

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年4月17日

<p>投書 ①</p>	<p>産科の前のモニターに「9：00予約」の方は、優先的に採血をします。とテロップが流れていますが、たまたまなのか優先ではなく順番通り70番でした。9：00診察で採血すると1時間待ちになる。結局、採血終わりが9：40分頃、診察終了10：45。採血の順番決める人が「予約先」を確認していないのか、確認してもその順番になったのか、精査して頂きたい。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、診察前採血に時間がかかってしまい、診療時間に間に合わなかったこと深くお詫びいたします。今回のことについての精査結果は、⑥番受付で8:50分、受付番号は57番、採血実施は9:36分、採血終了は9:40分となっております。患者さん一人あたりの平均採血時間は約3分ですが、寒い時期にはあらかじめ採血部位を温めるなど、長い場合は10分程度かかることご理解下さい。各ブロックの受付は8:20分より開始しており、当該患者さんが来院される以前に受付をされた患者さんで当日は採血室中待合14席がほぼ満席であったことにより、スムーズに進行したと仮定しても40分はかかったのではないかと推測されます。今後も、臨床検査および採血に関することで何かお気づきの点がございましたら、ご意見をいただけますようお願いいたします。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>医師、看護師、スタッフの皆様、優しく治療、看護していただきどうもありがとうございます。ただ、手術の前、患者（身内の者）に元気付けや声かけをしてあげたかったのに、談話室で待機するように言われ、待っている間に手術に行ってしまいました。お忙しいとは思いますが、手術に行く前に一声かけれるような配慮していただきたかったです。患者も家族も不安で一杯です。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、看護師の対応について暖かいお言葉を頂きありがとうございます。また、こちらの配慮が行き届かず不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。手術前の患者さんは緊張されており、ご家族と会って頂くことで少しでも緊張がほぐれ手術に向かっていただけたと思います。今後は、家族さんと過ごしていただける時間を調整させて頂きたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>いつもお世話になっております。医師や看護師、ケアしてくれる掃除をしてくれる方、大変感謝しております。また、退院日は決まっておりますが早く帰宅したいです。ここの病院での入院からはじまり他の病院へ検査入院、そのままの流れでこちらにお世話になって1度も自宅に帰れていません。約2ヶ月、自宅がすごく恋しいです。来週に帰れると期待しております。まだ入院生活は続きますが、よろしく願います。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。入院生活が続き、自宅退院ができるようにスタッフ一同で少しでも不安なく送ればと思っております。ありがとうございました。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>この度、入院でお世話になります。入院の案内で説明を聞いている時に看護師さんの対応、態度にいらだちや不信感を感じました。派手な化粧や茶髪、言葉のきつさや笑い声など、ここの場所に必要ですか。もっとまじめな人材を要望します。事務員も同じです。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。来院された患者さんやご家族の気持ちに寄り添い、思いやりをもった言動・行動を取るべきスタッフがそのお気持ちに沿うことができず本当に申し訳ありませんでした。また、スタッフの身だしなみについては指導が行き届いておらず、部署全体で話し合いを行いました。ひとり1人の患者さんやご家族に対する配慮が継続できるように指導を行って参ります。</p>

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年4月17日

<p>投書 ⑤</p>	<p>面会10分だが315号は1時間以上居てる。看護師も困っていると言ったので面会受け付けで時間は何時何分までと言うようにすれば？12日の午前の担当の二人組、ナースコールを押して違う看護師が来て担当に言うと言ってきたのが10分後、一言「待ってすみません」とか一言足りないのでは？14日13:20頃、3階の受付？で座っていた男、「すみません」って言ったら、「そっちで聞いて」って「すみませんが・・・」とか頭に付けるのでは？教育になってないわ。他の看護師はすごくよい人ばかりでした。</p>
<p>投書 ⑤</p>	<p>面会時間は院内のルールがあり、入院時に患者さんご家族に説明をさせて頂き、ご協力頂いております。受付時間から10分程度での制限を設けさせて頂き、できる限り時間の把握を行っておりますが、十分でなくご家族の認識にお任せしている状況です。また、患者さんの病状や状況に応じて、付き添い許可や面会時間の延長をさせていただいている場合もございます。今後はより面会の方のご協力が得られるように、受付時に帰宅時間をお知らせして名札等に明記するなどの検討もしていきたいと思っております。また、ナースコール対応や看護師の言葉使い、接遇の対応についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今一度、接遇対応や言動についてスタッフの育成を行って参りたいと思っております。</p>
<p>回答 ⑥</p>	<p>足と胸を骨折しておりADLも低下しているため、着替えなど看護師による介助が必要な状態なのにも関わらず、着替えは十分にしてもらえていません。そのため私たち家族が面会時に祖母の着替えを手伝っていますが、そのせいで私たちの面会時間が延びてしまっていると、ものすごく嫌味な態度を看護師に取られます。またナースコールを押しても無視され、挙げ句の果てにはギブスをしている腕の頭側にナースコールをセッティングされ、ナースコールを押せない状態にされてしまっています。創部感染のリスク等本当に考えているのか疑ってしまいます。このような状態ではリハビリも十分に進むのか不安しかありません。怒りも大きいです。私も看護師をしていますので、保清等はマンパワーの限界があるのも重々わかっているつもりではありますが、ナースコール対応くらい十分にできないのでしょうか？橋本市内では一番大きい病院ですので、安心して入院出来るかなと思っていましたが、もう今は不信感しかありません。このような意見も病棟の看護師の耳に届くのかはわかりませんが、送信させていただきます。</p>
<p>投書 ⑥</p>	<p>清潔ケア、更衣については病棟スケジュールに準じて実施しており、現在、週2回実施しております。この件については説明が不十分でありご不快な思いをさせていただきました。スタッフには、定期的なケアのみでなく、ケアが必要な状況での実践を行うよう指導して参ります。ナースコールの設置位置に関しては、患者さんと相談し手の届く押しやすい位置を確認しながら、設置するように努めて参ります。 この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年5月24日

<p>投書 ①</p>	<p>先日外科の診察があり受診しました。ピンクの制服を着た女性スタッフの方が診察中にもかかわらずカチカチとずっとボールペンをならす音が気になり、先生の説明が全く頭に入ってきませんでした。こちらは今の自分の病状、これからの治療方針など聞きに来ているのにとっても不快でした。診察室の外でも大きな声で雑談しているのも聞こえていました。私語は患者から見えない聞こえない所でして頂きたいです</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、診察時に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。医師からの説明をしっかりと聞いて治療方針を決めていく大切な診察時に、他に気を取られてしまうような行動を取ってしまい、配慮に欠けておりました。スタッフには、患者さんが心身ともにどのような思いで診察に来られているのかを考え、診察室や廊下での言動・行動を改めるよう指導しております。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>診療費の支払いのためコンビニに行ったらATMコーナーがなくなっており、出金できず、手持ちのクレジットカードでも支払いができず。支払い窓口で借用書を書いて対応していただくことになりました。ATMコーナー復活をお願い致します。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>ご不便をお掛けし、申し訳ございません。現在、ATMの再設置を進めておりますので、もう少しお待ち下さい。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>食事がわるい、まずいので毎日家で夕食分作って持って行くのですが、2時から面会がきびしくエレベーターに上がれない。病院食は安いのでしかたないので、せめて食事の差し入れは時間の融通をして欲しいよろしく。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>ご意見はスタッフ一同共有し、満足していただけるような食事の提供に努めて参ります。食事の差し入れは、病院として許可しておりません。ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>売店にシャンプー、リンスの設置を。洗濯機、乾燥機場所に洗剤購入場所の設置を。とても不便です。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>種類は少ないですが、シャンプー・リンスはあります。洗剤等設置については、設置業者と協議させていただきます。ご不便をおかけしますが、1階売店にてお買い求めお願いします。</p>
<p>投書 ⑤</p>	<p>季節外れの暑さが続く時のある春、特に暑い日、部屋の温度が昼で26℃、エアコンを稼働させるも、一向に涼しくならず気分が悪くなった。介護士に聞くと30日からエアコンが使用できるとか？熱中病になる事も考えれば4月初めから使用できる様、エアコンの稼働をお願いしたい。通路側が涼しかったので扉を開けて昼は過ぎましたが、それでも室温は24℃、かなりしんどかったのです。</p>
<p>投書 ⑥</p>	<p>スタッフのみなさん優しく声かけして下さり嬉しいです。ただ、大変病室が暑いのです。窓を開けていても暑いのです。5月から冷房がつくと伺いましたが、その根拠は何でしょうか？窓側や日差しが入る個室の室温ご確認頂きたいです。小児は特に体温調節が困難ですし、ましてや体調が悪いのに空調管理が出来ないのは困ります。臨機応変に対応出来ればもっと快適に過ごせると思います。今までその様なご意見ありませんでしたか？ご検討お願いします。</p>
<p>投書 ⑤⑥</p>	<p>館内の室温について、ご迷惑をお掛けしております。当院の空調は、セントラル空調方式を採用しており、冷暖房の切り替えが自由にできません。ご理解をお願いします。空調切り替えには病棟看護師と気象情報など相談した上で日程を決めております。5月1日から冷房に切り替わりましたので、衣服の着脱にて調整していただきますよう、よろしくごお願いいたします。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年5月24日

<p>投書 ⑦</p>	<p>市民病院の皆様、お陰様退院出来ることになりました。職員の皆様、心より感謝します。認知症、感情の起伏による暴力、多大なご迷惑を深くお詫び致します。今回の入院が3度目ですが（脳内出血、骨折）不穏となり呼出しが増え、3～4日で退院となりました。今回どうしても歩行が出来るまで治療時、先生、師長にお願いをし何とか入院継続させて頂きました。その間暴力、罵声により怪我不快等大変なところをいつも笑顔で丁寧に対応して頂きました。又、私共だけでなく、ナースステーション内はいつも明るく笑顔でテキパキと観ていて気持ち良く元気を頂きました。素晴らしいチームワークで私だけでなく患者側の者みな（保護者）安心した気持ちではないでしょうか。入浴でもご迷惑をおかけしたのですが、先日私が手伝えることになっていたのですが、手に負えず職員さんがやってくれました。流石プロです。終わった後、ステーションで顔を洗っている姿を見て思わず頭を下げました。（大変な労働・・・）毎日病院へ行き、駐車券の延長を依頼する中、認知症の付き添いと言うのが言いづらかったのですが、2～3日後から何も言わなくても忙しいのに労いの言葉を頂き処理をしてくれています。心が折れそうな時、看護師さんを始め窓口の皆様、温かいお言葉ありがとうございました。リハビリに関わってくれた皆様、暴力にあいながら根気よく治療して頂き感謝、感謝です。会話を患者としながらの治療、いいですねダラダラ長い文面になってしまいましたが・・・院長様、私が言いたかったことは、橋本市民病院は、患者に温かく、優しく、丁寧に接してくれ、市民が安心して診てもらえる素晴らしい病院だということです。それは、職員の能力が高く、人材が豊かということです。私も死ぬ時はこの市民病院でお世話になりたい。本当にありがとうございました。</p>
<p>回答 ⑦</p>	<p>この度は、病院職員の対応について、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。このような言葉をいただき、喜びと励みになりました。これからも患者さんの入院生活が少しでも安楽に過ごして頂けるよう、ご家族に安心してもらえる医療、看護を提供できるようスタッフ全員で努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>投書 ⑧</p>	<p>急な症状で入院しましたが、若い医師、若い看護師が大変テキパキとした対応であり、更には丁寧かつ親切で説明等もよく理解でき安心して5日間過ごすことができました。若い優秀なスタッフが大勢いて活気も感じられ、例えば重い病気の方もそのエネルギーに気力をもらえるのではないかと思えました。毎朝の掃除も早い時間に来て下さり、手際よくされる姿にも又、爽快でした。夜の警備員の方も、さりげない動きと快い声かけにも違和感がありませんでした。若い人達も、熟年層もいきいきと働いていらして、病院のかつての陰気臭さが全くない環境であったと思います。かつての市民病院のイメージが大きく変わりました。患者さんとも面会室で話したりもしましたが、皆さん、病院の環境に満足していました。私も病とはいえ、有意義な時間を過ごさせて頂きました。関わって下さった皆様に感謝いたします。お陰様で退院させていただきます。ありがとうございました。</p>
<p>回答 ⑧</p>	<p>この度は、病院職員の対応についてお褒めの言葉を頂きありがとうございます。急な入院で不安な思いをしていたと思います。私達看護師は患者さんのそばで関わり安心できる環境を提供できるようにしていきたいと思っております。今後ご家族と患者さんが安心してもらえる医療・看護を提供できるように職員一同より一層努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年6月17日

<p>投書 ①</p>	<p>3年が過ぎましたよ。トイレの件です。入退院をしています。ウォシュレットの使用をお願いします。周辺は、とくに使用可です。当院の事情は分かりませんが、患者の気持ちお伝えします。体の不自由な年寄りもいます。5月からウォシュレット使用をお願いします。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>トイレの温水シャワー便座について現在、トイレの便座温水シャワーの使用停止は特定（COVID-19）の感染症に対する対応ではなく、感染対策全般的な対応として実施している対応となります。安全な療養環境を保つための一環としてご理解とご協力をいただきますようお願い致します。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>病室内で血液採取をした際、他の病室で採血した人の（血液のついた注射針を入れた）ビニール袋を目の前にあるテーブルに置いた看護師がいた。他の人の血がついた注射器が入ったビニール袋を目の前に置かれそこで採血されるのは不愉快です。感染性のあるものを食事に使用するテーブルの上に何も言われずに置かれて、採血後も何も言わず消毒もなく去られた。他人の血を見るのも食事をするテーブルにビニール袋（廃棄物）を置くというのは無くしてもらいたい。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。医療従事者として感染対策の徹底ができておらず患者さんへの配慮も足りませんでした。再度感染対策の徹底と共に、配慮ある行動について指導を行いました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>気になった事があったので書かせて頂きます。親がお世話になっている先生の診察に付き添った時の事です。暑い日だったせいか診察室から中庭が見える窓が全開でした。先生のお話を聞いていると窓の向こう側から豪快な笑い声がはっきり聞こえてきました。声のした方をじっと見ていると、私の異変に気づいた診察付きのスタッフの方が慌てて窓を閉めていました。診察が終わって、予約票を持って来てくれたスタッフの方に「豪快な笑い声でしたね、向こう側も診察中ですよ。スタッフの方の声ですか？」と尋ねると「はい。不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。」と謝罪してくれましたが、気になり声が聞こえてきた診察室の辺りを見に行くと、診察室を出入りする数人のスタッフの姿が見られましたが声ですぐに分かりました。大きな声で患者対応をする姿からこの方なんだろうなと感じました。診察待ちの患者さんが大勢いる診察室の前で患者さんに今度カメラの検査をするからと既往歴、内服薬について大きな声で質問されていました。携帯番号まで。耳を疑いました。知り合いなど、どんな人が聞いているかわからないところであんな大きな声で。配慮が足りないなと感じました。声は大きければいいという訳ではありません。ましてや診察の場で、反対側まで聞こえるような声で喋るなんてあり得ないですよ。少しは患者側の立場に立って行動されるといいのではないのでしょうか？</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、不快な気分させてしまい大変申し訳ありませんでした。業務中の私語は慎むように日頃から指導をしていますが、徹底できておらず申し訳ありません。当事者には日頃の声のトーンや大きさにも注意を払うよう指導を行っております。また、個人情報に当たることを大勢の前で聞き取ることは、患者さんへの配慮が全くされておらず、患者さんも周囲の方も不信感を持たれてしまう軽率な行動でした。個室を使用して説明を行うよう徹底して参ります。患者さんの立場になって行動するように、今後も指導を継続して参りたいと思います。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>一つお願いがあります。コンビニでATMがあったのがなくなってしまってとても不便です。出来れば一日も早くまたATMを作って頂きたいです。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。現在、ATMの再設置を進めておりますので、もう少しお待ちください。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年6月17日

<p>投書 ⑤</p>	<p>支払いクレジットカードについて、橋本市民病院はクレジットカードがVISA JACCS Masterの3種しか使えない。JCBが利用できないのはなぜなのかわかりやすく説明して欲しい。処方箋薬局でもカードは利用できる。市民病院での処方箋を薬局でJCBを使って支払っている。高額だと大変！！JCB利用者はたくさんいる！患者へのサービスがなっていない！</p>
<p>回答 ⑤</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。当院では、現在のところご利用いただけるクレジットカードの種類については、決済代行会社との契約により、JACCSカード（JCBを含む）、VISAカード、Mastercardとなっております。以前より、JCBカード利用についてのご要望をいただいております。現在検討しております。ご理解のほど、よろしくお願いたします。</p>
<p>投書 ⑥</p>	<p>待合と玄関ロビーの間に模型（鉄道、フィギュア）を置いてありますが、小さな子供さんが一生懸命背伸びして見ようとしていてかわいそうです。安全上の問題もあるかと思いますが、15cm位の踏み台を置いてあげてはいかがでしょうか？</p>
<p>回答 ⑥</p>	<p>展示コーナーを見学されるお子様にはご不便をお掛けしております。踏み台の設置については、患者さんの通行に支障をきたすこととなりますので予定はしておりません。ご理解をお願いします。</p>
<p>投書 ⑦</p>	<p>正面の入り口にあるカラーコーンを撤去できませんか。車椅子を使用しており、いつも正面玄関に車を停車し、それから入口内にある車椅子を使用していますが、病院に入る際、カラーコーンに接触し、もう少しのところで転倒しそうになりました。先日も他の方も杖をついて歩いていましたが、杖がカラーコーンに接触してバランスを崩して転倒しそうになったのを見たことがあります。カラーコーンのない方がスムーズに病院の中に入ることができるのではないのでしょうか。病院内で撤去する方向で検討して頂けないでしょうか。</p>
<p>回答 ⑦</p>	<p>玄関ロータリーのカラーコーンの設置は、玄関への車の乗り入れ防止のために設置させていただいております。来院される患者さんの安全確保をしていますのでご理解をお願いします。つきましては、車椅子や杖をご利用の患者さんには、カラーコーンにご注意の上、通行をお願いします。</p>
<p>投書 ⑧</p>	<p>前回と同じ症状で受診したのに選定療養費がかかった。納得できない。前回、個人医院を受診し診察の結果、市民病院を受診することになり入院となった。先生、看護師さん、病院スタッフさんには一切不満はないが、前回と同じ症状で同じ個人病院にかかっても再度市民病院を受診することになる可能性は高く、自分から大きな病院を選んでいるわけではない。又、前回の受診で一度その時点の治療は終わっているのは理解しているが、一連の治療であると思う。初診料、再診料については特に気になる点はないので、なぜ、同じ症状で再度市民病院を受診することに選定療養費がかかるのか。詳細に根拠を示してご回答頂きたい。</p>
<p>回答 ⑧</p>	<p>当院では紹介状をお持ちでない方の初診時には、初診にかかる特別料金として選定療養費2,200円を徴収しております。初診とは、初めて当院を受診される場合、過去に当院で受診していたが治療が終了している場合や治療を自己中断された場合を言います。選定療養費とは、厚生労働省により定められた制度で、診療所と病院の機能分化を目的として、紹介状を持たずに直接200床以上の病院を受診した場合に診療費とは別に負担していただく費用です。ただし、救急車等で緊急を要する方、健康保険以外の診療を受けられる方などは選定療養費の対象外となります。</p>
<p>投書⑨</p>	<p>Wi-Fiを使用できる環境を構築をお願いします。</p>
<p>回答⑨</p>	<p>現在設置に向け対応を進めております。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 6年6月24日

<p>投書 ①</p>	<p>看護師さんの対応がとても良くて感謝しています。質問に気持ちよく答えてもらっています。7年程前に入院していた頃とはずいぶん違います。ありがとうございます。気持ちよく働ける環境なんだなあと思います。上の方達がいいのだと思います。ありがとうございます。明日退院予定です。ありがとうございました。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。担当看護師として、少しでも不安なく入院生活が送れればと思っています。これからも患者さんの入院生活が少しでも安楽に過ごしていただけるようにスタッフ全員でより一層頑張っていきます。私たちも患者さんからの言葉が励みになります。ありがとうございました。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>携帯電話も使用してはダメだと思うのですが、最近では携帯電話の使用率も上がり普通になっていると思います。院内、病室などWi-Fiの接続を検討してもらいたいです。院内機器類に影響の出ない様に。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>令和6年7月中に一部院内で利用可能となるよう進めております。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>初めて受診しました。これから入院ということで聞き忘れたことを担当のお医者さんに少し確認をしたくて診療科に立ち寄ったのですが、女性の方が、私に対応すると仰り話を聞いて下さったんですが、半笑いで話されたり病院によって違うからの一点張りで、出来れば先生に直接聞きたいと言うと、先生はもういないとか後日聞きに予約するとか待っていてもいいけど時間かかるとか突き放すような言い方をされ威圧的に感じすごく不快感で不親切に感じました。最後に先生に直接確認したいと思うことがそんなに迷惑なことだったのでしょうか？これから入院と手術をして頂くのに不安です。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>入院、手術前の不安な時期に、患者さんには不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。その時点で医師が不在であり、どのように対応させていただけるかを丁寧に説明申し上げれば患者さんに不快感を抱かせるようなことはなかったと思います。 このことも含め、患者さんに対する接遇について職員により一層、指導を徹底して参ります。</p>