

## いただいた‘声’に対する当院のお答え

### 2024年2月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
読書のための光が弱いので残念です。他は合格です。 (病院:要望)	ベッドサイドの光の明るさにつきましては隣のベッドへの配慮も含めた仕様となっております。ご理解願います。
予約時間から実際の受診開始までの時間が長すぎる。5～10分の遅れはやむをえないと思いますが、いつも50分～1時間程遅れます。待たせすぎでは？予約の意味がないと思います。先生やスタッフの方々が急いで下さっているのは分かります。それでもこのように待ち時間が発生するという事は、そもそも予約を入れるシステムに問題があるのではと考えます(予約時間枠に過剰の患者さんを入れるなど)。大変とは存じますが、なるべく予約時間に診て頂けるよう改善を望みます。 (病院:苦情、要望)	診察に際しお待たせしていることまずはお詫び致します。診療科や病院にもよりますが、当院では午前予約診の診療科が多く、受け持ち患者の多い診療科につきましては、どうしても診療枠あたりの患者数が多くなる傾向がございます。また患者さんにお配りする予約票にも記載しておりますが、予約時間はあくまで目安となり、その時間に診察できるよう努力しているもののお約束はできません。待ち時間短縮は今後も継続して取り組む課題となりますが、ご理解頂きますようお願い致します。
担当の看護師の言葉遣いが馴れ馴れしかった。看護師になってまだ経験の浅い者と思われるが、今時の言葉で言う「タメ口」になっている。ここの病院は言葉遣いに気を遣わないのか？学生さんもいるが、学生も言葉遣いが悪い。指導を徹底してもらいたい。(5B病棟:苦情)	病棟での申し送りにて言葉遣いに対する苦情があったことを報告しました。また、タメ口になっていないか、私語をしていないか、下の名前呼び合っていないかを各自に自覚してもらい、新人や学生の手本となるように周知しました。
患者が寝ている時に懐中電灯で眩しくならないような配慮は凄く素晴らしい。細かな気遣いを感じます。また夜間にも関わらず一生懸命に介護する姿勢も素晴らしい。 **さんのような素晴らしい看護師がいる立川総合病院に入院できて良かったです。有り難うございました。 (5B病棟:感謝)	感謝のお言葉を頂き、大変嬉しく思います。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参りますので、よろしくお願い致します。
6-2診察室前のディスプレイ表示について。中待合手前のディスプレイが活用されていない(表示されていない)。6-1, 6-2診察室前のディスプレイについて。番号表示だけでなく自動音声も出るようにしてほしい。他に次の患者やその次の患者番号も表示してほしい。今回も前回も1時間待たされており、予約時間に来ても意味なし。(病院:要望)	6ブロック泌尿器科の診察は朝10時までは1名、10時以降2名での診察のため、タイミングによって表示は一つのみとなります。また故障がなければ、中待合の表示板は音声案内と次の患者以降の番号表示がなされます(6月13日現在正常動作確認済み)。予約時間につきましては本ページ上から2つ目の投書回答をご参照下さい。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>病棟の廊下でリハビリサポートしてた男の声がかく寝れなかった。若年の看護師の私事すぎ、学生気分？生意気な医者何様人となりをちゃんと見て仕事して欲しい。人から自分は見られてるんだと常に意識して欲しい。（病棟:苦情）</p>	<p>当院職員の配慮に欠いた行動、申し訳ありませんでした。接遇研修などを通じて改善していけるよう取り組んで参ります。</p>
<p>**先生へ。朝早くから夜遅くまで病室の方へ顔を出して頂き、感謝致します。大変有り難うございました。（循環器内科:感謝）</p>	<p>温かいお言葉をありがとうございます。大変な入院治療の一助となれたことを嬉しく思います。今後も努力して参ります。</p>
<p>男性用病衣の前開き仕様は無理かな？スタッフの皆様のコミュニケーションが少し足りないような気がします。私はそんなに耳は悪い方ではありませんが、スタッフの声がよく聞き取れません。もう少しゆっくりと話して下さるととても良いと思います。入院中 Dr やスタッフの皆様には本当に感謝申し上げます、ありがとうございました。（3A 病棟:要望、感謝）</p>	<p>病衣は統一された仕様のため、現在使用の病衣につきましては改良困難となります。接遇面では配慮が足りず、申し訳ありませんでした。お話しする際は、患者さんの返答をよくお聞きしてゆっくりお話をさせていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。また感謝のお言葉ありがとうございます。</p>

病院サービス向上委員会  
2024年 6月

# いただいた‘声’に対する当院のお答え

## 2024年3月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>看護師の**さんに手術・薬のことで分からない事があったので質問した時、忙しかったのもあるとは思いますが「以前も伝えてあるんだけど…」ととても不親切な態度に思えました。他には、お昼の薬が来ていなかったの、「まだですか?」と聞いたら「あーはいはい」の一言。食後の下膳を頼んだ際には嫌な顔をされた。とっても不快でした。今後も入院の予定はありますが、あのような態度をとる看護師がいる病院には行きたくないです。転院できるならしたいです。あのような看護師を何も注意せずに見過ごす上司の方もどうなのかなと思いました。上司の方に教育をもっとしっかりやって欲しいです。今後このような事がないよう、上司の方にきちんと指導をして頂き、気持ちよく入院ができる環境を作って下さい。 (4D 病棟:苦情)</p>	<p>当事者本人に確認を致しました。「普段はこのような対応をしていませんが、忙しくて余裕のない時にこのような対応となってしまうのかもしれませんが、今後は改めます。一人のスタッフの対応が、病棟ひいては病院の印象を左右することにつながりかねません。病棟では入院や手術の件数が多くなり業務が重なることもありますが、忙しい時の自分の傾向を認識できた今回の事例を大切に、患者さんとの関わり方や対応の仕方を見直して参ります」</p>
<p>入院中5B 病棟の職員の皆様にとってもよくして頂き、元気に退院できましたこと大変感謝しております。主治医の**先生はお休みの日以外毎日様子を見に来て下さり、初めての手術・入院で不安でしたが、お顔を見る度安心しました。また看護師さんやスタッフの方々もいつも笑顔で親切に対応して下さい、リハビリの**さんも日常生活における動きを一緒に考えて下さり、退院後の生活に安心が持てました。皆様のおかげで入院時より元気になって退院できることに大変有り難く感謝しております。 (5B 病棟、整形外科、リハビリ:感謝)</p>	<p>とても温かいお言葉ありがとうございます。大変な入院治療の一助になれたことを嬉しく思います。これからも患者さんが安心して治療を受けられるようにスタッフ一同取り組んで参ります。</p>
<p>妻も父も立川病院にはお世話になっております。妻は本日手術ですが安心して待っていられます。父は通院していますが、今まで元気でいられたのも立川さんのおかげです、これからもよろしく願います。妻の手術に際して予定時刻よりも早く着いたのにも関わらず、受付の方や看護師さんが優しく案内してくれて感謝しております。本当に有り難うございました。 (受付、5A 病棟:感謝)</p>	<p>温かいお言葉を頂きありがとうございます。これからも患者さんが安心して治療を受けられるように取り組んで参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>私は、立川さんにお世話になって 20 年になりました。とっても優しい先生やいい先生がいて良いです。家族3人ともかかっています。頑張ってくださいね。（病院:感謝）</p>	<p>患者さんやご家族のみなさんに、満足いただける医療を提供できるよう尽力して参ります。</p>
<p>看護師さんや先生に体の具合を見て頂き何とか元気になりました。本当に皆様方ありがとうございました。残り少ない人生を大事にしていきたいと思っています。これからもお世話になると思いますが、よろしく願います。（3A 病棟、循環器内科:感謝）</p>	<p>お力添えができたようで何よりです。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供して参ります。</p>
<p>救急で運ばれた状態の悪い父に、看護師さん達から丁寧な対応と優しい声かけをして頂きました。ありがとうございました。20～30 年前から色々な病気で立川病院に通院や手術でお世話になり、最後も立川病院で良かったと思います。**先生や救急外来の男性の看護師さん、病棟の看護師さんお世話になりました。（救急外来、循環器内科、5A 病棟:感謝）</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供できるよう尽力して参ります。</p>
<p>他院から OPE 予定で立川病院へ緊急転院。MRI 検査で陳旧性か新規か不明の脳梗塞が見つかり、頸動脈エコーの検査で血流や血管の走行に問題があった場合は OPE 延期になるかもしれないと担当医から言われた。あたかも異常があり OPE は延期になるものと理解し、私は強い不安と憤りを感じ夫に連絡した。夫が病棟に連絡し、私が現状をどう受け止めているのか、OPE の説明や同意書について夫に連絡がないことについて善処するよう伝えた。その後主治医から夫へ電話があり、検査の結果 OPE を予定通り行えることが分かった事、OPE のインフォームドコンセントをした事が伝えられ安心した。私が憤りや不満をもっているのは全員に対してではなく、私の記憶や精神の状況が全く正常との先入観からなのか、色々の説明や看護業務を正常人と同じ対応をされたことに対してです。例を挙げると、清拭は自分では不自由なのに本人任せにされた事等で、ハラスメントと感ずることもある。その点でこの病院は不親切と強く感じている。（3A 病棟:苦情）</p>	<p>患者さんの病状に合わせた対応ができず、申し訳ありませんでした。今回の件につきましては、病棟スタッフで情報共有を行い、振り返りをさせて頂きました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>どこからどこまでみんな好きです。長く続けてやめないで下さいね。（病院:感謝）</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。このようなお言葉を頂けるよう、今後も努力してまいります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>自分には枕が高すぎて熟睡できないためタオルを枕代わりにして寝ています。低めの枕も用意して欲しい。あと病室が寒いです。私は毛布を 2 枚掛けて寝ています。室温をもう2~3℃上げて欲しい。Free Wi-Fiについて、検討したが諸事情により設置できないとありました。これだけ近代的で素晴らしい病院で有りながら Free Wi-Fiが入ってないのはガッカリでした。患者の楽しみを与えて下さい。先生や看護師共に一生懸命仕事をこなして頂いて感謝していますが、当たり障りのない接客なのでもう一步踏み込んで患者に接して頂けると大変有り難いです。例えば起床のアナウンスの際に、感情のない言葉でただ伝えているなど。以上ご検討頂けると幸いです。（病院:要望、3A 病棟:感謝、要望）</p>	<p>枕の高さに関するご要望は初めてお受けしました。まずはスタッフへご相談下さい。また今後同様のご要望を多く頂くようであれば導入も検討して参ります。大部屋の病室とフロアは病院全体での空調管理となっていること、寒さや暑さに対する感じ方には個人差があることから、細かな調節は困難となります。毛布などをお貸しすることは可能ですので、そのような場合はお申し出下さい。スタッフの接遇につきましては、配慮が足りず申し訳ありません。今後はゆっくりお話を聞き、対応させていただきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>何年も使われない自転車が 10 台以上あるように見えます。見た目も悪いしその分置き場所が狭くなります。何とかして下さい。（病院:要望）</p>	<p>ご意見を受け、放置自転車への対処を検討して参ります。ただし、放置自転車の確認や撤去の方法、告知の仕方など十分な検討を要する案件となります。実施するとしても相応の時間を要しますので、その点はご承知下さい。</p>
<p>入院中の食事は患者にとって非常に重要な事です。見た目や色など食欲をそそるものにして頂ければ有り難いです。先生によっては対応の仕方で冷たい印象が強く、怒り声をあげて欲しくありません。怖くて患者も家族も怯えてしまいます。（栄養科:要望、病院:苦情）</p>	<p>食事治療の一環として重要であり、入院生活にとっても楽しみであると思っております。スタッフ一同、よりよい食事作りに向け努めて参ります。職員の対応につきましてはお詫び致します。接遇の改善に向けて継続的に取り組んで参ります。</p>

- ・Wifi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解をお願いします。
- ・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いましたが断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。
- ・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御理解頂きます様お願い申し上げます。
- ・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しました

が安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会

2024年 6月