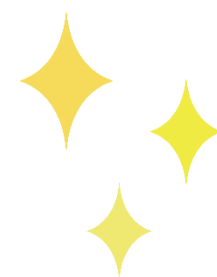


2026.3 月

感謝のお言葉



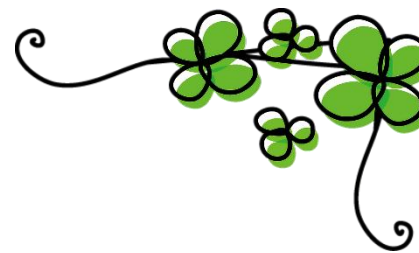
いつも暖かいメッセージをありがとうございます。

回収日	感謝のお言葉	回答
R8.3.12	すでに何度も入院(西市民病院に)して参りましたが、スタッフの皆様の患者ファーストの精神には感動とともに感謝しかありません。 患者と接する機会の多い看護師様方々の表面上のことしか見えてはおりませんが、患者ファーストになり過ぎかなり過酷なのでは？と感じました。 夜勤スタッフの若干名の増員はできないのだろうか？と感じました。経営の面から考えると難しいのかもしれませんが、優秀なスタッフを繋ぎ止める為にも必須事項のように感じました。 最後になりましたが、助けていただいた命、大切にします！	このたびは、心温まるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院を信頼して何度も足を運んでくださっていること、そしてスタッフの姿勢に「感動」とのお言葉をいただけたことは、私たちにとって何よりの喜びであり、大きな励みとなります。 また、現場で働く看護師の負担や夜勤体制にまで、温かいお気持ちをいただき、大変恐縮しております。患者さんからスタッフの健康や労働環境を案じていただくことは、私たちにとって非常に心強く、また身の引き締まる思いです。 当院では、患者さんを支える優秀なスタッフが、誇りを持って長く働き続けられる環境を整えることも、質の高い医療・看護を提供し続けるために不可欠な課題であると認識しております。夜勤体制やスタッフの増員に関するご提案につきましては、経営・運営の面からも貴重なご意見として真摯に受け止め、今後の病院運営の参考とさせていただきます。 これからも当院の理念である「優しさとぬくもりのある看護」を提供できるよう、職員一丸となって精進してまいります。
R8.3.19	「感謝」 約 1 か月入院しました。 手術後2日間はベッドに寝たままでしたが、しだいに起き上がり、杖を使って動けるまでに回復しました。 医師・看護師・薬剤師その他病院で働いている方々には大変お世話になりありがとうございました。 「慈愛」を改めて感じました。 追伸 リハビリの先生にはリラックスしたなかでの治療ありがとうございました。	このたびは温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。担当したリハビリスタッフをはじめ、現場を支えるすべての職員で共有させていただきました。 リハビリに励まれ、順調に回復されたとのこと、スタッフ一同大変嬉しく思っております。 今後も、すべての患者さんへ、より良い療養環境をご提供できるよう努めてまいります。



 患者サービス向上委員会

ご意見箱への回答

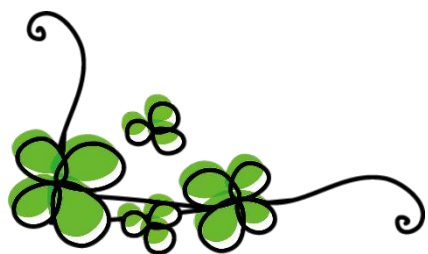


2026.3 月

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

いつもたくさんのご意見ありがとうございます。

回収日	ご意見・ご要望	回答
R8.3.3	介護の仕事をしています。 認知症の外来によく行きますが、家族の方がよくいわれるのが、看護師は 50 代以上の方のほうが話しやすいそうです。 特に主婦をしている方だと同年代になるだけでなく、立場も同じなので話しやすいとのこと。 認知症の外来でまずお話するのは看護師なので大切なことです。 認知症の外来の看護師はぜひ 50 代以上で主婦の方を担当して下さい。 介護するこちらとしてもそれが大変望ましいこととございます。	このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 認知症外来では、ご本人やご家族が安心してお話しいただける環境づくりが大変重要であると認識しております。 今回、介護の現場に携わっておられる立場から「同年代の看護師の方が話しやすい」というご家族の実情をお伝えいただいたことは、大変参考になります。 一方で、当院では年齢や家庭状況にかかわらず、認知症看護に関する専門的な研修や経験を積んでおり、皆さまに安心してご相談いただけるよう努めております。 今後も、より安心してご相談いただけるよう、スタッフ一同コミュニケーションの工夫や環境づくりに努めてまいります。また、いただいたご意見は、今後のサービス向上の参考として活用させていただきます。 引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。
R8.3.12	・初めて来院し色々な検査に回されたが次は〇〇に行ってください。と言われるだけで、場所がわからず困った。もう少し説明があってもいいのでは。 ・検査中、壁の方に向いていたら声掛けもなく誰か分からないが入ってきた気配がした。不安になる。その後一旦出て行かれたがまたいきなり入ってきて、四つん這いにされた。なんでそんな姿をさせたのかわからない。声掛けして入ってくるべきだし、説明もするべきではないか。不安しかない。 ・やさしさが感じない。機械的。	このたびは、初めてのご来院にもかかわらず、検査室へのご案内やスタッフの対応において、ご不安とご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。 まず、検査場所へのご案内につきまして、配慮が足りておらず申し訳ございませんでした。今後は部門間で適切に連携を図り、不慣れな患者さんにもわかりやすく丁寧な案内を行うよう徹底してまいります。 また、検査中につきましても、事前の声掛けなく入室し、十分な説明がないまま検査を進めてしまったことは、配慮を欠いた不適切な対応であったと重く受け止めております。ご指摘の四つん這いの体勢は、腹部超音波検査などで診断上必要となる場合がございますが、その理由も含めて丁寧にご説明し、ご納得いただいた上で検査を行うべきでした。今後は、検査内容や体勢についてより丁寧にご説明し、ご安心いただけるよう細心の注意を払って対応してまいります。 対応が機械的でやさしさが感じられない、とのご指摘についても、真摯に受け止め、職員一人ひとりが思いやりの心を持ち、患者さんの不安に寄り添った対応を徹底するよう、改めて教育・指導を実施してまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
R8.3.31	以前に父親が救急外来から 4 階の救急病棟へ移動して入院となり、病衣に着替えたところ、着ていた服は「洗濯物だから持って帰って下さい」と言われ持ち帰りましたが、2～3 時間後位に帰る(退院)ことになり、服を持って行きました。 本人(父)は、「なぜ服を持って帰るのか」と不安(自分はこのまま帰れないのか)になっていました。 このようなケースもありますので、ご配慮をして頂けたらありがたいと思います。 入院で数時間いて退院でも 1 日分の入院費がかかっていました。 父だけでなく知人も 30 分位しかいなくて(PCR 陽性)退院して 1 日分の入院費がかかり不満でした。 医療機関の方は、知ってて当たり前のことであっても私達は入院費の事情、算出方法は知らないの、本人には説明して頂けたら(入院前)ありがたく思います。	このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 また、ご本人様・ご家族様に不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 入院となった場合でも、結果として短時間で退院となることがあり、その際の説明や配慮が十分でなかったと受け止めております。また、入院費用についてもご意見ありがとうございます。短時間の入院であっても、入院扱いとなった場合は 1 日分の入院費用が発生する仕組みとなっておりますが、事前の説明が不足していたことについては、今後の課題と受け止めております。入院の可能性がある場合には、できる限り費用に関する説明も丁寧に行えるよう関係部署と共有し、改善に努めてまいります。 今後も、患者さんにご家族の皆様へ、安心して療養いただけるよう心がけてまいります。



患者サービス向上委員会