

患者様からのご意見と回答(令和7年4月)

No	ご意見	対応
1	オムツですが、床頭台に沢山入っている分よりかは支払い分が少なかったです。看護師さんの多重の中、補充されるより少ない定数を決めて壁や床頭台に補充量を表示しているところの病院もあり、看護師さんでなく看護補助の方が補充されています。 必要以上の補充は看護師さんそれぞれの補充量が違い、決して無料に使用できるものではないという認識もいるのではと思います。 持参するとなれば持参と表示しておくのもわかりやすいです。他の病棟でも同じことが言えると思います。 よろしくお願いいたします。 特に意見にのせて頂かなくていいですが、皆さんで情報の共有はしていただきたいと思います。	この度は物品管理上の問題にお気づき頂きありがとうございました。 また、他施設でのご入院経験を踏まえた様々なアドバイスも頂き、大変感謝しております。 お教えいただいたアドバイスも取り入れながら、運用方法を再検討し改善に取り組めます。
2	面会時間の訂正をして欲しい エレベーター内の面会始まりは正午からとなったままであり、誤解されます 面会は13時からと止められたので、緑色の「入院のご案内」には12時からと記入があるともめそうになった。ちゃんと訂正したものを渡すべきだと思う。後で面会のお知らせを看護師さんがくれましたが、パンフレットには挟んでいなかった。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘の通り、現在は面会のルールを一時的に変更しております。案内について、見直しをいたします。 また、現在の面会時間のお知らせについては、入院のご案内と併せて配布をさせていただいておりますが、この度はお渡しが出来ておらず申し訳ございません。面会時間の周知につきて、改善に向けて検討いたします。
3	耳が不自由なため、患者サポートセンターで手続きをした時に、預り金入金の場所を教えてもらいました。入金場所で家族の駐車券の割引もできると言ってもらえるか、入院当日のため割引できる表示をしてくれるとわかりやすいです。 また、入院している病棟でも入口などに表示して対象者に声かけして下さいとするとわかりやすく、患者側も不慣れなことは多くあり、ご迷惑かもしれませんがご対応おねがいします。 他の病院でもスタンドに表示しているところもあります。スタッフの方もどの様な方が割引対象か知れると思います。	ご意見ありがとうございます。 駐車料金の割引対応は、病院内の2階会計窓口等で行っております。 駐車料金の割引に係る案内につきましては、分かりやすい案内が出来るよう見直しいたします。 (参考)提携駐車場料金 ・面会等：割引なし 100円／50分 24時間最大料金：600円 ・外来受診(当日)、病院が許可した付添い(入院時・退院時・手術待機等)、病状・手術説明での来院、緊急入院：45分まで無料 以降1時間毎／100円 24時間最大料金：300円 ・病院利用者で身体障害者手帳、知的障害者手帳の交付を受けている方：無料
4	病室の床頭台の上にベッドネーム入れがありますが、床頭台の高さによって名前が見えづらくもあります。もう少し見やすい位置にできるといいと思います。看護師さんの業務が多いところは電子ペーパーなど、病室移動も何度かあり、紙のネームを抜くのが大変そうでした。	ご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。
5	会計前 寒い。 奥のつきあたりの広場にイスを増やしてほしい。ピアノ演奏はきいたことがない。イスをおいてはどうか。 各階の待合い室少し寒い。 トイレせますぎでは。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。

No	ご意見	対応
6	採血待合の順番は外来受付をしてからの順番待ちですが、外来受付を1番にすんで3階に行くとタオル等で順番をとってる人がいる。 立て看板等で事前の順番とりはやめる様に表示して下さい。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 ご指摘の通り、採血受付には再来受付機等で受付をして受付案内票が発行されてからお待ちいただくようお願いしております。 頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。
7	駐車場の一步通行を守れない人が多すぎる。特に朝ルールを守って回ってくると、逆走車にとられることが何回もあった。注意する等対策をおねがいしたいです。それからいつそのこと、一方通行やめたらどうですか？ ルールを守ってる側からするとムカつきます。車とめられないので！！	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。
8	医療から食堂まで 〇〇病院ぐらいのレベルにしてほしいです。 Wifiが使えるのは嬉しいです。 食堂の〇〇あと少し美味しくして頂きたいです。〇〇の食堂は美味しくて安いです。 眼科をおいて頂きたい。 北の方の病院はまともですが、南の方の病院はりんくうぐらいしかないのです。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。
9	お年より相手にたいどわるすぎ イライラしてるのあたってるの第三者から見てもわかる。 もっとだれにでもえがおで やさしい対応したほうがいい うけつけしっかく。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 当該職員に確認し、指導いたしました。他のスタッフに対してもこのことを共有し今後このような事がないように十分注意します。 患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう、接遇教育の徹底、接遇マナーの向上に努めてまいります。
10	ICUでたくさんの方にお世話になりましたが、実務的な会話のみではなく、コミュニケーションをたくさんとってくださってとても嬉しかったです。親切かつ丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。とても快適でした。	大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 頂いたお言葉は、当該部署にお伝えいたしました。 今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。
11	〇〇科 〇〇先生 お昼の休けいをとるのは良いですが、長く待っている患者の事をもう少し考えて下さい。 午前診なので、お昼の休けいをはされると2時間以上待っています。 事ムの方の対応、もっとやさしくしてほしいと思います。冷たいです。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。 また、接遇につきましては、患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけ、接遇向上に努めてまいります。
12	とにかく会計が待つ。 診察が終わっても計算で1時間くらい待つ。 めちゃくちゃしんどい。 そして、スタッフは不親切。病院は嫌いな場所なのに更にきらいになる。	この度は大変お待たせしてしまい申し訳ございません。 時間帯や曜日、診療内容等により会計の待ち時間が長くなることがあります。 会計待ち時間については、少しでも短縮できるよう改善に努めてまいります。

No	ご意見	対応
13	先生達のケイタイ使用 個人のエレベーター内とか持つてる時使用、そしてケイタイをみてるからエレベーターとかのる人にめいわくです そして あいさつはしない人がめっちゃ多い こっちからしても無視する先生がめっちゃ多いし、なんか、そんなんでよく先生しているなと思います。 ここのびょういんはキライになりました。 もうきたくないです。 たいどもあまり良くないです。 もうすこし、ちゃんとして欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 また、この度はご不快な思いをさせてしまい大変申しわけございません。 今後そのようなことがないようにマナーの徹底・向上に努めてまいります。
14	陣痛を頑張っている娘の様子とご主人の部屋への受入れを伝えにきてくださりました。 娘からの〇〇も全く途絶えて気持ちが落ち着かずだったので、とても嬉しかったです。 ご親切、ご丁寧な対応を誠にありがとうございました。 みなさんととても親切でやさしく対応してくださり、本当にありがとうございました。 感謝いたします。	ご意見ありがとうございます。 このようなお言葉を頂き、大変励みになります。 今後も患者様に寄り添った医療を心がけて参ります。
15	私は〇/〇から、〇〇科で〇〇の治療でお世話になっています。こちらでの迅速な治療により、現時点で順調に快方に向かっています。これも当病院の医師・看護師・検査技師などのスタッフの方々のおかげだと感謝いたしております。ところがその半面、不満な点が多々あります。〇〇などで受診されている方と比べても病気の深刻度はかなり違うはずですが、治療を誤れば後遺症が残る病気です。今回感じたのは当病院の医師から患者への説明不足です。 (略) 治療の概要の文書を作成してそれを渡すなり、〇〇が作っているリーフレットのようなものがあればそれを渡していただだけで、時間もかかりませんし患者の不安も少しは抑えられるのではないかと思います。外来では無理なのでしょうか。 (略) 明日検査の前後に診察があるのかどうかわからないことと、MRI検査の予約票は事前にもらっていましたが、どれくらい時間に余裕をもって来院すればよいのかなどその票には書かれていなかったのので、医師に尋ねました。すると看護師さんが丁寧に説明してくれ始めたときに、「次の患者さんが入ってこられるので、表でやってください。」と、大変きつい口調でその医師から言われました。看護師さんと二人で目を見合わせて、逃げるように診察室を出ました。 大人数の患者さんの診察をてきぱきとこなさなければならないのは理解できますが、かなり待たされて私にはこんな対応ですかという感じです。看護師さんは外で謝ってくれましたが、彼女には何の落ち度もありません。「その説明は看護師から外でしてもらいますから。」となぜ普通に言えないのでしょうか。人格を疑います。 全般的に受付の方々・看護師の皆さん・検査技師の方々、本当に丁寧な対応で頭が下がります。でも医師たちは・・・という感じです。 (略) 同じ病気でこちらを受診されて、私とは違って、医師に質問できないような気の弱い方やとても不安を感じている方がおられたら、少しでも安心して病気の治療に専念していただきたいと思い、このような文書をかかせていただきました。最後までお読みいただきありがとうございます。 私もまだしばらくの間、治療が続くと思いますが、今後ともよろしくお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。 より良い医療、患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。

No	ご意見	対応
16	イヤな顔、態度をあからさまに出す。気分悪い。	●当該病棟師長より 具体的に内容をお伺いできれば、当該職員へ事実の確認や指導をしたいと考えます。ご不快な思いに至ったことに関しましては職員を代表してお詫び申し上げます。
17	手術 の当日の夜中、尿の管や呼吸器の鼻からのチューブ、心電図・血圧等の管が点滴等につながれており、尿が出ていない事をナースコールで何度も訴えてみたが処置してもらえず、ナースコールは手元に置いてもらえず、ずーと苦しい思いをしました。 朝になって別の男性看護師さんが来てくれて、尿がたまって苦しいことを伝えると処置して頂きましたのでやっとすっきりはしましたが、手術してその当日のナースの意地悪な態度や仕事ぶりは、一体この病院はどうなっているのかと思いました。たった1人の看護師のせいで、ほかに親切で優しい看護師さんもたくさんいると思いますが。 病室内での患者の容態について。咳のひどい人、うつされそうでこわいです。夜中に何度もせきつづけられるので、睡眠もとれず、迷惑です。個室に入ってもらう事できないでしょうか。お年よりは特にです。超高齢者の人たちの部屋に入ってもらう事できませんか。咳といびきで大変困って眠れません。部屋を分けるか、個室に入ってもらうか対処してもらいたいと思います。	この度はスタッフの接遇により不快な思いをさせてしまい、指導が至らなかったことについてお詫び申し上げます。今回の件については当事者及び他のスタッフとも共有いたしました。不安を抱えている患者様に対して自分たちがケアを行う前には必ず説明を行ってから実践し、ケア提供後には症状が改善したことを患者様に確認していくように指導を行いました。また、スタッフ全員が接遇が向上できるように引き続き指導を行っていきます。病室に関しては、患者様の状況に合わせて部屋の調整を行っていますが、困難な場合があります。患者様が安心して入院できる環境が提供できるように努力してまいります。