

# 投書箱 「わたしの声」 お答え

2021年6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
3月	<p>胃カメラ、大腸ファイバー検査 着替え室内に、ズボン・スラックス等、脱ぐ時に、スノコ等があったら良いと思います。高齢者（下半身が不安定の人）用にスノコがあれば、脱ぐ時、足がぐらつかず安定します。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 男性</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 着替え室内のレイアウトを一部変更し、また、椅子を設置させていただきました。これからも安心安全にご利用していただけるように努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
3月	<p>かかりつけの病院が午後から休診で、急遽、外来で診ていただいたのだが、その時のお医者さん（〇〇先生）とそのついている看護師さんの言葉が、具合が悪くて来ているのに「目をあけなさい」「そんな息をするんじゃない」「もどしたら自分でふいて」etcひどかった。私たちをどのように思い、どのような医療をしたいかを考えているのか、まるで老人は物扱い。医者として、人としてどうなのでしょう。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 女性</p>	<p>この度はご不快な思いをされたこととお詫び申し上げます。 病院としましては患者さんに不快感を与えるような職員の対応は容認できません。当該職員には指導いたします。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>
3月	<p>今回、初めて当院へ入院リハビリに頑張ってきました。 その結果、新潟大学から再入院してから、わずかまだ4日目だと思えますが、自分でもおどろいているのですが、一食食べるごとに時間を短くしてゆき、1時間かかっていたのが、昨夕食時には最低私の願いだっただけで20分に食べることができました。本当に感謝しています。尚、早く良くなるよう、さらに頑張ります。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性</p>	<p>感謝の言葉をありがとうございます。 患者さんの状況が改善されていくことは、回復期リハビリ病棟スタッフ一同うれしくもあり、励みにもなります。また、患者さんの努力もあってのことと思います。 これからも患者さんと共にがんばっていきたいと思います。 宜しくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">5階西病棟師長 今井 涼子</p>
3月	<p>90歳の母を救急外来で受診しました。 少しでも長生きしてもらいたいと伝えたら、医師は、平均寿命を過ぎているのに、まだ長生きさせたいと思うのは家族のわがままだと言われました。 そして「あなたは胃ろうをつけて長生きしたいと思うか」と問われました。その言葉にとてもショックを受けました。 平均寿命を過ぎた人は、もう長生きしてはいけないのでしょうか。 家族としては、少しでも治療を受け、長生きしてもらいたいと思っていたので、あまりの医師の言葉にア然としてしまいました。 看護師は「薬は出ないのか」と聞くと「薬を飲んで何かあると悪いから出さない」と言われ、そのあとに、今後、血栓がとんで急変するかもしれないと伝えられました。 看護師が「そんな怖いこと言わないで下さい」というと、医師は「何も言わないで、後で急変した場合、家族から何か言われるのが嫌だから」と答えていました。それを聞いて言葉が出てきませんでした。もう少し患者と家族に寄り添った対応をしてほしかったと思います。○日の外来の先生を受診はとて対応が良く、安心しました。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>このたびはご不快な気分にならせてしまい申し訳ありませんでした。 担当の医師に確認したところ、胃ろうについて一般論を説明したつもりだが、配慮が足りなかったということです。薬に関しては専門の医師による判断が必要なもので、最悪のリスクも含めて救急医ではなく主治医としっかりと相談をした上で治療をすることが良く、救急対応では薬を出さないという判断をしたということです。 患者さんの立場に立った説明・対応を行うように指導をさせていただきます。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
3月	<p>母が救急搬送されました。認知症の父と老夫婦二人暮らしです。救急医より、検査が全部終わらないうちに呼ばれ、食事改善、運動させろと言われました。同居の父は認知症で食事管理は難しいと伝え、家族構成を聞かれ、姉・私は別居と答えても「家族でよく考えろ、協力しろ！」と強く言われました。（担当医でもないのに家族構成や、姉、私の住所を聞くなど、行き過ぎのような気がします。）</p> <p>私は「ナースの姉と相談して余生はストレスなく過ごさせようという方針」と伝え、さらに大きな声になり、「ナースの家族でその考えとは呆れる！救急医が驚いていたとナースの姉に伝えてくれ！」と指を立てて私の顔の前に出し、まくし立てました。一旦話が終わり、廊下で待っていると、呼ばれたので、行ってみると「脳梗塞で、この後、担当医から詳しい説明があるが、今のうちに何か質問があるか？」と聞かれ「急なので何を聞いていいかわからない」と答えると「せっかく質問の時間を設けているのに！」とまた声が大きくなる。「素人なので詳しくないし、何がわからないのかわからないので質問できないんです。すみません！」とわたしも声が大きくなりました。「ああ、じゃあ話にならない！」と更に大きな声で言い、両手を挙げてお手上げのようなポーズで部屋から出ていきました。その場にいたナースが苦笑して「ごめんなさい、あの先生かなり気が強くて・・・」と。</p> <p>姉、叔母、従姉妹がナースですが、みんなに話をしても気が強いとか、行き過ぎの度を超えているとの意見で、投書しろといわれ書きました。</p> <p>改善願います。</p> <p style="text-align: right;">50歳代 女性</p>	<p>この度はご不快な経験をさせてしまい申し訳ありませんでした。担当した医師に確認したところ、診療に必要な部分で最近の生活状況についてお聞きし、そういった中で今後病状がさらに悪化しないためにも生活改善をできるよう指導を行ったということです。救急対応という場面の中で、診断・治療のために、立ち入ったことをお聞きする場面も中にはありますが、患者さんの立場に立った対応を行うように指導をしております。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p>
4月	<p>〇〇先生の診察はいつも大変またせる。時間がかかってどうにもならない。なんとかしてほしい。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 男性</p> <p>(かえつクリニックで)</p> <p>〇〇先生の診察が丁寧でありがたいのですが、一人ひとりに時間がかかるので、もっと余裕のある予約の取り方をしていただきたいと思います。</p> <p>毎回の待ち時間が2時間を越えるのはつらいです。</p> <p style="text-align: right;">60歳代 女性</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございません。</p> <p>当医師は一人ひとり大変丁寧に診察する医師であり、診察をご希望する患者さんは非常に多く、また予約以外の具合の悪い方も当日希望があれば診察しますので、一人当たりの待ち時間も長くなっております。ご指摘頂いたように「時間内に診察できる人数だけに絞る」ということは、①お1人あたりの年間診察回数を制限する(年に1、2回程度)、②予約のみの診察として具合が悪い時の主治医診察を受け付けない、など患者さんにとって不都合な措置をとることに繋がります。</p> <p>待ち時間が長く診察医の変更をご希望でしたら、遠慮なくお申し出ください。患者さんにとって有意義になりますように他病院・医院へのご紹介も検討したいと思います。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一 かえつクリニック 所長 岡田 節朗</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
4月	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>○日の○○先生の外来でしたが、市の特定健診も昨年受診してなかったのので、X線や心電図をしていただき、最後の最後に採血をしましたが、担当になった看護師が最悪でした。</p> <p>確かに血管は見えなかったのは事実です！いつも右腕の血管（いつもココで取っています）と言ったにもかかわらず、無視されて、手の甲やら左腕やら針を刺されましたが、全部失敗しました。それも看護師2人がかりで、ああでもないこうでもないと言いながら・・・。できないのなら素直にできる人に交代してください！以前も点滴の時にも血管が見つけれませんでした。その日は血管が見つけれないというので、ほぼ熱湯が出ている蛇口に手を入れる！と言われました。結局、そこもダメでした。できないのならできる人に替わってください。市民病院ではありえないことです。ダメならすぐに交替してくれましたよ！採血の針が刺せないだけでもストレスなのに、何ヶ所も真っ黒い内出血のあとができました。ほぼ熱湯に入れている間、その年配の看護師が私の娘のことを、根掘り葉掘り聞いてきました。確かに昔、よくお世話になっていましたが、娘の受診の際に、同じ看護師に文句を言われました。38～39℃熱があるのに風呂に入れて来い！みたいな事でしたが、何度も度重なると不愉快です。特定の看護師のせいで看護師が嫌いになりそうです。娘の話になりますが、当時は通院の回数も多かったかもしれませんが、なぜあなたに娘のことをいろいろ聞かれないといけないのか納得できません。心配しているのかもしれませんが不愉快です。</p> <p>下越の外来の看護師、何様？っていう方、多いですよ！</p> <p>○○医師の外来の時も、最初の頃、診察室の中で総攻撃されたことがあります。</p> <p>事務方の方は優しそうですが、ベテラン～年配になるにつれて、言葉の暴力などなど目立つ気がします。</p> <p>私は市民病院も受診しているので、やはり比べてしまいます。 50歳代 女性</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。対応した看護師と面談しました。患者さんによっては、看護師による採血が難しい場合もございます。そのような場合には、医師の協力を得て対応していきたいと考えております。</p> <p>また、接遇面に関しましては、部署内で共有し接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p>
		<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>事務職員の「言葉の暴力などなど」不愉快な思いをされたことと思います。お詫び申し上げます。</p> <p>具体的にどのような点がそのように感じられたか、お知らせいただければ個別に指導してまいります。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
4月	<p>テレビBC放送が入るようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性</p>	<p>現在のテレビはBS放送に対応しておりません。</p> <p>また、設置などに新たな費用がかかるため、導入も検討しておりません。</p> <p>ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>
4月	<p>車イスでバスを利用しようとしたところ、「車イスなんて面倒だ。迷惑だ」と運転手に言われ、不快な思いをしました。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性</p>	<p>この度は不愉快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。</p> <p>運転手には、発言に注意するよう指導いたしました。</p> <p>なお、病院が運行するバスは、車イスに対応しておりません。</p> <p>また、運転手が1人で運行しており、車イスを乗降させながらの運行は困難です。</p> <p>ご不便をおかけしますが、今後は福祉タクシーなどの車イス対応車両の利用をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 長内 耕一</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
4月	<p>(かえつメディカルフィットネス・ウオームで)</p> <p>椅子(腰かけ)の上に荷物が置いてあると、ちょっと腰かけようとしても、とても気になるので、私物の荷物は椅子の上に置かないようにお願いします。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 女性</p>	<p>ご不便をおかけしまして申し訳ありませんでした。</p> <p>荷物は所定の位置へ置いていただくよう、スタッフからも声かけをしております。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">ウオーム課長 高橋 良太</p>
4月	<p>(かえつクリニックで)</p> <p>診察後の看護師さんの待合での説明はとても親切、ていねいなのですが、もう少しプライバシーに配慮してほしいです。</p> <p style="text-align: right;">女性</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>周囲の状況に配慮し、患者様のプライバシーが保持できるよう、スタッフ一同再確認いたしました。</p> <p>また、何かお気づきの点があればお知らせください。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">かえつクリニック 看護師長 五十嵐 智美</p>
4月	<p>○階病棟はリハビリがない。 (退院日の2~3日前よりリハビリしては?)</p> <p>○階のラウンジが利用されない。 (有効的な利用を)</p> <p>各階にコインランドリーを設けては?</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。</p> <p>前回の入院の際に、リハビリがほとんどだったとのことですが、病状に応じ、医師の判断で、リハビリを受けていただくこととなります。</p> <p>また、ラウンジの利用についてですが、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、原則、面会禁止となっており、利用されていない状況です。</p> <p>コインランドリーについては、各階に設置するスペースがありませんので、ご不便をおかけしますが、6階のコインランドリーの利用をお願いいたします。</p> <p>なお、CSセットをご利用いただくことで、洗濯の負担が軽減されますので、あわせてご検討ください。</p> <p>(CSセット：(株)エランとの契約で、別途費用をお支払いいただいた上で、入院の際に必要な衣類・タオル類・日用品・紙おむつ類を、日額定額制のレンタルで利用することができます。詳しくは病院職員にお問合せください。)</p> <p>※上記の内容について、ご本人へ直接お話をさせていただきました。</p> <p style="text-align: right;">師長室 本田 裕加</p>
4月	<p>病院の食事がおいしくて困る。もっと食べたい。 先生やさしくて涙が出る。 ありがとうございました。</p> <p>食事がおいしい。 何食べてもおいしい。</p>	<p>感謝の言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>職員にとって大きな励みになります。</p> <p>これからも医師をはじめ、スタッフ一同力を合わせ、患者さんに喜ばれる医療を行っていきたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">院長 山川 良一</p> <p>食べてくださる患者さんの「おいしかったです」の声を聴くことができ、職員一同うれしく思っています。</p> <p>治療食がいつでも美味しく安心して食べていただけるよう、職員の調理研修にも力をいれていきたいと思っております。</p> <p style="text-align: right;">栄養課課長 古川 美弥子</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
4月	<p>2ヶ月前、父が入院していました。 入院したときは4階東病棟でした。父の話では、ナースコールを数回押しても来てもらえず、尿瓶でおしっこをしていた父は、自分ではできず、看護師さんに手伝ってもらっていたそうです。ある日、自分でしてズボンを汚してしまい、「おしっこの時は呼んで」と怒られたそうです。患者に対して怒るなんてあるんですか。私はびっくりしました。お風呂の時は、腰が痛いので左右に向かせられると痛くて、ゆっくりしてくれと言っても、「ゴメンゴメン」と言って急がせるんです。その後は6階へうつり、退院しました。6階ではナースコールを押すとすぐ来てくれて、お風呂もゆっくり入ることができたそうです。こんな話を聞くと同じ病院とは思えません。患者はどこに行っても同じように扱ってほしいと思います。 今日は外来に来たので書かせていただきました。</p> <p style="text-align: right;">80歳代 男性 (50歳代 男性記)</p>	<p>この度は不快な思いをさせ大変申し訳ございませんでした。 ナースコールは点滴や転倒防止のコール、緊急のコールなどその内容は様々です。夜間は職員数が少ない中、ナースコール対応をしております。この度はナースコール対応が遅くなり、排尿の失敗などを招いてしまい大変申し訳ありませんでした。入浴介助での患者さんの思いをくみ取ることができなかった事について等を職員に指導致しました。 患者さんの立場に立った看護を提供できるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4東病棟師長 鈴木 明江</p>
4月	<p>①夜間外来 私は×月×日〇〇外来のA医師よりB病院への転院を奨められ、紹介状をいただいて帰宅しました。予約も後日にとっていただきました。ところが、翌日の1:30頃から、下痢・嘔吐を2回おこし、耐えがたい腹痛にみまわれました。とりあえず、貴院の夜間外来へ、妻から対応してもらえるか電話をさせました。患者番号から、昼間に転院の手続きがされているのが判ったのか、担当の看護師さんから「紹介状出てますよね」と発言がありました。内心、それはもう関係ないって事？と妻は思ったそうですが、なんとか了承してもらって、車で向かい、検査・処置をしていただきました。結果、◆◆(病名)だと判り即入院治療中です。ちなみに既往症(転院)は▼▼(病名)です。あの電話対応だけは腹が立ちました。一般外来の電話対応も似たところが多々ある様に思います。救急も含め、治療に対する看護師さんには感謝しかありません。</p> <p>②高額医療費認定証の提出先について 1階受付から連絡をいただいて用紙も貴院にあると勘違いしたのか、説明を聞きに行ったあげく、入院窓口と4階を渡り歩かされました。入院窓口でコピーをとり共有(PDF)できないのでしょうか？入院窓口に出すように指示あり、コロナ禍の中、人の接触を減らすことと逆行しています。</p> <p>③携帯電話の使用について 看護師さんもなかなか言いにくいとは思いますが、患者さんが廊下で長時間(30分~1時間)毎日のように使っていました。私同様、痛みを抱えている(いた)患者にとって、腹の立つ行為だと思います。その際は、来られた看護師さんに依頼し、止めてもらうことができました。携帯の使用場所が、患者以外と接触する可能性のあるため、ちょっとイヤでもあります。 スペースもなく、難しいとは思いますが、指導方法・使用場所に工夫をお願いします。</p> <p>④患者の病棟以外への出入り 朝早く新聞を買ったり、又、昼間お菓子を買ってこっそり食べたり。 以前入院したときは、ご案内の中に「院食以外の食事(飲食?)禁止」のような表現があったような気がします。ナースステーションでの監視・チェックはムリでしょうから、啓発を強化してください。</p>	<p>①この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 対応した看護師と面談し、患者さんやご家族の方の立場に立って対応するように指導いたしました。今回の事を部署全体で共有させていただき、接遇向上に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">外来師長 渡邊 敏子</p> <p>②今回の限度額認定証の提出先の件では、ご迷惑をおかけいたしました。コロナ禍で多くの制限をお願いしておきながら、窓口対応での配慮が足りない対応となってしまう、大変申し訳ございませんでした。院内の窓口対応、情報共有ができるよう務めてまいりたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">事務次長 鈴木 真理</p> <p>ご意見ありがとうございます ③入院案内には携帯電話の使用はディルームや許可エリアをお願いをしております。廊下で通話していたら場所を変えて頂くべきでした。対応できず誠に申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、限られたスペースでの使用となりますが、使用場所の工夫について検討してまいります。</p> <p>④患者様が自立されている場合、安静の制限がない限り行動されていると思いますが、あまり気になるようでしたら看護師にお伝えください。 また食事制限のある方や、主治医の指示がなければ間食は特に制限していません。 入院案内にも記載はしてありません。ご了承下さい。</p> <p style="text-align: right;">師長室 本田 裕加</p>