

## 患者さんの声

前略いつもお世話になり有難うございます。私は12年間当病院に通院させていただいている市民の1人です。特にここ数年間に施設の充実、医師の充実、看護の充実等に努力して頂きました。限られた予算の中で経営にあたっているスタッフの努力に感謝いたします。

### ・施設の充実について

駐車場の整備、トイレの改修、待合室のテレビの設置、院内の清掃等きめこまかく気配りして頂きありがとうございます。

### ・医師の充実について

地域医師不足の状態が続いているとのことをよく聞きますが、そのような状況の下で過去3年間に5人の医師を増員され医療の充実に努めて頂きありがとうございます。大変な努力をして頂いたものと推察いたします。この充実により恩恵を受けているものは地域住民であります。又、高速道路の開通により東紀州地域の住民にとって尾鷲総合病院が頼りとなる中核病院としての存在が高まることが誰でも周知のことですが、その為にも今後とも引き続き努力を期待しております。先日の地方新聞で病院の

交際費が多いとの9月の定例議会での議論の一部が掲載されておりました。それに対し事務長さんが答弁で管理職の自己負担として削減するとの方針を示しておりますが・・・私は交際費についての委員からの指摘は尊重すべきではありますが、地域住民の為に必要であると判断される事項であれば必要経費として経理処理すべきと考えます。自己負担での対応では長続きしないし病院経営のマイナスにつながると考えます。

・看護の充実について

数年来、看護師・看護婦・看護助手の方々の資質の向上は日々向上

されてきておりましたが、今度、私の兄が4階の内科に約3ヶ月間入院させて頂きましたが。その間の主治医の先生はじめ、看護婦・看護師・看護助手の方々の言葉かけ・笑顔での接し方等又、色々な処置においても、その献身的な対応に対し家族として感謝申し上げます。引き続き7階で入院させて頂いておりますが、4階から7階への連携もスムーズにして頂き、7階での患者への対応もよくありがたく思っております。又、こういう事もありました。12月の9日（月）に私の家内が胸の痛みで診察を受ける為に内科の外来で待っておいりました時に、家内の胸の痛み

が occurred. その状態を看護婦さんが気付いてくれ、すぐに救急で診察を受けるべく手配をして頂きました。この臨機応変は患者本人にとっても付き添っている者にとっても大変ありがたいことです。ありがとうございました。この様に私共とすれば頼れる、なくてはならない病院であります。どうか、今後とも病院長さまはじめ各組織の責任ある立場の方々には人材育成に力を入れて頂きたいをお願いします。病院に従事する方々は自分の役割を認識して、それに答えてくれる方々であると信じています。

・電子カルテの導入について

この導入には色々議論された事と思います。改革するということはすごくエネルギーが必要であったと推察しています。しかし、この事は当病院の経営にプラスになってくるものと期待しています。

75歳 男性 12月

## 病院からの回答

ご意見有難うございます。今後も住民の皆様の要望に応えて進めさせていただきます。又、お気づきの点がございましたらご意見をお聞かせください。

院長

## 患者さんの声

2人部屋に入院しましたが、差額部屋代がかかる割には4人部屋と変わりなく洗面所、トイレは隣部屋と共同（4人共同ということ）車イス移動では隣ベッドに自走ではあたってしまい介助でもベッドの上げ下げ等のペダル？にタイヤが当たりました。4人部屋の方が通路は広いように思います。差額料金がかかるようであれば、それなりに整備、設備を整えて欲しいです。また隣のベッドの方が同じような方ならまだしも認知症の方で夜も何度も起

こされました。緊急入院ではなく予約入院だったのにそれなりの配慮をして欲しいです。病院だから仕方ないとお考えでしょうが、健康で入院する人はいません。大部屋なら仕方ないと思いますが、差額部屋代金を支払っているのにそれなりに考えて欲しいものです。

① 12月

## 病院からの回答

ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。市民病院としてご意見取り入れ考えさせていただきます。 院長

## 患者さんの声

1 2月6日の金曜日に風邪を引き（咳、のどの痛み）近くの内科で診察をしてもらってお薬をもらいました。土曜日の3時頃から胃のあたりが痛くムカムカしました。夕方になってかなりの量の嘔吐があり、我慢して夕飯を食べ始めましたが、又、もどしその後、3度目の嘔吐があり、救急に電話をして病院に行きましたが、その時に診て頂いた先生は座ったまま診察を始めました。私はつらかったのが横になりたかったのですが、そういう配慮もなく分

厚い服の上から聴診をはじめたり、私が気分が悪く胃が痛いと言ったら、胃が悪いとは限らないとか、吐き気に効く薬が無いだとか、家で横になって早く良くなる様に祈ったりしなさいと言いました。訳が分かりません。取りあえず飲み薬と座薬があると行ったので飲むのは無理なので座薬をお願いしました。先生はその座薬を見て「いいのがあるね」と看護婦さんに言っていました。私はすごく腹立たしく思い何の為の救急なのか。こんな事なら病院に来るのではなかった。家で苦しんでいた方が良かったと思いました。そしたら病院代も出さずにすんだの

に！とにかく今、思い出してもすごく不愉快で安心して病院に行けません。もっと改善して下さい。後で守衛さんに診て頂いた先生の名前を聞いたら三重大から来ている先生と言いました。1年前もこの先生で不愉快な思いをしました。

45歳 女性 12月

## 病院からの回答

不愉快な思いをさせ誠に申し訳ございませんでした。今後、接遇に努力させていただきます。

院長



## 患者さんの声

ここの病院には車イス対応トイレが少なすぎると思います。せめて病棟には2カ所位設置して欲しいです。使用中だった為、6Fに行ったら6Fには設置はないとの事。驚きました。あと、衛生面も考えジェットタオル、便座クリーナーも各トイレ居室用など設置した方が良くと思います。

② 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。可能なところまで改善させていただきます。

院長



## 患者さんの声

洗面所、車イスでは使用できません。バリアフリー化してほしいと思います。

③ 12月



## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。  
可能なところまで改善させていただきます。

院長



## 患者さんの声

シーツ交換も1週間に一度位は行って欲しいものです。2週間以上入院しましたが交換は一度もありませんでした。

④ 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。シーツ交換は週1回実施させて頂いてます。汚れたときはその都度交換です。

院長



## 患者さんの声

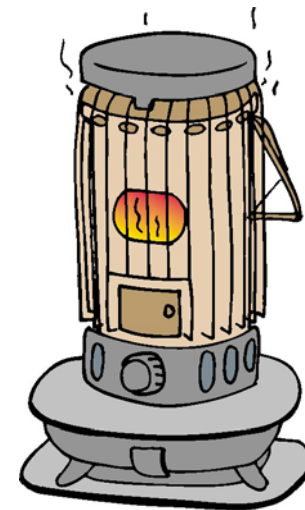
他の病院では入浴（看護師さん？）見守り等のもとありますが、尾鷲にはなぜないのですか？入浴等も考えて欲しいです。

⑤ 12月

## 病院からの回答

自立の人など、入院患者さんのADLで区別させて頂いております。ご理解ください。

院長



## 患者さんの声

I C Uに入院していました。血圧は60□50台。午後からステント挿入の検査の為に更衣しました。その後、I C Uに誰もいなくなり私たち家族もI C Uからでました。しばらくして、詰所からアラームが鳴り続けているのが聞こえ、もしやと思いI C Uに駆けつけると母が血圧40台（I C Uには誰もいませんでした）詰所の師長にその事を告げましたが、すぐにベッドサイドには誰も来てくれませんでした。少ししてI C U担当N sが来ましたがオロ

オロしてその場を離れました。他の人も誰も来てくれませんでした。しばらくしてD rと共にN sが数名。出来る限りの処置を行ってくれましたが母は死亡しました。死亡した事に対しては仕方ないと思っています。（思わざるを得ません）主治医も早朝に電話をくれた看護師さんにも感謝しております。しかし・・・血圧があその状態で更衣してその場で離れるのか。アラームが鳴り続けていたのに詰所に居た人は知らぬ顔。何の為のアラームですか？あの時、家族が居なかったら母は何もしてもらえないまま亡くなっていたかも。それでいいのでしょ

うか？そして師長に「HRが下がってます」と言ったのに何故誰もすぐにベッドサイドに来てくれなかったのですか？「絶対、担当ナースを呼ぶ」というマニュアルですか？びっくりしました。すごく腹立たしかったし許せません。最後、師長さんに挨拶したのに声も出さずに軽く頭を下げただけ。冷たい印象でした。透析患者に1日いくらのオムツパックをすすめるような患者の状態を把握していない様な方なので、そんな対応なのですか？私はこの時の状況が忘れられず腹が立って・・・ICUを離れた事を後悔しています。この時の状況は、ただ過

ぎ去ってしまっていて良いのでしょうか。同業者として悲しい出来事でした。こんなにも看護観が変わってしまったのかと・・・怖いです。  
※医療安全で検討して欲しいくらいです。医療事故に似た症例がありました。それは術後の話でしたが。

78歳 女性 12月

## 病院からの回答

医療安全委員会で検討させて頂いた結果、問題がありましたら報告させていただきます。 院長

## 患者さんの声

入院患者、胃を2／3切除

①入れ歯ですが、歯科医の先生に拠ると入れ歯を1日中夜間も装着した儘だと雑菌が繁殖し老人性肺炎に罹患し死ぬこともあるので毎食事毎に必ず入れ歯をはずし洗滌しておくことと云われましたので宜しくお願いします。

また、

②食事について本人は2／3を切除していますので胃の消化酵素ペプシン etc が減少し、食物がよくこなれていない状態で短時間に腸等

に到達するとひや汗、動悸、月暈、吐瀉等の症状が出、吐瀉物が肺に詰まると誤嚥性肺炎を引き起こし重症の場合は致死と聞きましたので、食事の折には少量つつ1回20回以上（本によると50回以上）咀嚼させ時間をかけて食事させるようお願いしたい。当人によるとよく噛めず次々と食物を口に運んでくるのでひや汗、悪心、嘔吐等の典型的なダンピング症状が出て非常に心体的につらいと訴えている。

③ほとんど寝たきりなのでオムツ交換して貰っていますが、室内がどうにも匂って仕様がな。沁みついている感がするので、匂いが残らな

いような処置を毎日お願いしたい。

12月



## 病院からの回答

ご意見有難うございます。病棟看護師に直接お話をして下さい。

院長

## 患者さんの声

予約時間 10:00 検尿 10:30 □ 11:00 診察の方 来院は 8:22。11:00 から内科受診もあり。10時前頃から「早く来たのにこんなに待たされたのは初めてや10時前から来とるのにこんな待たされた事はない」と怒って何度も訴えがありました。その度、早く来て頂いても予約時間にお呼びしますと説明するが、「この後予定有るので早く来たのに」と怒っていました。すぐ状況を看護師に伝える。10:00前から30分遅れの案内

もしてました。予約時間より10分遅れて診察に入り、次回、予約時間の変更の訴えもなく、機嫌よく診察終了。

81歳 女性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。泌尿器は初診、再診を同時に行っております。1人の医師で行っております。ご理解いただきます様お願い致します。

院長

## 患者さんの声

①A. M. 9 : 3 0 □ MRIをしていただきレントゲンの方2人すごく親切でやさしく安心して受ける事が出来ました。ありがとうございました。お2人に宜しくお伝えくださいませ。

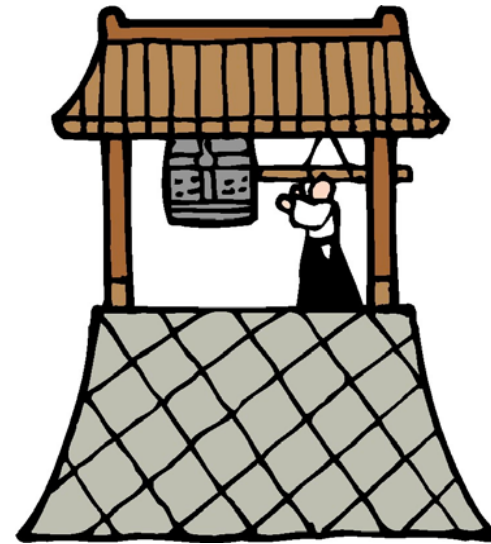
②薬のFAX先を伝える時に2人の女性がいますが、とても感じが良く接しやすいです。このお2人の方にもこれからも変わることなくお願いしたいものです。ありがとうございました。

75歳 女性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

院長





## 患者さんの声

リハビリ通院中です。自動受付機を使う時、いつも杖が倒れたりして置き場所に困っていたが、杖ホルダーが設置されていた。見えにくかったがボランティアに説明を受けた。使い勝手がよかった。

男性 12月

## 病院からの回答

ありがとうございます。患者さんの声をお聞かせいただき設置しました。今後も気の付いた事をお聞かせください。

院長



## 患者さんの声

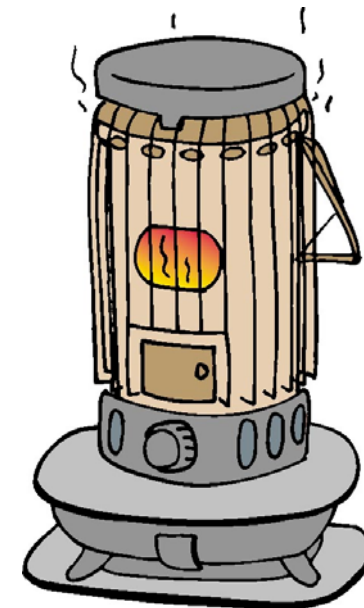
入院支援室でタバコを吸うのを止めるように言われました。1日40本吸っていたのですが、タバコの害を言われると怖くなり、今は20本に減らしています。この間、その看護師さんにその事を報告すると大変喜んでくれました。更にもっと減らすよう勧められましたが・・・病院が禁煙になっている理由が分かりました。

60歳 男性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございました。

院長



## 患者さんの声

入院支援室の看護師さんには、入院時やさしく穏やかに声掛けしてくれて、分かりやすく理解でき、私の気持ちも落ち着き穏やかに入院することができました。

55歳 女性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。今後もお気づきの点がございましたらご意見をお聞かせください。

院長



## 患者さんの声

P. M. 4 : 0 0 に頭のMR I をして頂いた時、下着（シャツ）を脱いで下さいと言われて（ヒートテック）に台にのってから気づき、又々おろして頂いてお手間をお掛けしたにも関わらず、技師さんがすごく感じよく対応してくれました。前回、ある病で東京の病院でMR I で受けた事があるのですが、すごく事務的で怖い感じがしました。本当に安心してMR I を受ける事が出来、嬉しい気持ちで帰宅します。技師さんによろしくお伝えくださいませ。あ

りがとうございました。

7 4 歳 女性 1 2 月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございました。  
今後、ご意見をお聞かせください。

院長

## 患者さんの声

元旦からお世話になりました。  
(娘が) 救急でみていただきました。  
待合室が寒く感じもう少し暖かい  
方が患者には良いのではないかと  
思いました。ありがとうございました。

65歳 女性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。待合  
室の温度管理を徹底します。

院長



## 患者さんの声

外科のAさんは人の気をくまない人に思います。正月が来るのに退院はさておいて言葉遣いになっていません。もっと心のある喋りが出来ませんか。十分悩んだ挙句書かしてもらいます。上に立つ人がそれでいいのですか。もっと指導して下さい。書く事はたくさんありますが注意してもっとみんなのためにして下さい。

12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。不愉快な思いをさせて申し訳ございません。接遇研修を進めていきます。

院長



## 患者さんの声

受付でフルネームではなく番号などで呼んで欲しい。病院に来てる事を他人に知られたくない。個人情報の面でもフルネームはやめて欲しい。

12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。患者さんの安全上、フルネームで呼んでおります。一応、病院内で検討させていただきます。

院長

## 患者さんの声

12月2日に眼科の予約変更を電話したが、12月の予約の枠はないからフリーで来て下さいと言われましたが、その時に5・6日の休診日を教えて欲しかった。

76歳 女性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。お答えが不十分で申し訳ございません。今後はこの様な事がないように指導させていただきます。

院長





## 患者さんの声

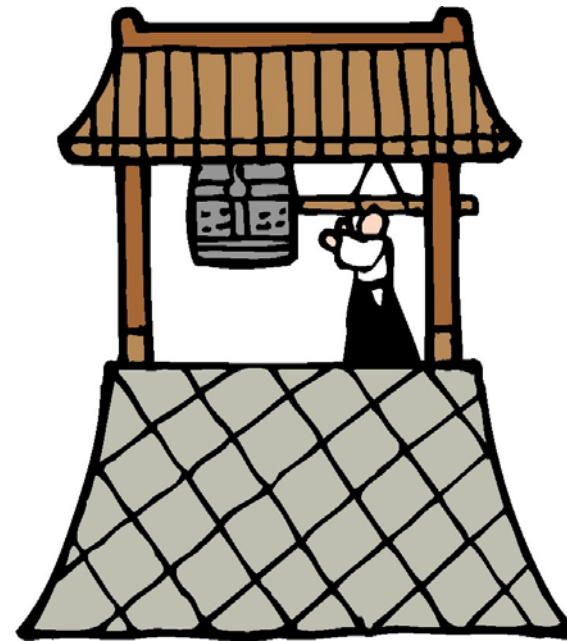
Aさんに会計へ出す様に指示されて会計へ行くと計算係へ行くように言われ、結局会計で支払うだけに。Aさんがちゃんとして頂いてた事なのに書類もちゃんと見ずに振り回されて嫌な思いをしました。患者を振り回さないように対応して下さい。銀行さんへ今後このような事がないようによろしくお願いします。

50歳 男性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。スムーズな対応に心がけさせていただきます。

院長



## 患者さんの声

透析中にNsが若い方の指導の為に怒っていた。患者の前では、控えた方が良くと思う。指導は大切ですが、患者も不安になります。

12月

## 病院からの回答

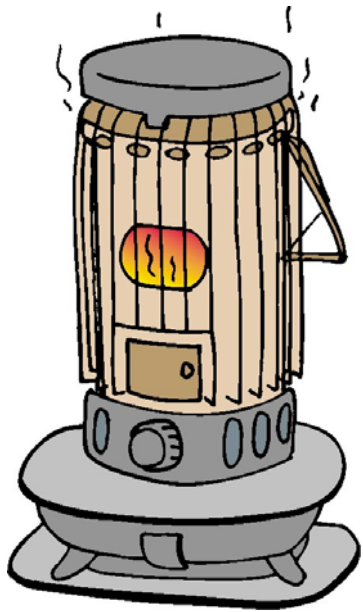
誠に申し訳ございません。配慮がたりませんで、申し訳ございません。今後は、気を付けさせていただきます。

院長

## 患者さんの声

救急の外が暗い。なんとか明るくしてほしい。危険です。

12月



## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。色々と検討して改善させていただきます。

院長

## 患者さんの声

検査室（採血）にて本人確認をする時、生年月日のみの確認だった。たまたま、自分と同席していた人が同じ生年月日だった。本人確認では、氏名、生年月日、両方は必要ないですか。

男性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。安全確認の為、氏名も記入して頂くよう改善させていただきます。

院長



## 患者さんの声

最近、入院支援室という言葉を目にしますが何をするとどこで何処にあるのですか。玄関前の案内の地図をみても分かりません。

76歳 男性 12月



## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。玄関案内板に記入させていただきます。入院支援室は2F外来救急室前にあり、入院時に関する説明、案内をさせていただきます。

院長

## 患者さんの声

他の病院に比べ、この病院は玄関を入った時から指示ばかりが目につき緊張して来院する患者にとっては、堅苦しくて心が癒されません。病院だからこそやわらかい雰囲気求められるのではと私は思います。

女性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。テレビ・地元の写真で環境整備を行っています。今後もより良くなる様に改善させていただきます。

院長

## 患者さんの声

夫の後遺症の診断書を書いてもらうために受診すると診察はいらないと言われ書類だけ預けて帰りました。なかなか書類が届かないので電話で確認すると診察を受けないと書けないと言われ又、受診につれてきました。いったいこの病院の事務の連携はどうなっているのですか。悪い中、何度も足を運ぶ患者の身にもなって下さい！

60歳 女性 12月

## 病院からの回答

誠に申し訳ございません。説明不足でした。今後はこのような事がないように改善させていただきます。

院長



## 患者さんの声

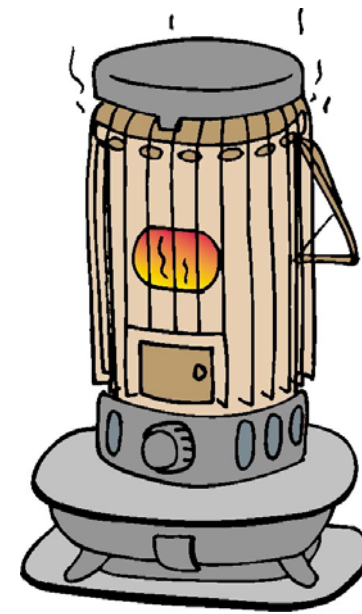
今日、退院することになりアンケートも書かせて頂きました。大変満足して帰ります。思わず、バスタオルとタオルのリースを持って帰ってしまうところでした。支援室へ寄ってお返ししました。レンタルCSセットは大変便利でした。よいシステムを取り入れられましたね。

70歳 女性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございました。  
今後のご意見をお聞かせください。

院長





## 患者さんの声

年老いた父でも長時間待てる待合室があるといいと思います。若い人と違いずっと座っているのはとても困難です。片隅に畳2畳くらいのスペースがあると横になれるのになあ□ と思いました。

49歳 女性 12月

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。長い間お待たせして申し訳ございません。1階に患者さん用畳の部屋がございますので受付、案内に申し出て頂きご使用ください。

院長