | ご意見等に対する回答   |
|--|--|
| <p>4</p> <p>土・日ほど図書館を開放して欲しいな</p>  | <p>院内図書室 ライブラリーインフォメーションの開室日時は、以下の通りとなっています。<br/>月曜～金曜日<br/>【午前】10:00～12:00<br/>【午後】13:00～16:00<br/>※土日祝日・年末年始等の外来休診日は休室、開室日時は諸事情により変更の場合あり</p> <p>現時点では、職員体制や運営上の理由から、土・日の開放は予定しておりませんが、金曜日等の閉館前日には貸出冊数を増やしていますのでご利用ください。<br/>いただいたご意見は、今後の運営を検討する際の参考として大切に扱わせていただきます。</p> |
| <p>5</p> <p>〇〇ガン治療で入退院をくり返しています。<br/>3月までの主治医の先生には とても良くして頂きました<br/>4月からの先生もよく聞いて下さり受けとめて 即 対応して下さい(主治医がかわられるのが不安だった私です)安心しています。チームの担当看護師の方が変わられず感謝 !! (いつも△△に入院希望)</p> <p>12階の図書室、安らぎの場です。久しく読書しなかったのですが楽しく読んでいます ♡</p>   | <p>お礼の言葉ありがとうございます。</p>  |
| <p>6</p> <p>お食事担当の方へ</p> <p>普通食から肝疾患食に今回の入院で変更になった<br/>私、肝ガンで治療で入院しています(8回目) 退院して入院します<br/>食欲有り、食べる事 大好き 作るのも好き・・・(病院食より食べ過ぎ実感)<br/>肝疾患食とはこんなに味気ないの?<br/>特に朝食 ゆかりと焼きのり が毎日 続くなんで・・・<br/>今回の入院の食事 キタイしています !!</p>   | <p>このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。<br/>減塩食に関しましては、集団給食にて提供できる食品が限られてしまう点もございますが、ご意見を参考とさせていただきます。また、栄養食事指導などを通して、ご自宅での工夫をお伝えしていければと考えております。</p>   |
| <p>7</p> <p>いつもおいしい食事ありがとうございます。<br/>私個人の感想ですが朝のパン食 以前のパンがバラエティにとんで私は今日は何のパンだろうかと楽しんでいました。それと以前のパンの方がおいしかったです。</p>   | <p>令和8年4月1日より、給食委託企業の変更がありまして、現状、取り扱いができるパンの種類が2種類(食パン・ロールパン)となっておりますが、ご意見をもとに、そのほかの種類のパンを提供できるよう検討してまいります。パンの種類を少しずつ増やし、お食事がバラエティ豊かになるように目指してまいります。</p>   |
| <p>8</p> <p>病院の皆様には大変御世話になっています。</p> <p>治療はもちろんの事 順調にすすんでおり感謝しています。先生、ナースさん達ありがとうございます。<br/>病院食は毎日工夫されていて美味しくいただいています。家庭にいるより沢山メニューがあつてすごいです。私は元来ハウスダストと花粉による重度のアレルギーに苦しんでいる者ですが入院1ヶ月程その辛い症状が全く出ず驚いています。毎日来られる清掃の女性の方が すみずみまで ものをどけて清掃して下さいるので それでかな、と思う事でした。何もかも快適な入院生活を心より感謝しています。</p> | <p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>  |

|    | ご意見等<br>(長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)  | ご意見等に対する回答  |
|----|--|---|
| 9  | <p>受付がかなり遅い 事務の人たちが 笑いながら 話している</p> <p>ファイルが 沢山たまっているのに 早く受付してほしい</p>  | <p>いつも大変長い時間お待たせしてしまい申し訳ございません。<br/>業務に関係のない私語は慎むように指導いたしました。</p> <p>現在取り組んでおります予約システムの改善とともに少しでも早く受診票を返却できるよう努めて参ります。予約が多いため、今後もお待たせしてしまうことがあるかもしれませんが、ご理解いただけますとありがたいです。</p>  |
| 10 | <p>タリーズ前の中庭、一番奥の木のテッペン近くに ハチが巣を作っています。</p>   | <p>この度は、ハチが巣を作っている旨をご連絡いただき、誠にありがとうございました。</p> <p>ご指摘いただいた箇所を確認し、蜂の巣を取り除きましたのでご報告いたします。</p>   |
| 11 | <p>駐車場(お見舞入り口の平面)の所 一方通行ならば きちんと わかるようにしてほしい。</p> <p>言い合いのトラブル なん回かみかけました</p>  | <p>面会・送迎者様用入口付近のロータリーについて、入口・出口がわかりづらく、時折逆走も発生しておりますので、運転される方がわかりやすいように、ロータリーの入口側に「一方通行」、出口側に「進入禁止」の標識を設置し、併せて路面にも進行方向を表示するように進めております。</p>  |
| 12 | <p>患者さんが亡くなって、死亡確認後、まもなく患者は、亡くなったといえど、その場でエンゼルケア、死亡診断書いくらかかりますがよろしいでしょうか？しばらく、家族の時間をつくってあげてからなら、まだわかりますが、そして、こちらによろしいでしょうか？とかキーパーソンを呼んで話るとかあると思います。その後浴衣を売店に家族にすぐに行きに行ってもらうってのは、はっきり言ってこんなに辛いことはありません。用意しておくとか、看護師も付き添って買いに行くとかあると思います。</p> <p>エクモをするかしないかを考える際に、生死をさまよって立ち上がったばかりの患者に本人の意思がいちばんですからと話しても本人はボー然としてわからないのにするべきでしょうか？そのときが一番辛かったです。とくに患者は鬱になってるからと病院に話したのに、亡くなる前、本人は、もう先生の話は聞きたくないといっていました。可哀想でした。</p> <p>もう少し、患者、かぞくの立場をかんがえて行動してほしいです。事務的な感じがします。亡くなったあとに個室に移そうかとも考えてたとか、いべきではなかったと思います。もしそんなことがあるなら、家族に早めに言って、選択するのは家族なので、なんかあっても後悔はないと思います。それなら、付き添いたかったと後悔するだけです。</p> <p>何事も相手のことを考えて言葉も出さないと、家族は、いつまでもその言葉、対応が残ってしまいます</p> | <p>この度は、ご家族のご逝去という大変辛い状況において、ご家族の心情に寄り添った対応が行えず、大変申し訳無く思っております。</p> <p>説明を行う場所や、適切な計らいなく、事務的な説明を行い、配慮に大きく欠けた行動であったと深く反省しております。今回のご意見を、診療科と共に部署全体として重く受け止め、患者様・ご家族の気持ちに寄り添った対応を心がけて参りたいと思います。</p> <p>ご逝去された患者様のご冥福を心よりお祈り申し上げます。</p> |

| <p>ご意見等<br/>(長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)</p>   | <p>ご意見等に対する回答</p>  |
|---|--|
| <p>13</p> <p>〇〇内科で3週間入院させていただきました。<br/>まずはじめに、先生・看護師・ナースエイド・清掃員の皆さま方へ、お世話いただき本当にありがとうございました。<br/>3週間という入院生活は長かったですが、おかげさまで退屈することなく楽しく過ごすことができました。</p> <p>施設内環境(空調、シャワー、WiFi、景色など)や食事などに不満はなく、快適な入院生活を送ることができたと感じています。<br/>あえて不満を言うのであれば、他患者さんのマナーや言動に関してはストレスに感じることもありました。例えば、ご案内に記載されているNG行動(イヤホンを使ってない、大部屋での通話、セクハラなど)をされている方がいたため、そこだけが唯一不満になったポイントです。</p> <p>普段とは違い入院期間中は自由な時間が膨大にありましたので、看護師さんたちのお仕事ぶりを無意識に拝見させていただく機会が多くありました。<br/>患者さん・ご家族さまへの気配りやお声掛け、医療事故を起こさないためのマニュアルの徹底、報連相、新人さんへのご指導等、どこをとっても気持ちの良い対応をされており、熊大病院のホスピタリティやスキルの高さには感心し、私自身たいへん勉強になりました。<br/>また、こういった職場環境作りにはスタッフさんのレベルの高さもありますが、病棟長や看護師長などの管理者としてのまとめる力もあるのかなと感じたところです。</p> <p>入院生活について最初はどうなることかと思いましたが、3週間いろいろと考えることができた刺激のある入院生活になりました。本当にありがとうございました。<br/>もう病気はしたくありませんが、また入院した際はよろしく願います!</p> | <p>お礼の言葉ありがとうございました。</p> <p>一方で、他の患者さまのマナーや言動に関してご不快な思いをされたとのこと、申し訳ありませんでした。ポスターや入院のご案内に記載している禁止事項が守られない状況があった点は、病院としても改善すべき課題と受け止めております。今後、ご意見を職員間で共有し巡回時の声かけ、ポスターの掲示、院内アナウンスなどを通じ、より適切な療養環境の維持に努めてまいります。</p> |