

2022年3月19日

菅野 拓 殿

この度は看護師・医師の態度および言動について不快な思いにさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。

まず、看護師に対するご意見についてお伝えさせていただきます。

当院では外国人看護職員を複数名雇用しており、すべての看護師と定期的に面接を行っております。誠実に仕事に取り組み、その姿からこちらが学ぶことも多くあります。

今回ご指摘のありました看護師には、日本人職員との指導の違いなどがないかを確認し、不公平や理不尽さを感じることはないかと返事をもらっています。

指導に当たる看護職員へは、一緒に働く仲間として相手を気遣い、思いやりを持って指導することが成長支援になることを伝えています。

看護職員へは入職時より接遇教育を行っております。自身の言動が患者様にどのような影響を及ぼすか、十分に自覚すべきであると考えます。

今回のご意見を受け、当該部署へ注意をすると共に、看護職員全体へ患者様に安心して当院に受診・入院していただけるように接遇について改めて指導を致しました。

患者様がその人らしく希望を伝えやすい環境を作るために、接遇と看護の質向上に向け、職員教育を続けて参ります。

次に、医師に対するご意見についてお伝えさせていただきます。

まず医師が名のらなかったという件は、名札を装着しておりそこに明記してありますので、あえて名乗らなければならないということをルールとはしておりません。今回ご指摘を頂き、接遇面からの振り返りをさせていただく機会となりました。

次に命令されたというご指摘については、強い口調で言い切ったりはしておりませんし敬語でお話をさせていただいておりますが、急性期で混乱されている患者様には命令されたような響きで伝わってしまったのかもしれませんが、患者様の反応を見ながら声かけができるよう依頼しております。

さらに、マスクについては看護師の判断で一方的に患者様に二重マスクを付けたと思い、看護師に向かって確認する意味で、「二枚付ける必要はないだろう」といったかもしれないが記憶に乏し

いため定かではありません。患者様が望んでされていたことであれば、それを否定するつもりはありません。不快に伝わる発言で申し訳ありませんでした。

最後に態度についてであります。ポケットに手を入れるという行動は、無意識にとっていた可能性がありますので、以後気をつけていきます。また、後方で主治医の意見を聞いている時の立ち位置が、臥床している患者様からはロッカーに寄りかかっているように映っているかもしれません。こちらも誤解のないように気をつけていきます。

貴重なご意見をありがとうございました。

医療法人徳洲会	理事長	安富祖 久明
医療法人徳洲会 八尾徳洲会総合病院	総長	福田 貢
	病院長	原田 博雅

その他、ご意見等あれば 03-3263-8031 徳洲会東京本部法務部 八木までお問い合わせください。

医療法人徳洲会 東京本部法務部

八木圭太郎



菅野 拓様

徳洲会

**TOKUSHUKAN**



徳洲会  
医療法人

東京本部 東京都千代田区九段南1-3-1 東京堂千代田ビルディング14階 〒102-0074 大阪本部 大阪市北区藤田1-3-1-1200 大阪駅前第1ビル12階 〒530-0001  
電話 (03) 3262-3133(代) 電話 (06) 6346-2888(代)