

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

名張から救急車で運ばれましたが、検査等を親切、適切にして頂き、本当にありがとうございました。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見有難うございます。

当院では、伊賀地域の二次救急を担う輪番病院の一つとして、今後も地域の方に寄り添った医療を進めていきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

障がい者用の自動車置場が雨の時は水浸しになり、運動靴の中まで染みてきます。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。施設営繕担当と現場確認しました。院内で協議を図り、対応させていただきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

いつ来ても障がい者用の駐車場が空いていません。今日も福祉車両が止まっています。そのため、私が仕事を休み、運転手としてだけの為に病院に来ています。車いす専用駐車場の設置をご一考ください。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。福祉車両の駐停車等については、所属法人等へ声掛けさせていただきます。

車いす専用駐車場の設置についても、院内で協議を図り、対応させていただきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

しばらく診察に来ていなかったため整形外科を再診で受診したのですが、2時間以上待たされ、諦めて帰宅しました。予約と紹介の患者が先になるということですが、投薬だけで来ていても限度があります。もっと方法を考えてはいかがですか。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

当院では投薬だけということをしていただいておりますので、必ず診察を受けていただいております。ご予約がない場合は、長くお待ちいただくこととなりますが、その場合は受付にお尋ねいただければおおよその待ち時間をお伝えさせていただきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

入院している人が他科を受診する際の待ち時間が長い。結局他の受診者が全員終わってからとのことでした。それならそれであらかじめ最後になることや、何時頃になるかを伝えて頂きたかったです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。入院患者さんの外来受診については、その日の外来診療が終わってからとさせていただいており、当日受診の外来患者数を事前に見込むことは非常に難しい状況です。今後、入院患者さんの外来受診にご家族に同席していただく場合は、外来終了後になるため診察時間が未定であることをお伝えするよう徹底させていただきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

処置だけの受診で 10:00 予約のため 9:30 ごろには外来に来ましたが、名前を呼ばれたのは 11:20 でした。診察もないのにこんなに長く待たなければならないのでしょうか。また、苗字だけで呼ばれても返事ができませんので、フルネームで呼んで頂きたいです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。当院では処置だけではなく、必ず医師による診察を受けていただいております。また、患者さんの症例によって診察時間が異なり、予約患者さんの合間に初診患者さんを診察させていただいております。今後もできるだけ予約時間通りに進めるようにさせていただきますが、長くお待ちいただいている場合は、声掛けをさせていただくよう徹底させていただきます。

また、お名前につきましても、患者さんの誤認防止のため、フルネームで呼ばせていただくことを徹底いたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

初めて来院しましたが、待ち時間が3時間ととても長いです。予約のことも分かりませんがもう少し早くできないでしょうか

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。初診患者さんについては、予約患者の合間に診察させていただいております。なお、長くお待ちいただいている場合は、受付にお尋ねいただければおおよその待ち時間をお伝えさせていただきます。また、お待ちいただいている間に、気分等が悪くなった場合は、申し出ていただければ、対応させていただきます。 院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

初めて入院させて頂きました。入院説明時に入院セットのサイズを病室で確認していただけるとのことだったので1時間ほど待っていましたがなかなか来てくれず、受付に聞きに行ったところ「あっ…」という感じでした。初めての入院だったためこのくらい待つのかと思っていました。結局会社を1日休まなくてはならず、困りました。お忙しいとは思いますが、しっかりと対応していただければと思います。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当院では入退院支援室を設置し、入院時の患者やご家族の不安を少しでも軽減できるように取り組んでおります。今後は、病棟ともしっかりと連携をはかり、このようなことのないように取り組んでまいります。 院長



令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

混雑時、診察の待ち時間を少しでも有効に使いたいのので、診察の順番をあらかじめ分かるようにリスト化してほしい。また、あまりにも待ち時間が長くなる見込みであれば一時的な外出も許可してほしい。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

患者さんの症例によって順番が前後する場合があります、診察時間も異なります。また、予約患者さんの合間に初診患者さんを診察させていただいております。受付にお尋ねいただければおおよその順番や待ち時間をお伝えさせていただきますので、外出をご希望の場合は各診療科の受付までお声がけください。 院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

1階の障がい者用トイレですが、水を流すボタンがずいぶん前から故障したままで、ものすごく加減が悪いです。現在は無理して奥のレバーを使って流していますが、身体不自由のために障がい者用トイレを使っているはずなのにと感じています。早く直して頂きたいです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

大変ご不便・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

修理発注をしておりますが、特殊な部品が必要で時間がかかっています。いましばらくお待ちくださいますようお願いいたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

コミュニティバスを利用して通院していますが、バス停付近の道路ががたがたしており、段差があるのをバリアフリー化して頂きたいです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご不便・ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。施設営繕担当と現場を確認させていただきました。

院内で協議を図り、対応をさせていただきます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

A階に入院していましたが、師長さんの対応が悪い。患者の不安な気持ちを受け止めてくれず、不愉快な思いをさせられました。周りの雰囲気も悪く、若手の女性看護師さんと師長さんがアイコンタクトを取り、迷惑であるかのように笑っており、幻滅しました。患者の辛い思いに寄り添った看護をして頂きたいものです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。患者さんやご家族の方に寄り添い、入院中の不安が少しでも和らぐよう努めてまいります。今後も何かお気づきになりましたら、お申し出ください。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

診察の際に院内売店を利用させて頂いていますが、毎回対応が雑なように思います。笑顔ありません。病院のスタッフが皆さん対応よく頑張ってくださいているのに、残念でなりません。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

不愉快な思いをさせて誠に申し訳ございません。売店委託業者に、接遇向上を図るよう申し伝えます。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

足が震え、寒気もし、吐きっぱなしで熱中症だと思いこちらの病院に電話しましたが、症状を説明し、診てもらえるか問い合わせたところ、「忙しいので切らせてもらいます」と電話を切られました。その後別の病院に電話したところ、丁寧に対応して頂いて診てもらうことができました、死ぬ思いでしんどい思いだったのに、最低な受付です。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

当院へお電話いただいた際に不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今年度も全職員を対象とした接遇研修を実施し、患者さん対応の向上を目指してまいります。 院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

整形外科の先生に診て頂いた際、分かりやすく説明して頂き安心しました。これからもよろしく願いいたします。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。今後も患者さんに安心していただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

何かお気づきの点がございましたら、受付までお声がけください。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

消化器肝臓内科のA先生に戻ってきて  
もらいたいです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。A医師  
は医局人事により異動となりましたが、  
消化器肝臓内科には新しい医師に来てい  
ただきましたので、患者さんには引き続  
き安心して診察を受けていただけると思  
います。

今後も何かお気づきの点がございまし  
たら、患者さんの声にお願いいたしま  
す。

院長



令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

入院してから10日ほど過ぎましたが、一度も医師の診察、巡回等ありません。こんな病院あるのでしょうか、不信感でいっぱいです、二度とここには入院しません。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

入院患者さんに対する医師の回診については定期的に必ず行っております。

入院中何か不安な点、お気づきの点がございましたら、担当看護師までご連絡ください。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

サポートセンターの看護師さんにいつも親切にして頂いています。主人と二人でいつも喜んでいきます。また、事務の方にもいつも親切にして頂いています。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。  
スタッフに伝えさせて頂きます。これからは医療の質向上に努めてまいります。

今後も何かお気づきの点がございましたら患者さんの声をお願いいたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

腫瘍内科の事務員さんに大変よくしてもらっています。いつも笑顔が良いです。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。スタッフに伝えさせて頂きます。これからも医療の質向上に努めてまいります。

今後も何かお気づきの点がございましたら患者さんの声をお願いいたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

本日、人間ドックを受診させて頂きました。対応もよく気持ちよく受診できましたが、ひとつ残念なことがありました。朝、受付をしている横でパソコンを操作している人がガムを噛んでいたのか、しきりに口を動かしていました。印象が悪かったので、やめた方がいいと思います。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見有難うございます。不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今年度も接遇研修を実施し、患者さん対応の向上を目指してまいりますので、引き続き健診センターをご利用いただけますようお願いいたします。 院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

A先生、お世話してくださった5階スタッフの皆さん、本当にありがとうございました。優しさあふれる言葉と笑顔にとっても安心感がありました。毎日忙しそうにお世話して下さっていますが、皆さんもどうかお体には気を付けてください。感謝の気持ちを沢山伝えたいのですが、書ききれないので…本当にありがとうございました。皆さんのことを尊敬いたします。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

ご意見有難うございます。5階のスタッフに伝えさせて頂きます。今後も何かございましたら、患者さんの声にお願いいたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

501号室が暑い。昼間は背中に汗をかくのでエレベーターホールに避暑に行っている。個室に扇風機を設置する病院なんて聞いたことがない。朝方は布団を掛けなければ寒い。部屋の温度計を見ると20℃になっている。また、床頭台のテレビが以前映っていた一部の放送が映らなくなっている。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

不快な思いをさせて誠に申し訳ございません。温度調節など、何かご不便がございましたら、病棟看護師まで遠慮なくお声掛け願います。

テレビ床頭台は、業者委託しております。お問い合わせは、病棟を通じてさせていただきますので、病棟看護師までお声掛け願います。

なお、501号室の床頭台につきましては、点検をさせていただきました。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

休日、夜勤の職員の増加を希望します。経費増のため無理な要望とお考えでしょうか。患者にとって、夜中パンパンに張ったオムツで辛抱することが私にとっては本当に苦痛です。拷問にもかけられているような気分になり、職員さんがもう一人でもいればと考えてしまいます。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

不快な思いをさせて誠に申し訳ございません。当院の看護師については、国が定める配置基準を満たしているものの、看護体制の充実のためには看護師や看護福祉士を増やす必要があります。

どこの病院も看護師不足に悩んでいる現状ですが、看護師や介護福祉士の確保に引き続き努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 患者さんの声

各申請書等の説明が分かりにくい。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。患者さんにご記入いただく書類等は多種多様であり、体調に不安を抱えながら、全てをご理解いただくことは難しいと考えます。今後は患者さんの状態に十分に配慮し説明させていただきたいと思っております。また、分かりにくい場合は、何度でもご説明させていただきますので、お申し出ください。

院長



令和元年8月1日～令和元年8月31日

患者さんの声

今回の直木賞の本をお願いします。

もうすぐ退院します。ありがとうございました。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

ご患者さんから頂戴した声にはなるべく対応させて頂いておりますが、本の購入につきましては、患者さんごとに嗜好が異なりますので、お応えいたしかねます。ご理解を賜りますようお願いいたします。

院長

令和元年8月1日～令和元年8月31日

## 患者さんの声

3階、整形外科病棟に入院中ですが

①廊下は出来るだけ走らないようにお願いしたい。お忙しいのはよく分かりますが、トイレ、洗面所から出たときに2回ほど当たりそうになりました。

②スタッフの皆様に『医の心を育む伊賀塾 7日間の奇蹟』を読んで頂きたいと思います。特に第2章「看護という仕事」は是非読んで頂きたい。皆様の看護に対する意識が向上すると思う。スタッフ二人に聞いたところ読んではいなかったのです。

③トイレ奥の個室便器の横に手洗い器はあるのですがペーパータオルがありません。手洗い後に濡れた手のまま小便器横まで歩くことになるため、個室便器横にペーパータオルを設置して頂きたいです。

(次葉あり)

令和元年8月1日～令和元年8月31日

④前述の個室便器には便座クリーナーが設置されていますが位置が遠く、低いように思います。取る際になかなかしんどい姿勢になるので、手洗い器横の壁に、今より少し高いところに③のペーパータオルと一緒に設置して頂ければありがたいです。

⑤東側の洗面所について、床から30cmぐらいの所にコンセントが付いていますが、我々患者が差し込むことができません。台から上の位置に付け替えて頂きたいです。

⑥洗面所の鏡は現在片面のみ付いていますが、これを両面に設置して頂きたいです。髭を剃ったり、顔色、眼を見たりするのは健康上大切なことだと思いますので。

令和元年8月1日～令和元年8月31日

病院からの回答

ご迷惑・ご不便をお掛けして申し訳ございません。

①②につきましては、病棟スタッフに周知させていただきます。

③④⑤⑥につきましては、早急に対応させていただきます。

院長