

# 投書箱 「わたしの声」 お答え

2020年9月 院所利用委員会  
下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
7月	<p>食堂のスタッフの眼鏡の女の方の態度が悪いです。返事もなく、あいさつもありません。前回、来店の際は、暴言「くそ」とか「ばばあ」とか、汚い言葉を言っていました。よく聞こえます。服装も汚いです。ズボン、エプロンなど、他の方はキチンと接客されているのに、残念です。どんな教育をされているのかと思います。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 女性</p>	<p>大変ご迷惑をお掛け致しました。 本人と面談をし、事実確認をしたところ、認めため、嚴重注意をしました。他のスタッフにも今回の件を報告し、再発防止に向けみんなで共有し、再度、初心に帰りお客様第一を心がけていく事を確認しました。 お客様へは大変ご迷惑をお掛け致しました。 心よりお詫び申し上げます。 また、貴重なご意見誠に有難うございました。 引き続き「shop&amp;caféこころや」へのご来店を心よりお待ちしております。</p> <p style="text-align: right;">Shop&amp;café こころや</p>
7月	<p>紹介状をもって受付いただき、1時間くらい待ちました。呼ばれて車イスで診察室に入りました。施設の担当看護師と家族2名で入室してすぐにDrより「部屋を用意するから」とだけ言われ、それ以上のお話は全くなく、こちらからもお話しする間もなく、それで終了でした。三人ともびっくり致しました。施設の担当医からの状態説明があつてわかっていらっしゃるのであつても、きちんと患者を診て説明して下さるのが医師の大切なお仕事、役目であると思います。とても不愉快な思いをしまし、ストレスも感じました。検査にあたる時の看護師の方がいていぬいにこのことを聞いてくださり、私どもの希望をお伝えしましたら、過去に受診した別のDrに連絡して下さり、ご説明を受けることができ入院することとなりました。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>このたび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。 当該医師に話しましたところ、施設の担当先生からの紹介状で、入院することが想定される内容であったため、このような対応になってしまったとのことでした。 ご指摘の通り、患者さんを診て説明をするのが医師の大切な役目であると当該医師と話し合い、注意いたしました。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>
7月	<p>先日入院した時のことです。私は3階の南側個室での入院生活でしたが、ある時、他の個室の患者と看護師との会話が聞こえてきました。看護師が「カーテン開けましょうか？」と言うと、患者は「カーテンを開けると、対面の病室などから丸見えになり、プライバシーが保てない」と答えていました。私は当事者ではありませんでしたが、その患者の気持ちはよく分かります。そこで、こういった条件の病室の窓、特に上段の大きなガラス面に着色または反射フィルムの貼付を提案します。比較的安価ですし、患者のプライバシーも保てると思います。ご検討をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 入院中の患者様のプライバシーに関しましては、レースカーテンとドレープカーテンの2種類を準備し、用途別に対応させていただいております。カーテン以外にプライバシーへの対応の準備がなく、ご提案の反射フィルムに関しましては、今後検討させていただきます。</p> <p style="text-align: right;">3東病棟師長 長井 悦子</p>

7月	<p>入院している家族の着替えを持ってきたが、警備の人が高圧的で態度が最低である。「何しにきた?」「この記載がまちがっている」など怒り口調でひどい。こうした会社とは契約をやめた方がよい。お見舞いに来たおばあさんがかわいそうだった。</p>	<p>このたびは不愉快な思いをさせまして、申し訳ございませんでした。</p> <p>弊社の当日の担当警備員に確認したところ、年配の女性から面会希望があり、医師の許可もしくは荷物の受け渡しがあるかどうかお聞きしたところ、どちらとも該当しないとのことで、原則面会は禁止であると伝えたとのことです。</p> <p>今後は対応する時に、言葉の最初に「申し訳ありません」「恐れ入りますが」などの言葉を付け足すようにして、より丁寧に対応するよう指導いたしました。</p> <p style="text-align: right;">北越警備保障株式会社</p>
7月	<p>警備員の態度が悪い。時計もないのに時間を書けなんてありえない。</p>	<p>このたびは不愉快な思いをさせまして、申し訳ございませんでした。</p> <p>弊社の当日の勤務員に確認したところ、卓上の時計が止まっているのに気づきましたが、窓口から離席できなかったため、交代の職員が来るのを待って、時計の復旧を行ったとのことです。</p> <p>なお、訪問者から時間をたずねられた際に、警備員室内の大きな時計を見て時間を案内していたとのことでしたが、より丁寧な対応を心がけるよう指導いたしました。</p> <p style="text-align: right;">株式会社新潟ビルサービス</p> <p>このたびは不愉快な思いをさせまして、申し訳ございませんでした。ご意見をうけまして、株式会社新潟ビルサービスへ、丁寧な対応をしていただくよう申し入れました。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
	<p>新潟市内での新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、3月より、入院患者さんの面会を禁止とさせていただいております。病院からの呼び出し等による面会に際しましても、マスクの着用や手指消毒のお願い、入館・退館記録の記載をお願いするなど、ご不便をおかけしております。関係の皆様にご協力いただき、感染拡大を引き起こさないよう努めてまいります。引き続き、ご理解・ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>	