

# 利用者の声

入院している時、B3小児科の部屋、夜10:00

過ぎてもガタガタして寝れなかった

もっと看護婦さんが注意して9:00にはみんな

寝かせて

あかりがついてうるさいと寝れない

付き添いの人は倒れちゃう

時間や約束つくり守って

B3小児科の看護婦さんもっと付き添いの人が

楽なようにしてね

---

---

---

---

---

---

---

---

2013年 7月 日 記入  
2013年 7月 8日 回収

# 病院からのお答え

入院中にご不快な思いをお掛けしてしまい

申し訳ございませんでした。

今後は、入院前のオリエンテーションでの

「入院中の過ごし方」について、消灯後の規則

の説明を十分にして参ります。

ご意見ありがとうございました。

---

---

---

---

---

---

---

---

## 利用者の声

病院の駐車場のくぼみを何とかしてもらえない  
でしょうか？

以前から気になり注意していたのですが、今日は  
雨がひどく水たまりが広がって歩くのも大変で、  
急いでいたせいで水たまりを通った車に水しぶき  
をかけられてしまいました。

ちょうど交通整理の人もない時で、ぶつけよう  
のない怒りがこみあげました。

早急な改善をお願いします。

---

---

---

---

---

---

---

---

2013年 7月 4日 記入  
2013年 7月 8日 回収

## 病院からの答え

この度はご迷惑をお掛けして申し訳ございません  
でした。

駐車場を確認したところ第一駐車場内のくぼみ  
のこととお察しいたします。

改善には工事をして平らにする必要があります。

工事中は一時駐車場が使用出来なくなることから、  
使用量の少なくなる時期をみて補修するよう検討  
させていただきます。

---

---

---

---

---

---

---

---

## 利用者の声

小児科の上野先生が6月で退職されてしまい

とても残念です。

いつも丁寧に診てくださり、母親一年生の私にも

わかりやすく説明してくれました。

本当に感謝の気持ちでいっぱいです。

今までありがとうございました。

2013年 7月 16日 記入  
2013年 7月 22日 回収

## 病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。

上野の後任も加わり、新体制となってもご満足

いただける診療をお届けできるように心がけて

参ります。

これからもよろしく願いいたします。

## 利用者の声

私は当院に入院の患者ですが、栄養課の職員  
の皆様へ食事のメニューについて意見があり  
ます。

①鮭の蒸し焼き ②ガーリック焼き

はっきり申し上げて、まずいです。

但し、カレーはおいしいです。

一度皆様に試食してみてください。

ぜひともお願いします。

以上！！

2013年 7月 20日 記入  
2013年 7月 22日 回収

## 病院からの答え

皆様に御満足頂けるよう、栄養バランスを考慮し  
日々試作、試食を行っております。

①、②の料理に関しましては、見直しを行い  
改善させていただきます。

今回お褒めいただいたカレーのように、他メニュー  
もお褒めいただけるよう努力して参ります。

## 利用者の声

入院の患者ですが、病棟の看護師様の中に香水のにおいの強い方がいらっしゃいます。

化学療法をしていると、においに対して敏感になり、気分の悪くなる人もいらっしゃいます。

どうしてもつけたいのなら、やわらかな

「石けんの香り」などがよろしいのではないで  
しょうか？

ぜひとも検討していただきたいです。

---

---

---

---

---

---

---

---

2013年 7月 30日 記入  
2013年 7月 31日 回収

## 病院からのお答え

入院中に不快な思いをお掛けしてしまい申し訳  
ございませんでした。

当病棟(A5)では化学療法を受けておられる  
患者様も大勢いらっしゃる事も理由の1つとし、  
香水等を使用している看護師は一人もおりません。  
おそらく衣類の洗剤や、シャンプーまたは制汗剤  
などではなかったかと思われます。

今後は香水以外でも、香りが強いものもあること  
を認識し、病棟内で注意・共有させていただきます。  
ご指摘ありがとうございました。

---

---

---

---

---

---

---

---

# 利用者の声

栄養課の職員の皆様へ

①温かいニューメンを注文したら、とても味付けがしょっぱいです。糖尿病の患者さんには少しうす味のほうがよろしいのでは？

②中華サラダが「まずい」と他の患者さんも申しております。

ぜひとも皆様に検討してください。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

ご意見いただいたメニューに関しましては、見直しをさせていただき、評価の高いメニューや新メニューなどへ切換えなど検討させていただきます。

多くの方に御満足いただけるメニューを作れるように努めて参ります。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2013年 7月 30日 記入  
2013年 7月 31日 回収

## 利用者の声

①いつまでまたせればいいのか ぐすり出すのおそいよ1時間以内

にして 話してないでさっさとして 手をうごかして やる事

ながれがおそい 1人1人が早くしろ 1つの事ですぐにわかって

ほしい 1つさがすのに時間かかっている 前から言ってるでしょう

②いつもぐすりがおそい 話しながら1時間はまつ 早くして

早く番号して 早くよういして

③ぐすりおそいぞ 7人いてなにしゃべってるのか?どうにかして

早くだしてシャトルまにあわないじゃ どうしておそいの どうしたら

早くなるか しゃべるな 手をうごかせ 子供が泣いてかわい

そうだよ 子供2人いるの 1人はあかちゃんなの 早くして

④おねがいです ぐすりの所早くして 子供がかわいそうだよ

小児科で早く言って 早くぐすり出して 上野先生の時は早く

出してくれた どうしてぐすり出すのおそいの 1時間以上は

まつよね 30分以内にして しゃべるな手をうごかせ

## 病院からの答え

お待たせして大変申し訳ございませんでした。

お薬の種類によっては、粉碎や混合を必要と

する場合がございます。その場合、分包された

粉薬にゴミが入っていないか、内容が間違っ

ていないかなど、特に注意して確認しております。

このようなお薬が多く処方される方はお待たせ

する時間が長くなってしまいますが、安全管理上、

何卒のご容赦の程お願い申し上げます。

スタッフに関しましては、業務上必要な会話以外

は慎むよう再度注意し、待ち時間短縮に努めて

参ります。

2013年 7月 30日 記入

2013年 7月 31日 回収

## 利用者の声

3～4ヶ月前になりますが、中央のトイレに入ったら患者様のカルテがわすれておいてありましたそれを私が中央処置室にもっていきまして「だれかカルテをわすれていたよ」といいましたけど心からありがたいの気持ちもありませんでしたそれからどうなったかもなにもわかりません他にもカルテを忘れる事があるんじゃないかとしんぱいです。

2013年 7月 31日 記入  
2013年 7月 31日 回収

## 病院からのお答え

この度はこちらのミスにも関わらず、感謝の気持ちも届かないような態度を取ってしまい、大変申し訳ございませんでした。

今後の対策として、カルテなどの個人情報物の搬送時には、直接目的地へ届けることとし、途中他の場所へは一切立ち寄らないように（緊急時は除く）いたしました。

今後、同じようなミスを起こさぬよう注意して参ります。



## 利用者の声

患者が列に並んでいるのに、どうしてその順番を無視するのですか？

事例① 先々月、会計窓口での事

「〇〇さん△△さん×番会計へ」と何人か名前を呼ばれ、私は列の最後から2番目に並びました。

ところが私の番かと思った時、窓口の人は私の後ろの人に「〇〇さんですか？」と声をかけ

その人の手続きを始めました。「私が並ぶ窓口を間違えていて、こっちの窓口はもうこの人だけ、

本当は隣に並ばなければいけないのか」

と思って隣で聞いてみると、最初に並んだ所で正しかったのです。

つまり窓口の人が意図的に私を無視した？

そうは思いたくありません。

2013年 7月 31日 記入  
2013年 7月 31日 回収

## 病院からのお答え

この度は不愉快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。

今後は、数名まとめてお呼びしたあと、先に並んでおられた患者様から、順に精算手続きを取るよう徹底して参ります。

ご意見ありがとうございました。

## 利用者の声

事例② 先月、採血受付での事

そのとき私は列の先頭において、前の人の受付  
処理が終わるのを待っていました。

前の人が進むやいなや、私の後ろの人が割り  
込んできて、自分の受付票を係の人に渡し、  
係の人そのまま受付をしてしまいました。

私が並んでいたのは見えていたはずなのに  
なぜか後回し

この病院はたいへん気持ちよく治療を受けられる  
と私は思っていますが、ごくたまにこういう不愉快  
なことが起こります。患者は皆どこか体調が悪くて  
病院へ来ているのです。気分まで悪くさせること  
のないようにしていただきたいです。

2013年 7月 31日 記入  
2013年 7月 31日 回収

## 病院からの答え

この度は不愉快な思いをお掛けして申し訳ござい  
ませんでした。

順番待ちをしている患者様を優先し、割り込みなど  
ないように注意しておるつもりでしたが、このような  
結果になってしまった事を反省いたします。

今後はより一層周囲に目をくばり、再発防止に  
努めて参ります。

また、何らかの理由で順番が変わってしまう時には  
待たれている方に説明をさせていただきます。