

# 3月分

《外来について》

定期的に腹部エコー検査を受けています。検査後ゼリー（腹部全体）の拭き取りを自分でして下さいと立ち去るのですが、親切にかけているのではありませんか。特に男性技師です。また冷たいウエットティッシュでふき取る事も有りました。患者の事も少し考えて下さい。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

検査科へ連絡し改善を図るよう伝えました。

患者様によっては、ご自身で拭かれない患者様もいらっしゃいますので、今後、ゼリーを拭く際には「こちらで拭き取りをしてよろしいですか」とお声掛けさせていただき、自分で拭きたいとおっしゃる患者様にはウエットティッシュをお渡しさせていただきます。

なお、ウエットティッシュは加温機にて、温かいものをお出しさせていただきます。

- ①よやく時間をできるだけ守ってほしい。
- ②時間予約が大幅に遅れるのであれば、来院する前にその旨を電話していただけるなど対応いただけますと不満が出ないと思います。一言もなく待たされるのはどうかと思う。待っている間でも、（どなたかが発信していただけるといいと思う）

## 回答

待ち時間に関して、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。

出来る限り、お待ちいただく時間を短縮できるように努力してまいります。



医療法人社団 石鏡会

京都田辺中央病院

# 3月分

《入院について》

西館に入院してお世話になっております。

建物や部屋、トイレなどもきれいで助かっています。職員の方にも大変良くしていただいております。

ただ、ベッドとその関連物品について不便を感じており、お願いしたく筆を執りました。2点あります。

①ベッドでの食事に使うテーブルが老築化のため傷みがひどく、角をテープで保護して使われている状態で安定も悪く怪我の恐れもあると思われます。

②ベッド柵の取り付けがスムーズでなく、柵の位置を変えてもらう度、職員の方に苦勞をおかけしています。これは柵の不良ではなく、ベッド側の差し込み口が悪くなっているようですのでベッドの問題です。併せてリハビリのためのL字柵も要望していますが足りていないようです。安全のためにも柵など必要なものについては至急整備頂きたいです。

どうぞよろしくお願ひします。無理を言ひすみませんが、善処頂きますようお願ひいたします。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

現物を確認させていただきました。病棟師長へ報告し、対応依頼いたしました。L字柵につきましても、院内で確認し早急に対応するようにさせていただきます。



# 3月分

看護師さんの中に優しい方とそうでない方がおられる。忙しくて大変だとは思いますが、患者さんの中にもいろいろいると思っていますが、そこは考えてもらえばわかると思います。自分の身内だと嫌な態度はしないだろうし・・・難しい部分もあるかと思いますが、言葉使い一つにしても心が和んだりする事も有ります。人間って、感情がすごく大事だと思います。どうかよろしくお願いします。ほとんどの方が優しい態度で接して下さっています。ある一部の方だけだと思っていますが。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございました。

頂いたご意見は、看護部内で共有し、病棟のカンファレンスでも周知いたしました。多重業務の場合でも患者様に対する接遇について、今一度それぞれで振り返り、接することを指導いたしました。



# 3月分

## 《駐車場について》

駐車場の警備員は絶対要らない。ただ日陰の中で立ってるだけ。駐車場の入り方は誰でもわかる。誘導がいる理由が全くない。あの駐車場で誘導が必要な運転手はこの世にいない。お金のムダ。はたから見て日陰で休憩しているだけの警備員を見てると気分が悪い。警備するなら立ってするのが仕事。もたれかけてするな。

## 回答

ご不快な思いをされ、申し訳ございません。  
交通誘導のため駐車場に警備員を配置しております。頂いたご意見を警備会社へ伝え、以下回答がございましたので、報告させていただきます。

## 《警備会社より》

投書内容を確認いたしました。

「端から見ていて気分が悪い」というご意見について、立哨態度が悪い警備員の誘導は、ご来院の方から見て非常に気分を害するものであり、不快な思いをさせてしまいましたことについて深くお詫び申し上げます。

空車状態が続き比較的入場しやすい状況にあり、誘導が疎かになっておりました。本来警備員は立哨することが本職としまして、もたれかけるなどの勤務態度につきましては言語道断でございます。

前述のご意見に該当する誘導員及び警備人に対しては指導教育いたしました。今後につきましては、立哨態度や誘導方法を改善させるべく指導教育を継続するよう努めてまいります。



# 3月分

骨折で入院し西館6階でお世話になり、本館3Fへ移動して引き続き入院で職員の方々にはとても良くしていただいています。施設及び備品という点でいくつかお願いがあります。

①車いすの整備 現在使用されている車いすには、かなり古いものがあり、シートや車輪など乗り心地や操作性が悪かったり、ハンドルが折れていて危ないものもありました。台数にも余裕がなく棟内で貸し借りしながら運営して下さっていました。歩行困難な患者にとっては、頼みの綱の車いす、何とか新しいものを整備して下さい。

②車いす用トイレ（多目的）フロアに1か所しかなく、夜間など急いで使いたいときに待たせなければいけない事が一度ありました。トイレはとても大切な問題ですので、大至急改善をお願いします。増設して下さい。

③空調および壁などの問題と思いますが、西館に比べて隙間風もあるのか部屋が寒くてエアコンの温度を上げると部屋が乾燥してしまいます。患者の健康を配慮していただくためにも改善ぜひお願いします。無理ばかり申しますが、是非改善頂きたくお願いいたします。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

病棟師長に伝達いたしました。室内の温度管理及び患者様へ個別に声掛けを行い、細やかな配慮をするよう改善いたします。車いすに関しては速やかに対応いたします。車いす用トイレに関しては、個別対応させていただきます。



# 3月分

## お褒めの言葉

### 職員の皆様へ

西館 6 階から急な引っ越しでこちらにお世話になって 1 週間、あっという間でした。こちらでは来てすぐからとても親切にして頂き、丁寧に対応して下さいて安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございました。夜中に何度もトイレに連れて行っていただいたり、熱いタオルを何度ももらって足を温めさせてもらったりと、とても助かりました。この 3 階は、どこか暖かく、ゆったりとした空気があって、大変過ごしやすいかったです。

改めて皆様に感謝し、お礼を申し上げたいと思います。

ありがとうございました。記念病院でもリハビリに励み、回復を目指したいと思います。皆様もお忙しい毎日、どうかご自愛ください。





# 3月分

## お褒めの言葉

### 医療スタッフさんについて

私が係りつけ医の紹介状を持って初めて御院を受診したのが昨年  
暮れでした。膝関節の手術を前提に一連の事前検査のため、糖尿病  
内科を受診した際、同科担当の女性医療スタッフさんが実に親切で  
しかも優しく終始私に寄り添っていただき、最後は私の手を取って  
1階の医療費支払い機のある所まで連れて行ってくださいました。  
私は彼女に「有難うございます。忙しいのに現場を離れてもよいの  
ですか」と問いかけると、彼女は「全然、大丈夫ですよ。今は  
休憩中ですから」と笑顔で返してくれました。心温まる思いです。  
それ以降今日まで数次に亘って整形外科、皮膚科、糖尿病内科、  
放射線科、血液、尿検査とお世話になっていますが、いずれの  
スタッフさんも毎回前述の女性スタッフさん同様、勝るとも劣らぬ  
応接振りである事が解りました。よその病院のそれは詳しくはわか  
りませんが、これは永年培われてきた御院の良き伝統であり良き  
習わしではないでしょうか。御院からすると当たり前です、と  
おっしゃるのかもしれませんが、患者にとっては心地よく、且有難く  
感ぜられます。

因みに企業間の電話対応で互いに顔の見えない中、その受け応え  
一つで今後おつきあいできる相手かどうか判断できるし、また、  
商店やレストランなどでマニュアル通りの画一された、しかも早口で  
聞き取りにくい心情のない対応とはまるで違います。



# 3月分

御院の先生はもとより看護師さんはじめ総じての医療スタッフさんの立ち振る舞いを拝見する時、病院の組織、体制などが垣間見られるようです。

益々高度先端医療技術が進展する中、パソコンによるデータ管理はもとより大切ですが「医は忍術」古くて新しいこの言葉を今一度かみしめてみたいものです。

番号入りの受診票について：いつも待合室には大勢の患者さんがお待ちです。正直言って私も長時間の待ち時間は苦痛です。しかしあれだけの患者さんを診察されるには物理的に限界がある事は理解できます。ところで一見アナログの様な番号入り受診票の運用は立派で有用なシステムだと思います。この番号制の受診票は個人情報保護の一丁目一番地です。この票の運用により、各科診療間の連携が図られ、外来診療の効率化と合わせて待ち時間の短縮化が図られています。待合室の電光掲示と相まって凡その待ち時間の予測が立ち、一定の安堵感が得られます。いずれにしても患者は患者の思いで物を申しますが、もっと大変なのは先生であり看護師さんをはじめ総じての医療スタッフさんではないでしょうか。以上一言お礼と感謝を申し上げたくペンを取りました。

