

患者様からのご意見と回答(令和7年9月)

No	ご意見	対応
1	<p>看護の勉強で入っている学生と患者が大きな声で一日中世間話をして迷惑でした。(毎日同じ患者に付いてナーナーになり過ぎでしょう。)点滴が落ちにくい時の対応に問題あるようです。退院計画書の記述ミスを指摘したら訂正印で済ませようとした(サインだけ求めてゆっくり見れなかったのに)</p>	<p>・看護の臨地実習について:実習は、学生が知識・技術・態度の統合を図り、看護師としての能力を育成することを目的としており、当院では、看護教育課程の1年～3年までの看護学生に現場実習の場を提供しています。</p> <p>学生ですので、患者様を限定して継続して担当することにより、学びを深めております。対話をしながら関係性を深めたり、世間話も交えつつ必要な情報を聞き出すなどは、学生だけでなく、看護者として日常から行いますが、今回、同室の皆様にとっては、長時間の在室や内容が聞こえてしまうなど、配慮が必要であったと考えます。ご不快の念をおかけいたしましたして誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>高齢社会においては、看護の人材育成は重要な課題であり、志のある次世代の看護者の育成は私どもの使命であり、今後も学生の実習にご協力賜りますようお願いいたします。</p> <p>・点滴のご意見について:ご指摘の問題について具体的なお意見が書かれていないため回答できませんが、病棟では点滴の挿入状態と滴下の確認について周知徹底しております。</p> <p>・退院療養計画書について:文書の記述ミスについては、書式を正しくし刷新したもので提供できるように周知いたします。</p> <p>またこのようなご意見については、速やかに改善行動したいと思います。言いにくいことではあるとは思いますが、是非、お気づきの際に直接お申し出頂けますと幸いです。</p>
2	<p>面会時に何も言わずベッドサイドに来て患者の対応が雑。病状についての質問をすると気怠い態度で肘をつき、ため息をつき、不快な思いをした。「休日で患者10人受け持っていて深い情報を持っていない」と言われた。患者把握はしておいて欲しいと思う。こちらが不快な思いをしたため、情報は後日にしようと思って帰ろうとした途端に態度が変わった。</p>	<p>この度はスタッフの対応により、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。当該スタッフへの指導および部署内で情報共有を行いました。患者様を心配するご家族の気持ちに寄り添えるよう、今後も丁寧な対応を行えるよう努めていきます。</p>
3	<p>入院の手続きの件であまりにも事務的な心使いのない対応でした。患者にとっては、とても不安な気持ちでいっぱいなんです、対応に不安だけです。</p>	<p>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。</p> <p>頂いたお言葉は、関係各位にお伝えいたしました。</p> <p>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。</p>
4	<p>とても良い態度で対応してくれました。挨拶も言葉もしっかりと気持ちよく面会する事ができました。とってもいい気分です。帰れます。病人さんもいい顔で嬉しかったです。</p>	<p>この度は〇階〇側病棟の接遇に対して、お褒めの言葉を頂きありがとうございました。</p> <p>早速部署の看護師・看護補助者全体で喜びを共有し、励みとなりました。</p> <p>引き続きご入院される患者様だけでなく、ご面会に来ていただいた方にも安心して頂けるよう温かい寄り添いの看護や療養環境が提供できるよう精進いたします。</p>

No	ご意見	対応
5	<p>治療後に看護婦がベットにぶつかり、その後とんぶくの薬を飲むくらいの痛みがでて、その人に当たったぐらいで、そのしん動で痛みが出ると伝えたら、かるくあやまつただけで、その後あやまりも来るどころか様子を見に来ることもありませんでした。新人なのか、今まで、そんな事ありましたかちゃんとあやまつたり様子を見にこられていました。それと、病院の高い新しいエコー機械をザツにあつかっていました。手入れの仕方もザツで、もしちゃんと手入れをしていなかったら、私達患者になにかあったらどうするのですか？ちゃんと指導がされていないと思います。その方看護婦とちがって違う職場に行った方がいいぐらいと思いました。</p> <p>私は痛みを少しでもやわらぐ為に、Hブロック麻酔科に来ています。私だけでないです。このご意見箱に書きましたが対応をしてもらえるかがしんぱいです。看護婦の名前が分からないのですが、この病院で仕事をするのであれば、もう少しいい仕事や機械にもいいに手入れをした方がいいと思います。</p>	<p>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。</p> <p>患者様に寄り添った接遇を心がけ、安心して満足のいく医療・患者サービスの提供ができるよう努めてまいります。</p>
6	<p>大変お忙しい状況であったと察しますが、不安でどうしていいのか問いかけている人への対応とは到底思えない言動がありました。医療に携わる方に感謝しております。ただ、天使とあくまのはざま的に人間ですので、お互い感情が出て、まな板の上のこいのこちらは何か仕返しされないか？とても不安になりました。こわいです。</p>	<p>この度は救急外来での不適切な対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。ご意見を拝見し、当部署のスタッフの言動に配慮が欠けていたことに、深く反省しております。不安を抱える患者様への声かけ、説明の徹底に努めたいと思います。ご多忙のなか、ご意見をお寄せいただいたことに心より感謝申し上げます。</p>
7	<p>ベルを押すとすぐに対応してくれて、処置室まで案内してくれる時、私が杖をついているので気遣ってくれました。看護師さんも大変でいいに対応してくれているので嬉しかったです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>このような温かいお言葉をいただき、スタッフの励みとなります。</p> <p>患者様、ご家族様に寄り添い、より一層丁寧な対応を心がけていきたいと思います。</p>
8	<p>会計ソフトを導入して計算が自動で済むようにして欲しい。人力に頼りすぎていて待ち時間が長いです。</p> <p>駐車場が見舞客の車で満車になり患者が迷惑しているので対策して下さい。</p>	<p>この度はお待たせしてしまい申し訳ございません。会計につきましては、時間帯や診療・検査内容によって通常より時間がかかってしまう場合がございます。会計待ち時間について、少しでも短縮できるよう改善に努めてまいります。</p> <p>また駐車場については、夏休みに入り、一般車両の長時間駐車によってスペースが減少し満車となることも度々ございました。今後につきましては、駐車場運営会社とも相談の上、対応を検討して参ります。この度は、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。</p>
9	<p>病院に行くのに、30分以上待つて予約に間に合わなかった。電話を入れたが無理といわれた。前は優先にしていたのではないか。どうしてそれをしない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>夏休みに入り、一般車両の長時間駐車によってスペースが減少し満車となることも度々ございました。今後につきましては、駐車場運営会社とも相談の上、対応を検討して参ります。この度は、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。</p>
10	<p>すでに車でいっぱい停めるのに30分かった。調べると海外旅行客が格安の駐車場として利用しているとのこと。グーグルやblogのクチコミあり。患者や家族など病院利用者のための設備のはず。しっかりと対策してほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>夏休みに入り、一般車両の長時間駐車によってスペースが減少し満車となることも度々ございました。今後につきましては、駐車場運営会社とも相談の上、対応を検討して参ります。この度は、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。</p>

No	ご意見	対応
11	斜めに走る柱に頭をぶつけた。クッション剤を貼りつける等、対策してほしい。(すべての梁や柱に)	ご意見ありがとうございます。 駐車場内の安全対策について、駐車場運営会社とも相談の上、対応を検討して参ります。この度は、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。
12	エスカレーターの速度が早い。脚不自由な人には怖いです。	ご意見ありがとうございます。 エスカレーター業者と相談しておりますが、当初の設計条件として、一般病院が多く採用されている速度で設計されているとのことです。改修には多額の費用がかかることもあり、次回更新時などに検討していければと思います。 申し訳ございませんが、手すりを利用して安全な乗降をお願いするとともに、エスカレーターのご利用に不安な方はエレベーターのご利用をお願いいたします。
13	毎日身体障害者の所に健常者が車を駐車しているので身障者が止められません。非常に困っているので対応をお願いします。	ご意見ありがとうございます。このたびはご不便をおかけし申し訳ありません。 病院地下駐車場については、障害者・車椅子利用者、及び75歳以上の高齢者の方は駐車可能なエリアとなっております。駐車台数に限りがございますので、ご理解よろしくお願い申し上げます。
14	暑い	この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 基本設定温度を設けており、外気温を確認しながら適切に対応してまいります。 また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、具体的な内容について情報を頂けると幸いです。
15	・立体駐車場の警備員の態度振る舞いについて 駐車場が満車の時、立体駐車場の入口の発券機の近くで警備員が車の誘導をしています。が、どうも動きが悪く、面倒臭そうに「左側の発券機へ行け」とばかりに無言で手を動かしていました。上司の人はどのような指導をしているのでしょうか。病院入り口前の地下駐車場に案内する警備員とは雲泥の差があります。愛想良くして欲しいとは思いますが、なぜ普通に車を誘導することができないのか不思議でなりません。	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。 当該部署に確認し、今後このような事がないように十分注意しました。 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。
16	・エスカレーターの速度について これはお願いなのですが、病院内の1階から2階へと通じているエスカレーターの速度が少し速いような気がしてなりません。私は足が不自由なので、もう少し速度を遅くしてもらえないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。 エスカレーター業者と相談しておりますが、当初の設計条件として、一般病院が多く採用されている速度で設計されているとのことです。改修には多額の費用がかかることもあり、次回更新時などに検討していければと思います。 申し訳ございませんが、手すりを利用して安全な乗降をお願いするとともに、エスカレーターのご利用に不安な方はエレベーターのご利用をお願いいたします。