

## ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和7年3月

### 《ご意見》

この度、入院をして感じた事を書かせて頂きます。

- 男性看護師の言葉づかいと接し方が妙に慣々しくとても気になりました。もう少し「TPO」を分け前の方が、今後の本人の為になるのでは？と思いました。
- 女性看護師の心ない行動、言動に傷つきました。術後まだ立つのもつらい状況で、「できれば私の目の前で水を飲んでほしい」と言われたので水を取ろうと思ったのですが、台の上に水があったため困っていた所、その方は、助けてもくれず取れない状況をじっと見ていました。そこで、「取っていただくのは可能ですか？・・・自分で取る方が・・・」と伝えたら、「どちらでも。」と言ったのです。その後、空のコップが落下したのですが、それも取ってくれず、だまって見ておりました。こういう事は看護師に頼んではいけなかったのでしょうか。（結果頼んで取ってもらいましたが・・・）背も高く美しい看護師さんでしたのに、見た目とはちがいで、がっかりと、ショックで、とても嫌になってしまいました。入院生活は好きで入っている事ではなく、皆さん心も体も苦しい方の方が多いと思います。そんな中、そのような対応を受け、とても残念に思いました。同室の方達もおどろいていました。今後、このような事のないようにしていただけましたら幸いです。

又、逆に、●●看護師、●●看護師の気くばり、心くばり、明るさに救われました。本当に心から感謝です。完ペキなスタッフメンバーを求めている訳ではなく、入院生活は、患者にとって日常ではないという事、そこを理解して頂きたい。そう思います。勝手に申しましたが、今後の皆様のご活躍を期待しております。

2/3回収 6階デイルーム

### 《回答》

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

看護師スタッフに直接ご教授とご意見を賜り、当日のうちに部署長に報告がありました。即時、患者さんへの言葉遣い、対応について振り返り、改善するよう指導いたしました。病棟全体で周知し行動改善を行います。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

### 《ご意見》

病院前の駐車場利用時、施設管理のメガネ、高齢の方に駐車位置を指示されました。前日の大雪で駐車線が見えづらく、線のみが除雪されている状態で何度もダメ出し、切り返しをするよう言われ、私が窓を開けていることに気づいていないのか、「まったく、ヘタクソが。」と言われました。そもそも、前日に大雪が降っているのが分かっているなら、患者が来る前に、駐車線のためのテキトーな除雪でなく、全面しっかりと除雪するのが施設管理の職務なのではないでしょうか。とても腹立だしく、不快でなりません。

2/4回収 1階外来ホール

### 《回答》

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。接遇研修については、患者様の視点に立って取り組むように指導をしておりますが、ご意見を真摯に受け止め、再度指導を徹底し該当者には厳重に注意するとともに、他スタッフにも再度周知徹底を行います。

### 《ご意見》

- 番号で呼ばれても、自分のことかピンとこなくて、対応が遅れてしまう。
- 見ていると各窓口で番号を連呼しているが、反応が遅い。職員の方も、対応に苦労しているのがわかる。
- 以前の名前で呼ぶことに戻してはどうか？

2/4回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。番号でのお呼び出しは、プライバシー考慮の視点から全国の病院で広がってきており、当院でも昨年より採用させていただいております。運用の浸透には少しお時間がかかるとは思いますが、ご理解ご協力のほどよろしく申し上げます。

### 《ご意見》

5F北に入院させて頂きましたが、先生、看護師長はじめ看護師、助手の方々大変親切で優しく対応して頂き、快適な入院生活を送らせて頂きました。(若干5F南の医者2名を除き)各トイレにあるペーパータオルですがホルダーに満タンに入れると1枚ずつ取る事が出来ず、何枚もいっぺんに取らさります。入れるのを8~9割に留めると上に余裕が出来て消耗品量の削減にもつながると思います。(入れる回数は増えますが.....)今回でJCHO入院3回目となりますが私はJCHOのお得意様になってしまいました。色々な事があり皆様には大変ご迷惑をお掛け致しました。大変お世話になりました。ありがとうございました。※自分が死ぬ時は5F北病棟であの世に行きたいと思っています。JCHOサイコー

2/4回収 5階デイルーム

《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。  
いただいたご意見は、業務を行う上で参考にさせていただきます。

《ご意見》

2/27 本日 PM2:00 頃 事務所文書科より書類ができたので至急取りに来る要請が家内へ有りました。その旨を看護師●●様（女性）に伺ったところ 面会には基本的に受け付けしていないので例外的に本日は許可するが、本来はできない相談ですとの返事でした。提案として文書科からの要望で依頼が本日来るよう要請があるのにもかかわらず高圧的にできないとことならば、事務所からナースステーションに手続きするようにして欲しいです。面会希望のお願いです。（☆一斉できないのであれば考えます。）

2/28 回収 5階デイルーム

《回答》

この度は、対応したスタッフの態度が威圧的に感じさせてしまい大変申し訳ございません。今後とも接遇面には気を付けてまいります。面会につきましては、事前に予約をいただいてからとなっていますので、急な対応は難しい場合があります。事前の面会予約への取組にご理解とご協力をお願いいたします。

《感謝》

食事が色々工夫されていておいしい。

2/3回収 6階デイルーム

病院長