

患者さまからのご意見に対する回答（令和7年4月報告分）

投書内容 (小児科入院中の患者さんのご家族より) ・看護師に何か問い合わせをする度に「確認する」との返答ばかりで、待たされるだけで返答がなかった。口調も敬語ではなく馴れ馴れしく接遇がなっていないと感じた。 ・手術中に家族2名が待機していたが、面会時間中で個室にもかかわらず部屋で待てるのは家族1名だった。もう1名は別の場所で待たされた。 問い合わせ時に待つことは良いが、今なぜ忙しくて、後どれくらい待つのかを伝えて欲しい。看護師の寄り添う気持ちが感じられず残念です。患者を第一に考えて欲しい。	回 答 この度は大変なご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 ・様々なご質問を受けていたのにも関わらず対応が遅れてしまい大変申し訳ありませんでした。また、看護師の言葉や態度によって患者さんやご家族は不快に感じる場合があることを理解し行動します。 ・以前、コロナ対策で面会は1名に制限を設けていましたが現在は緩和しています。当該看護師は現在も家族待機は1名と間違った認識でした。正しいルールを病棟全体で再度周知、共有しました。 患者さんやご家族の声をしっかりと聴取し、迅速に対応できるよう行動を改めていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
--	--

投書内容 (入院患者さんより) 毎日、朝一番で1日の予定を知らせて欲しい。	回 答 この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。業務の手順として看護師は1日の予定を患者さんと共有することになっているため、再度徹底するよう指導します。またタイミングに関しては、日勤看護師がその日の担当看護師として挨拶に訪室した時に行くことも共有しました。今後実施状況を確認していきます。
---	--

お問い合わせが多いため再掲載いたします。

投書内容 現在受診している診療科とは別の診療科を受診するには改めて紹介状が必要なのでしょうか。 (2023年9月)	回 答 当院は地域医療支援病院です。地域のかかりつけ医との役割分担と連携を図り、治療・指導にあたっております。まずはかかりつけ医を受診いただき、検査や手術が必要となった場合は紹介状をお持ちになり、予約をお取りいただいたからの受診となります。現在受診されている診療科以外の受診をご希望される場合は、その症状に関しての紹介状が新たに必要となります。なお、当院に受診されている患者さんで検査や手術等が終了した場合や症状の安定した方には、紹介元の先生など地域のかかりつけ医の先生方に紹介することを原則としております。何卒、ご理解ご協力のほどお願い致します。
---	---

～お褒めの言葉～

投書内容 看護師ムトウさん:いつも親身になって考えて下さったり状況に合わせたアドバイスをくれてありがとう。ムトウさんの人柄がよくわかる看護で心温まりました。赤ちゃんのことも安心して預けられました。 看護師タカハシさん:いつも朝早くから出勤なさっていて、担当でない日でも気さくに声をかけてくれました。いろいろとアドバイスをくれたり、助言、支えになる声掛けが嬉しかったです。細かい所にもいろいろ気づいてくれてお世話していただきました。お二人ともますますのご活躍を期待しております。	投書内容 医師・看護師、職員各位に良くしていただき快適に入院生活を送ることができました。丁寧な言葉遣いやきめ細やかな対応、毎回の生年月日と氏名確認の徹底等、よく教育が行き届いていると感じました。医療センターに対し厳しい意見があり貴院での手術を悩みましたが結果として選んで良かったと思っております。手術が無事に終わり経過良好で退院できることが何よりの喜びです。病院食は美味しくないと言われておりますが、決してそんなことはなく、献立が毎日変わり味付けも良く、3度の食事を美味しくいただくことができました。量はこの程度でいいという事も勉強になり今後の家庭での食事量の参考にしたいと考えております。
--	--