

患者さんの声（令和7年度前期）

月	患者さんの声	当院の対応
4月	<p>私は病気で入院は初めてでした。手術もお腹を切るのも初めてで、大変恐く不安もありました。入院前は泣いてばかりいましたが、いざ青葉病院に入院してみると、大きな窓側のベッドを用意していただき、手術も全く怖くなく安心して受けることができました。術後も夜中でも看護師さん達がいるおかげで安心して休むことができます。看護師さんたちはいい方ばかりで青葉病院にしてよかったと思っています。（もちろん担当の先生もですが）ただ一つは、ベッドが固すぎる点です。手術前日から痛かったので、布団を持ち込みました。これは正解でした。ベッドだけが残念だと思いました。これからも皆さん頑張ってください！！</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。また療養中に苦痛な思いをさせて申し訳ございませんでした。ベッドの硬さですが、療養環境にふさわしいベッドの購入を随時検討しております。但し病院のベッドが高額なこともあり、現状全ての患者様に相応しい療養環境が提供できていない状況がございます。今後も、ベッドの購入を検討し、療養環境が整うよう調整していきます。</p>
4月	<ul style="list-style-type: none"> ・病院内にA T Mがなくなり困ってます。他の外来の人々もたぶん困ってますよ。復活願います。〇〇銀行他 ・売店に物がなすすぎ！高い、早くなる 	<p>(A T M)</p> <p>このたびは、院内A T M撤去に関しましてご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>A T Mの撤去につきましては、当院の都合によるものではなく、設置元である銀行側の経営判断によるものです。今回の件につきましては、やむを得ずご理解賜りたくお願い申し上げます。</p> <p>(売店)</p> <p>売店の商品数や価格、在庫状況につきましてご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。頂きましたご意見につきましては、売店を運営しております事業者へ速やかに共有し、今後の運営改善に向け対応をお願いしております。引き続き売店事業者と連携を図ってまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>
4月	<p>精神科を心療内科と改名していただきたい。家族が精神不安症で受診するのに精神科というだけで拒否不応があります。よろしくお願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>当院は閉鎖入院病棟もある精神科であり、外来診療も精神科として行っております。本来、心療内科の対象となる病気はストレスから生じる胃炎などであり、心療内科と改名するのは実際の治療内容との間に乖離が生じてしまいますので、ご了承いただければ幸いです。ご家族が精神科に拒否反応があるのでしたら、心療内科を標榜している医療機関を受診されてはいかがでしょうか。ご検討のほどよろしくお願いいたします。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
4月	<p>テレビの時間はどのようにして決められているのですか？私の希望は朝8時～夕方8時までです。誰も見ていないときは消せばいいと思うし、そもそも電源が入らないのであれば話になりません。まして今は大相撲もやってますし、少なからず多少の声もだして応援したくなっている人たちの気持ちもわかります。病室で静かに応援しているもどかしさを感じられます。面会も夕方6時までですし、5時に切れてしまうのは早すぎるのではないのでしょうか？ご検討をお願いします。</p>	<p>病棟ラウンジのTVにつきましては、コロナ禍は面会制限と共にラウンジの使用及びT.Vを中止しておりましたが、現在は感染状況への注意は払いつつも開放し、TV視聴に関しても再開しております。夕食が18時でございますので配膳の間違いないようにその時間には患者さんにはお部屋にいていただくために17時までのサービス提供とさせていただきます。それ以降の時間帯のご視聴したい番組に関しては、お持ちのスマートフォンやT.Vカードを購入し、ご自身のお部屋での視聴の協力をお願い致します。</p>
4月	<p>来院者にマスクの着用をお願い（must?want?）しているが、（40%のウイルス除去率のエビデンスがない）より、病院なんだから、99%ウイルス除去率のモノが世の中にはあるので、それを設置すべきと考える。</p>	<p>この度は貴重なご意見誠にありがとうございます。病院という特殊性を考慮して、現在もマスク着用をお願いしております。ご指摘の通りマスク自体の性能のみを考慮すれば、より高性能な機材が使用可能ですが、N95マスクなどのより高性能マスクは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常のマスクよりも高価であり、時に入手困難であること ・正しく装着されていることを確認するためには、度重なる訓練や特殊な検査が必要 であること ・正しく装着した場合、多くの方は呼吸困難を自覚されること <p>以上の点を考慮して、通常のマスクでの着用をお願いしている次第です。何卒御理解、御協力をお願いできましたら幸いです。</p>
5月	<p>気づいた事一点。 4階西の、ローカのトイレ、フタをあけると排水のバーがかくれる為か、流さないで紙が浮いている状態を度々見ました。フタがない方が良くはないのでしょうか。ちなみに部屋のトイレはフタが無く使い易い。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。4階西のトイレにつきましては、座って左側に貼り紙で“排水レバーはフタの後ろにあります”と注意喚起がございました。しかし、実際には見づらい位置に貼られているためお気づき頂けない場合もあるようです。この点を見直し、座って正面にも注意喚起の貼り紙を設置いたしました。今後とも院内の快適な環境構築に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
5月	<p>当医院の医師及びスタッフ様の手厚く、親切で細かい気配りに、有難く感謝申し上げます。特に病に対して何かと不安の多い患者に対して終日（夜間も）言葉使いやその対応に、他の病院には見られない行き届いたものを感じられました。ありがとうございます。</p>	<p>貴重な温かいお言葉をありがとうございます。患者様からの温かいお言葉は病棟スタッフの励みになります。患者様の不安や苦痛が少しでも改善し、穏やかに入院生活を送っていただくことができよかったです。今後も患者様が満足していただけるような療養環境を提供できるように、スタッフ全員で取り組みます。どうぞお体を大切にしてお過ごしください。</p>
5月	<p>昼清掃の方、モップをかける際に断りもなく突然、点滴台を移動させた為、チューブがひっぱられ驚いた。病棟に入るのだから点滴台等の取り扱いの指導を徹底してほしい。</p>	<p>【5月9日に和心清掃責任者に対し本件を伝えるとともに、同日実施予定の和心内の清掃担当者ミーティングで事例紹介と再発防止について徹底するよう伝えた】</p> <p>このたびは、清掃作業時に配慮が行き届かず、ご不快な思いをおかけしたことを、心よりお詫び申し上げます。 今回の件を受け、直ちに関係者に対して指導を行い、再発防止の対応を徹底いたしました。今後はより注意して清掃作業を実施し、快適で安心できる病院環境づくりに努めてまいります。</p>
5月	<p>退院時、介護タクシーと同仕様の車なのに（後部を開いてスロープで車イスを乗せる）正面横の駐車スペースは使わせてもらえず入口門の方が車イス仕様だと警備員に案内された。 なんの為に駐車スペースなのか？いつもあいていて。 必要とする利用者に使用させず、一番遠い場所に案内する事はどうか？ 又、警備員も含めて、情報共有できているのか？ 利用者が不利益を被る体制は是正するべきではないか。 市立の病院として、もう少し考えて欲しい。 （様式欄外記載の「今後とも皆様のご理解とご協力をお願いいたします。」を指し）きちんとした対応ができてから要求するものです！</p>	<p>このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当該駐車スペースにつきましては、予約車両を受け入れております。予約車両につきましてはその性格上、到着時間が前後し、また利用時間が確定しにくいことから、あらかじめ場所を確保させていただいております。そのため、実際には空いているように見える時間帯が生じることがございますが、予約車の来場に備え、常時確保している次第でございます。 ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
6月	<p>A T Mをあてにしてきたのに、なくなっていて残念です。 どうしてなくなってしまったのですか。</p>	<p>このたびは、院内A T M撤去に関しましてご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。 A T Mの撤去につきましては、当院の都合によるものではなく、設置元である銀行側の経営判断によるものです。今回の件につきましては、やむを得ずご理解賜りたくお願い申し上げます。</p>
6月	<p>ケータイ無しに必要な連絡、急用他（電源が切れた場合何も出来ず困る事が多い。）な時が通院中もあるので、充電ブースorケータイのCh a r g e可能な場所が必要かと・・・ リクエストですが。</p>	<p>ご意見を頂きありがとうございます。有料携帯充電器につきましては2階の売店に設置がございます。入口すぐの棚、左側の上段となりますのでご利用ください。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
6月	<p>【感謝】様々な性格、考え方の患者サマを相手に、時刻・時間を厭わず笑顔で対応され、私の様にハラスメント概念など無い時代に育った初老人の我儘にもお付き合い・ケアを頂きました 3 F 東の看護師さんはじめナースエイド他スタッフの皆様に心から感謝申し上げます。お陰様で永年抱えておりました「爆弾」も無くなり、心身・Q O L 共に更に晴れやかになるものと喜んでおります。ありがとうございました。皆様もどうかご自愛ください。</p>	<p>貴重なお言葉をありがとうございます。私たちの職務に対するご理解と、あたたかい言葉をいただき励みとなりました。今後も患者様が満足していただけるような、看護や療養環境が提供できるようにスタッフ全員で取り組みます。どうぞお体を大切にしてお過ごしください。</p>
6月	<p>5/17金 救急車で2回はこばれた 救急しつの皆様大変お世話になりました。その後病とうでピーのオトがきこえて、青葉病院があつたすかりました。 5 F びょうとうの人へ いたれりつくせりのおかげではやくたいいんできそうです。 みなさまのケンシンのなカイゴ、カンゴありがとうございました。</p>	<p>貴重なお言葉をいただきありがとうございます。大変嬉しく感じ励みになりました。今後も今回のようなお言葉がいただけるようにスタッフ一同精進してまいります。</p>
7月	<p>この度は、素晴らしい治療と、丁寧なケアをいただき、本当にありがとう御座いました。 大変感謝しており、不満はないのですが、一点だけ、もし可能であれば、共同居室の各ベッド脇に、丸いだけではなく、背もたれ付きのいすも置いていただけますと、さらに快適に療養できると思いました。場所、コストの課題はあるかと存じますが、ご一考いただけますと幸いです。</p>	<p>このたびは、病室内の環境に関する貴重なご意見をお寄せ頂き、誠にありがとうございます。今回のご要望につきましては、患者様の療養中の快適性を高めるためのご提案として、大変意義深く受け止めております。 しかしながら、現状の病室スペースには限りがあり、安全確保や患者様及び医療従事者の動線の観点から、すぐに設置をお約束することは難しい状況です。 但し、可能な対応策につきまして引き続き模索してまいりますので、なにとぞご理解いただきたくよろしく願いいたします。</p>
7月	<p>シャワー室のカビの酷さにちゅう躓しました。 脱衣所の床も気持ち悪く感じました。 患者を入浴させる場合、一応浴室をチェックして案内して欲しいです。 病院にあるまじき不潔感を持ちました。</p>	<p>このたびは、当院の入浴施設の清掃に至らない点が多くあり、患者様にご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 直ちに清掃委託業者へ状況の確認を行うとともに、清掃の徹底と管理体制の見直しについて指示・指導を行いました。 今後は、衛生環境の維持・向上に一層努め、ご利用の皆様にご気持ちよくお使い頂けるよう、清掃の強化に取り組んでまいります。</p>
7月	<p>点灯した時に気付いたのですが、各ベッドの頭上に伸びる「ベッドライト」の電球は蛍光灯のように思われました。蛍光式電灯管は微量ながら水銀を含有しているため、事業所、街路灯、家庭内の照明灯などで他の方式の電灯管との置き換えが進みつつあり（殆んどはL E D灯方式）、水銀灯、蛍光灯の製造自体も西暦20XX年を以って中止されるとT VのスポットC Mで流れていたように思います。 貴病院の対応は如何でしょうか？</p>	<p>このたびは、当院の照明置き換えに関するお問い合わせを頂き、誠にありがとうございます。ご指摘のとおり、現在に至るまで大多数の照明が従来型のままとっております。 そこで、当院では省エネルギー化及びご指摘の環境負荷の低減、安全性の向上を目的として、照明のL E D化を計画的に進めてまいります。その一環として来年度よりL E D化に必要な予算を要望・確保し、順次整備を進める計画としております。 今後は可能な限り早期に全館のL E D化を完了できるよう、急ピッチで対応を進めていく所存です。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
8月	<p>①・6/5（木）主治医からのICが13時からあり面会時間前に4名でHCUに伺ったところ、看護師より（●●Ns）面会は2人ずつでお願いします、と言われました。何用で伺ったか電話（待ち合い室）で伝えておりますし、面会時間、人数制限もわかった上で、訪室したのに何用か確認もせず言い放つ態度には非常に憤りを感じました。</p> <p>・HCUの看護師に転棟の説明を2名から受けましたが（6/6）、2名からの説明で伝わる内容が違い非常に困乱させられました。余命いばくもないP t で積極的な治療しないためHCU対象ではないことも理解しますが説明内容が違って伝わるのは問題と思います。またその時に前日のICに入っていた●●Ns が「昨日説明せずスマセン」と言ってきましたが、何の説明がされなかったのか全くわかりませんでした。</p> <p>・他にもありますが、全体的にHCUの看護師さんの説明が雑だと思うので向上して頂くことを望みます。</p>	<p>このたびは、大変な療養生活を送られるなか、スタッフの対応によりご不快な思いをおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。関係者に事情聴取を行い、ご家族のご意向の確認やスタッフ間の情報共有が不十分で一貫したご説明ができず、ご対応させていただいた折の態度についても至らなかつた点があつたことを確認させていただきました。重症患者さまの診療の場での面会など様々な場面での通常のルールと個別運用の違い、そのための診療スタッフ間での事前の検討と情報共有について今一度見直しを行いました。いただきました貴重なご意見を重く受け止め、医療者の日常は患者家族の非日常の重大事であることを肝に銘じ、安心して診療を受けていただける医療を提供できるように努めてまいります。</p>
8月	<p>看護師の皆さんへ 大変、お世話になりありがとうございました。 短い期間でしたが、優しい皆さんで最高の入院生活でした。 お元気でお過ごし下さい。</p>	<p>温かい感謝の言葉をいただきありがとうございます。患者様が安心して入院生活を送っていただくことができ良かったと思います。 今後も患者様、ご家族様の声を励みに看護の力が向上できるよう精進したいと思います。 猛暑が続いておりますが、お体に気をつけてお過ごしください。</p>
8月	<p>先日はかいごタクシーのそばの窓はキレイでした 私は2階外来の窓が汚ないのですぐにやってほしかったです 6月まで1回も窓そうじはしていません 近くの市役所の人に聞いたら業者いたくしているはずと言っていました 業者はなぜやらないですか お金をもらってもやらないですか いつやるんですか 汚ない病院のままですか 市長さんにおねがいした方がいいですか</p>	<p>このたびは、当院の窓の汚れに関しましてご指摘を頂き、誠にありがとうございます。患者様やご来院の皆様にご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 当院では、設備が古いながらも院内環境の維持・向上に努めており、窓の清掃についても委託業者に適切な管理を行うよう指導しております。 尚、窓清掃につきましては、当初の計画に基づき、本年7月より順次実施しております。 今後も引き続き、委託業者への指示・指導を徹底し、快適な療養環境の構築に努めてまいります。 貴重なご意見を頂きましたこと、改めて感謝申し上げます。</p>
8月	<p>お手洗いの音がきこえていると思うと不安なので〇〇みたいなのを付けてほしいです はずかしいですし、あんまりプライバシー的にも少し気になるので書きました</p>	<p>このたびは、院内トイレ設備へのご意見をいただき、誠にありがとうございます。 快適にご利用いただける診療環境づくりの一環として、大変参考になるご提案と受け止めております。 今後、患者様のご意見などを確認しながら、設置の可否について検討を進めてまいります。 ご意見いただきありがとうございました。</p>
9月	<p>駐車場の料金支払を現金だけでなく電子マネーを使用出来る様にして欲しい 様々な所でキャッシュレス化にしている現在、小銭を持ち合わせる事が少なくなりつつある為、決済方法を増やして欲しい 出庫時の混雑も緩和すると思います</p>	<p>このたびは駐車料金の支払いについて、電子マネーの導入をご提案頂きありがとうございます。 利便性向上や混雑緩和といった観点からも大変有意義なご意見と受け止めております。 現在、当病院におきましても来年度以降の導入を目指し、具体的な検討を進めているところで、患者様にとってより利用しやすい環境づくりに努めてまいりますので、今しばらくお時間を頂ければ幸いです。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
9月	<p>数年前、喘息発作で受診しました。問診に来た看護師さんに呼吸器内科を受診したいです、と伝えました。すると「なんで呼吸器内科がいいの？内科じゃダメなの？」と言われました。言われるがまま内科を受診しましたが、咳止めしか処方されず、すぐ午後から他の病院の呼吸器内科を受診しました。「喘息治療が必要ですね」と言われ、ステロイド吸入、抗アレルギー薬、気管支拡張剤を処方してもらいました。</p> <p>今、振り返っても、対応した看護師さんに疑問を抱くばかりです。</p>	<p>看護師の対応について不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。看護師の言葉遣いや接遇について教育していきます。患者さんにご理解いただけるよう説明を行い、丁寧な対応ができるよう指導していきます。</p> <p>また、当院の仕組みとして、紹介状の持参がない初診は予約外担当の医師が診察することになっています。地域の医師と連携して、患者さんが安心して治療が受けられるよう紹介状をご持参いただけるようご協力ください。</p>
9月	<p>病棟内の床がベッドの車輪の跡かと思われるが、重みに耐えられずに無数のくぼみができている。そのためかオーバーテーブルや医療機器を移動する時、不快な大きな音がある。</p> <p>病気を患っている身には耐えがたい。</p> <p>最急な改善を要望する。</p> <p>またそのくぼみに靴のつまさきや杖の先が引っかかったりする。体勢をたて直して転倒することはなかったが、今後心配だ。</p> <p>もう一点は床が黒ずみ病院らしくない不潔な印象を与えている。</p> <p>気持良く病気療養でき、また働いているみなさんも快適に仕事ができる環境を整えて欲しい。</p>	<p>このたびは病院内の床についてご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>当院の床材は、安全性を重視してリノリウムを使用しております。このリノリウムは柔らかさを備えているため、重い物を長時間設置するとどうしてもくぼみが生じてしまう特性がございます。ご指摘いただいているような状況は広く発生しておりますため、現状すぐに完全な修正を行うことは難しい状況です。しかしながら、安全性と快適性の両面から改善は重要であると認識しており、環境改善については至急検討を進めてまいります。</p> <p>今後も安心してご利用いただける病院環境の整備に努めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p>
9月	<p>この度単顆置換型人工膝関節置換術の為、青葉病院にお世話になりました。</p> <p>整形外科主治医の●●先生には術前後共に大変お世話になり有りがたく思っております。</p> <p>術後に献身的、優しく面倒を見て頂きました看護師の方々、有りがとうございました。</p> <p>リハビリの理学療法士の方々にはもう少しお世話になると思いますが宜敷くお願いします。</p> <p>まだまだ不自由ですが歩行に関しては数年ぶりに痛み無く歩く事ができました。嬉しくて泣くほどでした。</p> <p>意見としては、入院患者で出来る事も看護師さんに頼んでばかりしてる様に思えたので、もう少し各自にやれる事はやらせていった方が良くと思います。</p>	<p>この度は丁寧に温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。スタッフ一同大変喜んでおります。</p> <p>患者さんそれぞれの事情を汲みながら、必要な支援を過不足ないように提供してまいりたいと考えております。お心遣いありがとうございます。</p> <p>無理はなさらず、くれぐれもご自愛ください。ご回復をお祈りしております。</p>