

## 患者さんの声

始めて病院の中に入り、日頃地方新聞でしか知らなかった病院の実状を見ました。これだけの設備を維持していくのは市としても大変な事と痛感しました。そして、何よりも優秀な先生を確保する事がこの病院を維持していくには大事な事かと痛感しました。一市民として今後の病院の繁栄を願って止みません。看護師さんには本当に良くして頂き感謝です。特に明るい性格の方には、ほっとする時間を頂き

ました。食事も丁寧な献立で今後の参考にしたいと思います。

健康の大切さを思い知らされた今回の入院でした。職員の皆様、本当にありがとうございました。

79歳 女性 6月

## 病院からの回答

有難うございます。この地域の中核病院として維持できるよう職員一同努力していきたいと思ひます。

院長

## 患者さんの声

あなたの声に対する掲示板です。  
以前より字が小さいので読めません。  
高齢者の多い病院ですので何でも  
分かりやすく表示して下さい。

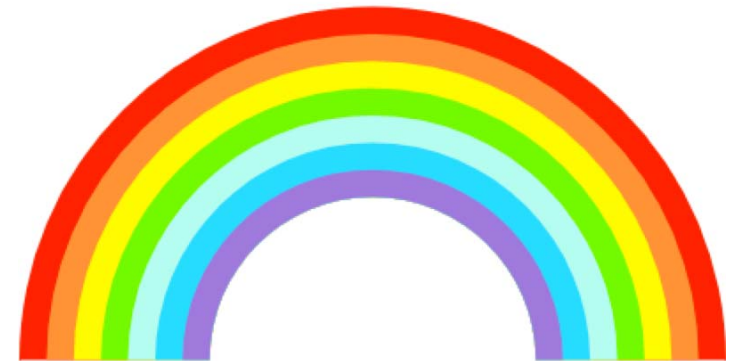
70歳代 男性 6月



## 病院からの回答

6月下旬掲示分から文字を大きく  
致しました。ご意見ありがとうございました。

院長



## 患者さんの声

入院中は看護師の皆さんには本当に感謝の気持ちで一杯でした。暗くなって落ち込んでしまっていたも、いつも優しく接してくれたのがありがたかったです。本当にお世話になりました。

看護師さんの仕事は本当に重労働……「いつお休みしているのか？」と思うほどでしたが、それでも「今日、担当させて頂きます。」と笑顔で入室してきてくれると心がホッと和やかになりました。娘の

様な年齢の看護師さんたちもよく頑張っているなあと感心させられました。落ち着いた態度で接してくれるとすごく安心したり……。楽しい会話で接してくれて初めて笑顔を出せたり……。気をつかって頂いた事なんでしょう……。 (?) 本当に心からありがたく思っています。もっと看護師さんの数が増えて、もっと働きやすい環境になるといいと思います。願っております。

検査技師さん(とても優しくかったです)・看護助手(?)さんにもお世話になりました。(ありがとう) 私は一生この病気と付き合ってい

かなければならなくなっていました。また、そしてまだ気持ちの整理はついていませんが、前向きに生きていこうと考えています。

A先生ありがとうございました。又、これからもよろしくお願いします。

59歳 女性 6月

## 病院からの回答

ありがとうございます。患者さんの声が職員の励みにもなります。たくさんのお待ちしております。

院長



## 患者さんの声

父が入院してお世話になってます。毎月、内科に通っていたのに発見されずの入院で不信感を持ってしまいました。優しく接して下さる看護師さんも見えますが、態度のデカイ冷たく感じられるベテランさん。患者の家族とも目を見て話さない。この病院はこんなスタッフばかりか.....と。ますます不信感つのるばかりでした。中で優しく家族の気持ちも聞いて下さる看護師さんがいてホッとしました。尾鷲弁はキ

ツく感じます。よほど言葉使いを気をつけてもらわないと.....。

女性 6月

## 病院からの回答

申し訳ございません。接遇に気をつけるよう注意いたします。

院長

## 患者さんの声

A Dr 何様ですか。最低の医師ですね。名前を呼ばれたので診察室に入り「こんにちは、お願いします」とあいさつしてもパソコンから目を離さず挨拶をかわすこともなく、悪いところはと聞かれ、手を出すか出さんで薬出しますと言われ、どうしたとも聞かず、私が何十年も前から悪いのでと今までの事を説明したら気に入らなかつたのか怒り出してきました。とても不愉快な思いをして帰ってきました。元々、評判は

聞いていましたがここまでひどいとは思いませんでした。帰りに調剤薬局で薬を取りに寄ったらそこでも悪い評判を聞きました。紀北町、尾鷲市には科がないのももう少し良い医師をおいたらどうでしょうか？

6月

## 病院からの回答

医師の派遣については大学人事もあり、大変難しい問題でもあります。所属部署で再教育及び検討いたします。

院長

## 患者さんの声

朝、順番を取るのに並んで待っている時、病院職員の人が、腕組みをして立っていた。案内をするのに立っていると思うが、見張られている様で威圧感を感じた。私が見たのは（事務職の人だと思うが2人とも腕組みをしていた、病院職員の態度とは思えなかった。）接遇について職員の指導はどうなっているのか。

62歳 女性 6月

## 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。受付開始前に患者さんのご案内等に対応させて頂いております。分からない事等ありましたら、お気軽にお尋ね下さい。

院長



## 患者さんの声

今日内科へ行く為に病院の玄関を入って驚きました。男の人4人が一列に並んでぺチャクチャしゃべっていました。「おはようございます」と挨拶しても知らん顔でしゃべり続けていました。(あいさつを返してくれた人もいましたが) いったい何の為に並んでいるのでしょうか。威圧されている感じがして不快でした。

59歳 女性 6月

## 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。受付開始前に患者さんのご案内等に対応させて頂いております。分からない事等ありましたら、お気軽にお尋ね下さい。

院長



## 患者さんの声

尾鷲総合病院は紀州の中核病院として災害指定病院としている様ですが、ATMが有りません。昔あったように思います。近くに紀北信用金庫がありますが、交通量も多く患者はだんだん年を取ってきています。不便です。これからますます重要な市民の病院となります。ぜひ設置をお願いします。追伸、特に災害時に必要かと思ひます。

60歳 男性 6月

## 病院からの回答

ATMにつきましては、銀行と協議した結果、設置できないという経緯に至っております。大変ご不便をお掛けしますが、ご協力をお願いします。

院長



## 患者さんの声

先日もそうだったのですが、朝8時頃病院関係（事務？）の方が4人玄関受付の所に立ってこちらを見ながら話をしていますが、案内役ですか、話しかけられない威圧感があり、別の男性が1人で対応してくれました。別々のところをみまわれた方がよいのではないですか。

女性 6月

## 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。受付開始前に患者さんのご案内等に対応させて頂いております。分からない事等ありましたら、お気軽にお尋ね下さい。

院長

## 患者さんの声

熱が数日続いている為、2日後内科予約受診があったのですが本日受診しました。不安な気持ちで1人暮らしという事もあり、タクシーで来たのですがそっけない対応の受診、また調子悪い様なら来て下さいの言葉もなし。19日に出してもらった薬(PL)を飲んでだけの受診だったそうです。患者さんの声に書いて下さいと訴えられました。

80歳 女性 6月

## 病院からの回答

所属部署で再教育及び検討いたします。

院長



## 患者さんの声

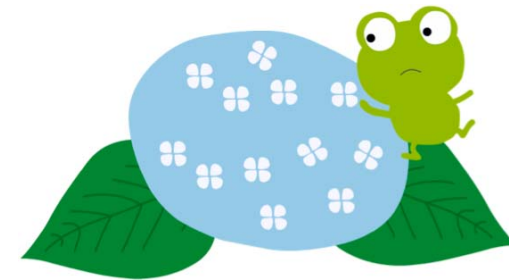
2階トイレ前にアルコール綿入れがあります。朝9時前、採血が終わりアルコール綿入れに入れようとしたら多く使用済みのアルコール綿がありました。いつ取り除き清掃するのですか。

60歳 男性 6月

## 病院からの回答

大変申し訳ありませんでした。今後、清掃等につきまして徹底いたします。

院長



## 患者さんの声

尾鷲総合病院にあると便利だなあと思うもの。

ATM（昔はあったのに）

コインロッカー

電子レンジ（売店の近く又は透析棟の休憩室にあると良い）

64歳 男性 6月

## 病院からの回答

A T Mにつきましては、銀行と協議した結果、設置できないという経緯に至っております。また、コインロッカー、電子レンジ等につきましては、管理上の都合で設置しておりません。大変ご不便をおかけしますがご協力をお願いします。

院長

## 患者さんの声

ホームページ1月2日見せてもらいました。皆様の声に対する院長の解答がどれも、ご理解ください。とか、以後気をつけます。の様などてもよくしていってくれるとは思いませんでした。今回入院した父の事で言いたい事はいっぱいですが、言うのも書くのもムダかと言う気持ちです。誰に言えばいいのでしょうか。

58歳 女性 6月

## 病院からの回答

外来棟2F受付前に相談コーナーがありますので相談ください。

院長



## 患者さんの声 (1-1)

私の父は 10 年ほど前に前立腺がんを患い、A 先生に長くお世話になっております。大変親切に診て頂き感謝しています。看護師さんも優しくしてくれてお陰様で本人も家族も前向きに治療を続けてこれましたが、転移が見つかり抗がん剤治療中です。入院中に糖尿病を診断され内科を受診しました。父は耳が遠く先生の話がちゃんと聞き取れないようでしたので、先生から直接話を伺いたく私も一緒に診察室に入ら

せて頂いたのですが、先生は私たちに一別もせず背を向けてパソコンを見て間違いなく糖尿病ですと。「抗がん剤してるんですね□調子はどうですかあ□」背を向けたまま父に聞きました。父は「調子いいですよ」と答えていましたが目には戸惑いの色が出ています。先生はまだ父の方を向きません。顔も見ません。父にかわって私が話を聞こうとしましたが、それに気づいたようなのに気づかぬふりでしゃべり続けています。不愉快なしゃべり方です。さっさと診察を終えたいようです。やっと尋ねました。「前回お話はさ

(1-2)

せてもらってますよお□。栄養士さんからも聞いてもらってるはずです。」と同じ話はしません。忙しいのでというような感じの態度です。その時も背を向けて言いました。後頭部に埃がついています。...なんなんですか！この人は！医者ですか？患者の顔も動作も見ないで調子はどうかを聞く医者は初めてです。人と話す時は相手を見るでしょ！背を向けたままの人に話ができますか！相手に背を向けるという事は、その人を拒否している態度です。不愉快です。父は泌尿器科で

何度も血液検査はしてきています。糖値が高いと言われた事はありませんでした。抗がん剤投与の入院中のことでしたので糖尿病の原因が副作用ではないのかと聞いたところ「泌尿器科では血糖値は関係ないから見ない、だから前から高かったかもしれない。そうでない証拠もないから副作用ともいえない。先の事はどうするともどうなるとも今は言えない。」イラついた口調でたたみかける様に言いました。なんですかその言いぐさは!!人間の身体は全部つながっています。バラバラではありませんよ！関係ないところな



(1-3)

んてあるんですか。泌尿器科だから？内科だから？がん患者ですよ！転移してるんです。加えて糖尿病です。そんな患者の家族に対しての言葉ですか。この人の態度には大きな問題があると思います。具合が悪いから病院に来ているのです。患者や家族に不愉快な思いをさせる医者なんですか。余計に具合が悪くなります。忙しいとか時間がないとかそんな言い訳通ると思ってないでしょ!!お願いしますと頭を下げて診てもらおう患者は弱い立場です。病気になる心細く不安な日々を送っ

ていることをこの人は分からないのでしょうか。あまりにも心のない対応です。医学の知識はあるのかもしれませんが人間としては未発達のようなですね。こんな人が医者だなんて信じられませんわ！お医者さんというのは病気の人への不安な心を一番先に治療すべきではないですか。第一にすることは薬ではありませんよ。頑張りましょうと心に寄り添い、励まし支える姿勢を患者さんに伝えることです。大丈夫、治るという気持ちにさせることです。そこから治療が始まるんですよ。どんな病気も何科でもです！Bさんもう

(1-4)

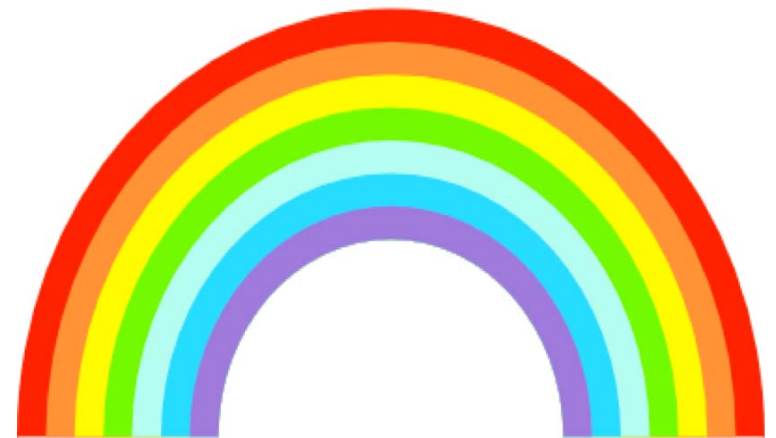
少しご自分の後姿に気を配られてはいかがですか。埃を付けているなんて不潔です！各位様長文になり申し訳ありません。自分の感じた気持ちそのまま伝えたく乱筆乱文となりましたが、大切な家族のことです。ご理解ください。

83歳 男性 6月

## 病院からの回答

本人にこの用紙を見せると共に再教育いたします。

院長



## 患者さんの声

父が4F入院病棟でお世話になりました。毎月、内科で診てもらっていたので思ってもない症状での入院でした。肺に水がたまっただけの肺炎。レントゲンをとってもらってたら分かるはずですが。ボケもせず1人暮らしをしていた90歳の父は寝たきり老人となってしまいました。入院生活が続くとそのうちボケも出てくることでしょう。救急で運ばれてから丁寧に診て頂いた先生ややさしく声掛けしてもらった看護師さ

んには申し訳ないですが、この病院に対しての不信感はずっと残ると思います。入院の6日前はあまりにも咳が続くしだるそうなので息子が同伴して診察を受けたのです。その時は高齢なので検査するとふたんになるからとその日もレントゲンなしで1月半後エコー予約でした。年寄りだから適当に流されたのかなという思いです。尾鷲にとって大事な頼りになる病院になって欲しいと思います。

58歳 女性 6月

## 病院からの回答

所属部署で再教育及び検討いたします。

院 長



## 患者さんの声

今回身内が4Fでお世話になり訪れる機会がありました。関係者皆様の大変さをよく理解した上で感じた事を記させて頂きます。

尾鷲弁はきつく聞こえます。それをホローする為にも仕種や言葉かけに気をつけて欲しい。(若い看護師さんの中にはその様な方を見受けました。経験の多い看護師の方、介護助師の方も見習ってほしい気がしました。) 常識と思えるような質問でも手を止め目を見て話すべ

きです。(分からないから聞くのです。自信がないのかと不安な気持ちになります。) 患者の気持ちになって目線を下げて会話する大切さも感じました。好きで病気になったわけでもありませんから...

いつもしている事は当たり前と思いがちです。入院する者にとっては全てが不安です。小さな事でも面倒がらずに説明して下さい。「尾鷲総合病院に入院よ」「そうあの病院は職員全員やさしく手厚い看護本当によかったね」と言われる三重一番の病院になることを願っています。

名札が見ずらかったです。マスク等で顔が判別しにくい場合があり、お願いやお礼を言いたくてもどの方かだか困りました。

73歳 女性 6月



## 病院からの回答

申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。言葉使いをはじめ、態度と名札の位置など接遇に気を付けるよう注意いたします。

院長

## 患者さんの声

家族が6階病棟に入院してお世話になりましたが、師長さんをはじめ看護師さん、助手さん達に大変良くして頂きありがたく思っています。素敵な病棟でした。いつも親切にやさしく声をかけてもらい患者も家族も救われました。

感謝の一言です。

70歳 女性 6月

## 病院からの回答

ありがとうございます。患者さんの言葉を励みに一層努力します。

