

患者さんの声（令和6年度後期）

月	患者さんの声	当院の対応
10月	夜にはたらく看護師さんをもう一人増やしていただけないでしょうか？人手不足（特に患者さんが暴れたときなど）で困っているとみなさんが言っているので、一人増えるだけでも楽になると思うんです。あとは個人的に大人に見守られるだけでも安心するんです。お願いします。	看護師の人数は患者さんの人数に対し決められています。現状の看護師数でも安心して入院生活をおくって頂けるように、看護師全員で取り組んでいきます。貴重なご意見をありがとうございました。
10月	病院業務についてではないので申し訳ありませんが、駐車場で中年男性が壁に向かって小便をしていたのがとても不快でした。定期的な見回りなどがあればよいのですが。	この度は病院敷地内で不快な行為があったことによりご迷惑をおかけいたしました、誠に申し訳ございません。現在も見回りは実施しておりますが、直ちに敷地内の巡回を強化し、同様の事態が発生しないよう対策を講じてまいります。今後とも、快適な医療サービスの提供に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。
10月	・ストッパーが無いものあり。地震時に問題ありませんか。①オーバーテーブル ②点滴用具 ・トイレの便器で上蓋のあるものとなないものがある。→衛生上問題ないですか。（新型コロナウイルス感染時、上蓋をしめて流すようになっていたと思います。…一部の施設だけでしょうか	貴重なご意見をありがとうございます。 ・ストッパー付き備品につきまして 一部ストッパーの無いものが混在している状況です。順次ストッパー付のものに入れ替えてまいります。 ・トイレにつきまして 一部蓋の無いものが混在している状況です。基本的に蓋付きのものとなっておりますが、利用の仕方等で壊れたものがありますので順次入れ替えを実施しております。
10月	・サンダルの利用について、案内と異なっている。→患者によってはサンダルを履いている。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。病院では、転倒防止や災害の際の避難を考慮し、患者さまにサンダルやスリッパの使用を控えて頂く案内をしています。しかし、病状によっては靴が履けない方もいらっしゃいます。履物に関しては療養上必要と認められている場合、事前に相談の上サンダルを許可しております。尚、緊急入院等により、準備ができず購入まで致し方なく来院時の履物で過ごされている現状もございます。売店での購入の案内など、アナウンスを強化し、安全な療養生活が送って頂けるよう努めてまいります。
10月	いつもお世話になっております。9/17(火)から整形外科で診てもらっているのですが(息子が)スタッフの皆様がすごく親切で感謝の言葉を伝えたく投函いたしました。 特に入ってすぐに案内して下さる女性2名がすぐに来てくださって、何もわからなかったのが助かりました。また、MRでお世話になった〇〇様(男性)は息子にすごく優しくして下さったそうです。(暑いと伝えたら、ずっとあおいでくれたそうです)本当に有難うございます。安心して通えます。	（医事室） 有り難いお言葉をいただき、スタッフ一同、大変励みになりました。 御礼申し上げます。 今後も患者様に喜んでいただけるようなお声掛けを行い、サービス向上に尽力してまいります。  （放射線科） この度は温かい感謝の言葉をいただきありがとうございます。 患者様が安心して検査を受けていただくことができ、よかったです。 今後も患者様の声を励みに、患者様が安心安全に検査を受けていただける環境を提供していけるよう取り組んでまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
11月	共用トイレが一室ありますが、ペーパータオルが袋(製品)に入ったまま置かれています。使用時によっては、うまく次のペーパーが出た状態で残らず、次回の人が使用する時に袋やペーパーを濡らしてしまいます。この濡れた状態だと、不潔・不快になってしまうと思います。個人や4人部屋のようにセット箱を設置していただきたい。	貴重な提案をいただき、ありがとうございます。いただいた内容については今後院内で衛生面と使い勝手の両面からセット箱の追加設置も含めて検討課題とさせていただき、より良い形で実現できるよう努めてまいります。
11月	しゅじゅつするのすこしこわかったけど、かんごさんがみんなやさしくはなしかけてくれてうれしかったです。せんせいもやさしかったです。ますいのせんせいもやさしかったです。みんなだいすきだよありがとう。かんごさんになってくれてありがとう。いつもありがと。はるのより	医師・看護師含め病院スタッフに関する対応について、可愛いイラスト付きのお言葉を頂き感謝申し上げます。とても癒されました。また、貴重なご意見を励みとし、部署で看護の力が向上できるよう精進したいと思います。季節は秋めいてきましたが、お体に気をつけてお過ごしください。
11月	・電気設備点検に伴う停電作業がありました。作業中、給茶機が利用できたようですが、停電作業中、利用できる旨表示を希望します。また、自販機の電源確保し、使えるように希望します。(水分補給)	電気設備点検に伴う停電中の給茶機につきましてご意見をいただきありがとうございます。点検をお知らせする用紙に記載しておりますが、停電の際には給茶機は使用できません。※今回、点検のタイミングによっては使用できてしまう時間帯もありましたが、基本的には使用できません。飲料水につきましては、停電のお知らせの際にペットボトルの配布についてご案内しておりますのでご利用ください。尚、停電時の電源容量管理の観点より、自販機への給電は予定されておりません。ご不便をお掛けしますがご理解のほどよろしくお願いいたします。
11月	・レントゲンMRI等の画像データCD-Rの購入をしたかったのですが、現在のルールではできませんでした。患者サービスとしてCD-Rを有料で購入できるよう希望します。 ※ほかの病院では実施しています。例：千葉大学医学部附属病院、ちはら台整形外科 等	患者様のご希望に添えず申し訳ございません。所定の手続きを取っていただき記録媒体の実費をいただくことで情報提供を行っております。「両市立病院の診療記録の情報提供に関する要綱」（千葉市HPの検索欄にご入力いただければ入手できます）に手続きの詳細が記載されております。申請の用紙は当院でご用意しております。事務手続きにお時間をいただきますので即日のお渡しはできません。この度は説明不足や行き違いがありましたら大変失礼いたしました。職員にもあらためて周知いたします。
11月	採尿室のトイレの荷物かけと採尿カップ置き場の位置がづらい。尿が入ったカップを置き、バッグまたはコートを取ろうとしたときに、万が一触れたら、こぼれる可能性がある。室内にバッグやコートを置ける場所がない。特に採血をした後だと、コートが着れないことがある。改善してほしい。	この度はご不便をお掛けしました。今一度関係者で実際に使用し、現状の配置が適切であるかの検討を実施したいと思います。貴重なご意見を頂きありがとうございました。
12月	青葉病院のスタッフの方は、みなさん優しく、丁寧で、心から感謝しています。3日間安心して過ごすことができました。ありがとうございました。	今回手術において安心して療養生活を送れるよう支援させていただきました。感謝のお言葉大変嬉しく思います。今後も心のこもった看護・医療提供ができますよう邁進していきます。

月	患者さんの声	当院の対応
12月	<p>パジャマとか、タオルとか、棚にいっぱい入っている。使用していないのに、その上にまた置くので、棚がいっぱいになってしまう。1日にそんなに使えない。考えて入れてほしいです。</p>	<p>この度はご指摘いただきありがとうございました。入院中の患者様が快適で安心な療養生活を送れるよう環境を調整することが、私どもの責務であるにも関わらず、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪いたします。</p> <p>大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今回のことを真摯に受け止め、早急に対応させて頂き、より良い療養環境が提供できるように努めてまいります。</p>
1月	<p>お忙しいのは承知しておりますが、ベッドから起き上がれない患者さんへお食事を運ぶときには、冬の場合特に温かいお茶を添えて出してあげたほうがいいと思います。冷蔵庫に冷たいお茶が入っていても、冬の朝は温かいお茶が欲しいそうです。他の病院は、食事には温かいお茶がついてきます。</p>	<p>当院給食に関心をお寄せいただき、ご意見賜りましたこと、感謝申し上げます。また、患者様のご期待に沿えない点につきまして、お詫び申し上げます。</p> <p>当院ではお食事と共にお茶をご用意することの代用として、各病棟に給茶機を設置しております。給茶機は温かいお茶の他、紅茶やコーヒーに用いる熱水、また冷水も供給可能です。ご自身で移動が困難な方には職員がお手伝いしますので、ご希望をお伝えください。患者様には、お食事の時間以外にもご利用いただけます。一方で、急性期病院という施設の特性上、お手伝いのタイミングをお約束することはできかねますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラウンジとか個室のTV音声はスピーカー出しにできないのでしょうか？</li> <li>・TVカード 1,000円券のみだと交換が頻繁なので忙しい。もっと多い度数はないですか？</li> <li>・416の個室トイレのペーパー予備収納、いいです！（千葉大学病院はあまり良くなかったので…）</li> <li>・食前の薬(自己管理)は7時まで待たなくて済むようにしてほしい</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ラウンジのTV音声に関して、ご不便をおかけして申し訳ありません。ラウンジに近い病室の方への配慮から、音声を控えさせていただいております。ご理解のほどよろしく願いいたします。</li> <li>・病室のTV音声は現在使用しているTVの機能上スピーカーを使用できません。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。</li> <li>・TVカードへのご意見をいただき、ありがとうございます。いただいた内容については担当者へ伝え、検討を進めさせていただきます。</li> <li>・当院では朝食の提供が8時となっているため、食前のお薬を1時間前の7時以降に服用をお願いしております。適正な薬剤の効果が得られるように考えておりますので、ご理解いただければ幸いです。</li> </ul>
1月	<p>室の湿度が低すぎて困っています。（25%前後）今までは、咳で目が覚めていましたが、今日(3時)は口の乾きで痛くなって目が覚めました。建築物衛生法では、40～70%です。現状は法律違反では？</p> <p>そのほかにも、入院患者の生活環境に改善の余地がいろいろあります。気になるなら連絡してください。ボランティアします。</p>	<p>この度は病院環境についてのご指摘をありがとうございます。まず、環境不備に関しましてお詫び申し上げます。即刻調査のうえ必要に応じて空調機器修理や設置等の対策を速やかに実施し、患者さまがより快適に過ごしていただける病院環境を整えるための改善に取り組む所存です。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
1月	<p>自分たちよりも先に面会に来ていた家族が自分たちよりもまだ面会していた。1～2歳の子供と幼稚園生位の子供がいた。面会できないのではないか。防災センターに聞いたら、一応説明はしているが、黙って行ってしまうと防ぎようがないと返答。何のための防災センターなのか。面会時間30分、子供はだめというのが守られていない。非常に残念。こんなことなら面会制限いらぬのでは。防災センターは何のためにあるのでしょうか。他の病院は面会者の管理をもっときちんとしている。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせていただきましたこと心よりお詫び申し上げます。今一度防災センターのご案内について見直し、面会される方には定められたルールを確り守っていただけるよう丁寧に説明してまいります。</p>
1月	<p>便座クリーナーをつけていただきたい。毎回自分で用意したクリーナーをもってトイレに行くのは大変です。入浴が毎日できないので、不潔になると思いますのでよろしくお願いいたします。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。便座クリーナーについては一部設置済みであり、増設について検討しております。限られた予算の中で実施しておりますため、全ての設置をお約束することはできませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
2月	<p>12/16(月) ○○○○さん（90歳）が救急搬送されこちらの病院で12/30まで大変ご親切な対応・治療他をしていただきました。私は後見人をしておりまして、面会にも来て皆様のお仕事ぶりを見ており、感謝いたしておりました。●●先生も一生懸命治療してくださり、本当にありがとうございました。これからも毎日ご多忙のことと存じますが、ご自愛くださいませ。本当にありがとうございました。</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。そしてお忙しい中面会に来て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、ご支援されている方々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。寒い季節です。お体に気をつけてお過ごしください。</p>
2月	<p>「すもう」をTVで見ていると、17：00できた。18：00までなんとかならないか。</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、現在は最小限で開放し、TV視聴に関しても継続をしております。誠に申し訳ありませんが、ラウンジの使用による感染拡大が否めない状況下ですので、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。なお、今後、院内感染状況で時間の拡大は検討させて頂きたいと考えております。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
2月	受付案内の●●さん、とても感じが良く丁寧にご案内していただきました。他の方へのご案内もとても丁寧でした。	<p>スタッフに対するお褒めの言葉をいただきありがとうございます。  今後も患者様に安心していただけるよう、丁寧な接遇を心がけていきます。</p> <p>※掲示する際は個人名を隠して欲しいとのこと</p>
2月	待合室で柔軟剤の香りがする方が何人もいます。「香害」対策で病院に来るときは「無香料」と呼び掛けてほしい。	<p>当院では職員に対しては療養環境に影響を与えられとされる強い化粧品などの使用は控えるように指導しておりますが、患者様への呼びかけは現時点では積極的に行っておりません。体臭でお悩みの方や急な受診をされる方などもございますのでなかなか難しい点もございますが、香料の使用や柔軟剤を使用した衣類の匂いなどについての配慮を来院される皆様にお願ひする方策を検討させていただきたいと思ひます。この度は貴重なご意見ありがとうございます。ありがとうございました。</p>
2月	採尿検査のトイレ内の扉の荷物かけと採尿カップの置き場が近くて、危ない。またトイレ内に荷物置き場を作ってほしい。	<p>このたびは、採尿検査のトイレ環境についてご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。現在、ご指摘いただいた点とご要望については、実現可能な方法を含め検討を進めております。貴重なご意見を頂きありがとうございます。ありがとうございました。</p>
2月	<p>①当院の売店のすべてが高すぎる。特に医療関係。(マスク、他すべて…市販の2～3倍)  ②食料品、菓子、サンドイッチ…などなど2～3倍(例：○○○○などは数が2～3倍でも100円、他コンビニでもコストが1.5～3倍です)なぜ、一般販売と同じ形態で高いのか。(店の減価償却などは終了していると思われるが)</p> <p>市民病院であることを再認識すべきと思うが。</p> <p>※閉口あれば外で購入してくればよいと思われるかも?どこを見ても70～80歳以上である。見直しはできないか。3年に1度～2度と思われるが、市の方向性に逆行していると思うが</p>	<p>このたびは、当院の売店に対するご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院の売店は、5年毎に行われる入札により決定した業者が運営しており、販売価格については業者の判断によるものとなっております。しかしながら、今回いただいたご意見については貴重な患者様の声として、運営業者へお伝えさせていただきました。今後も患者様含めたご利用者様に快適な環境を提供できるよう検討を進めてまいりますので、引き続きご理解とご協力の程よろしくお願ひ申し上げます。</p>
3月	大部屋の流しの流れが悪くて、洗顔歯みがき、手洗いがしにくい。	<p>このたびは、病室の洗面台の流れが悪いとのこと、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所に関してはすぐに復旧作業を実施しております。気になる点がありましたら、お気軽にお知らせください。ご不便をおかけしますが何卒宜しくお願ひ申し上げます。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
3月	<p>血液検査のため検査処置センター受付へ予約票等を出しました。私のあとに来た患者を受け付けた職員が、私に先じて発券機へあとから来た患者を誘導したため、先に来た私の順番があとになりました。</p> <p>1人に抜かされたからと言って、時間差は僅かだと思われませんが、気分はよくありません。</p> <p>受付の方には周りを見て気遣いをしていただけると、待ち時間が苦にならなくなると思います。よろしくお願いします。</p>	<p>このたびは不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>窓口対応に関して、至らない点がありましたこととお詫びいたします。</p> <p>各受付で周知を行い、改善に努めてまいります。</p>
3月	<p>癌の診断を受け、入院し治療して頂きました。先生方や看護師さんのおかげで退院することができました。ありがとうございました。</p> <p>退院後もこまめに経過をみて頂いています。</p> <p>退院後は退院後でつらいことも多く、体調不良や治療の副作用、家族との関係で悩み精神的につらい日々を過ごしました。</p> <p>看護師さんに話を聞いてもらいアドバイスをもらいましたが、最終的に「私が悪いから我慢するしかないし、私の辛さや苦しみは誰にもわからないから仕方がない」と言われたようなものでした。家族にも看護師さんにも突き放されてショックでした。治らなければよかったです。それからは、嫌なことや不安なことがあっても私が病気になったから悪いと思うようにしています。</p> <p>「なんでも話してください」と優しく言われると真に受けてしますのでやめて欲しいです。</p>	<p>このたびは、大変な療養生活を送るなか、看護師が精神的サポートの役目を十分果たせず、つらい思いをさせてしまいました。誠に申し訳ありませんでした。心よりお詫び申し上げます。</p> <p>闘病する患者さまのつらい気持ちに寄り添うことは、看護師の大切な務めです。外来通院される患者さまは、退院後に病気や治療の影響で、入院前の日常生活に戻ることが難しいなど、新たな悩みを抱えることも多いと思います。外来では、辛さや苦しみ、悩みを伺うことで、少しでも気持ちを軽くしていただけるために、患者さまお一人お一人に親身になって寄り添い、お話をきくことができるよう徹底してまいります。</p>
3月	<p>①妻の手術立合いで貴院に来ております。入院説明の際に、手術時間は1週間前までに通知されると伺っていましたが、通知がなく、手術の前日で告知されました。入院するのもお金が必要ですし、働いている身としては不親切に感じました。また、手術時間も前後するとのことで、手術時間の1時間前に来院すると言われていましたが、大幅に手術時間の遅延が発生していました。手術後2～3時間は病院に残るように言われていますが、これでは1日身動き取れない状況となりました。</p> <p>手術の立合い時の説明時にも事前に時間の通知をすると説明したなら責任を持って通知頂きたいですし、この日は1日病院にいないといけない、そうなる可能性があるのであれば、1日休みをもらってほしいと説明すべきと思います。私は患者ではないですが第三者的に見て（配慮がない点を見たらうで）、大事な家族を任せるには心配と感じました。改善の検討をお願いいたします。</p> <p>②また、ラウンジで待つように言われましたが、 Consentもなく、テレワークもできない（充電が切れたら終わり）状況なので、ファシリティ面も改善すべきと思います。</p>	<p>①婦人科医師、外来では、手術1週間前までに手術時間を通知するご案内はしておりません。手術時間の決定は、入院予定日前週の木曜日に決定するため、お知らせすることができないことから、何らかの説明において認識の相違が生まれてしまった可能性があります。また、手術当日は、12時の予定でしたので、ご家族の来院は11時頃、その後、他患の手術時間が遅延し、入室13時、手術終了14時07分、術後の状態の変化により2時間ご家族に付き添いをお願いしており、約5時間、身動きが取れない状況となりました。具体的な状況の説明不足だった点は申し訳ありませんでした。婦人科医師とも協議した結果、術後、連絡がつく状況でしたら早めに帰宅しても良い方向とします。また、入院時にご家族へ術前後の流れに関して説明分をお渡し、当日、ご家族が具体的なイメージが付きやすいように新たな対応をさせていただきます。</p> <p>②このたびは、設備面につきまして貴重なご意見を頂きありがとうございます。ラウンジの環境は院内統一しているため、設備につきましては今後検討させていただきます。</p>
3月	<p>医師、ナース共に上から目先に感じました。</p> <p>こちらが質問すると、すぐく面倒臭そうに返答。</p> <p>聞いちゃいけないんですが？</p> <p>答えたと思ったら早口で覚えられません。</p> <p>そちらは分かっているからでしょうが、患者側は分かりません！！</p> <p>どうにかして下さい</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。この度、外来診療中の対応によってご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>当院では患者様に対して敬意を持った言葉使いで丁寧かつ親切に対応することを心掛けています。また、わかりやすく理解していただくために平易な言葉で説明することを常日頃から意識しています。今回はそのどちらも行えていませんでした。安心して受診していただけるよう改めて教育徹底してまいります。</p>