

# 患者様からのご意見と回答(令和7年10月)

No	ご意見	対応
1	<p>案内看板を番号のみにして、わかりやすくしてほしい。            例)・自動精算機と自動支払い機            ・⑧院外処方箋と処方箋窓口            等、標示を統一するか番号で。</p>	<p>ご指摘のとおり、院外処方箋窓口の案内看板において表示の不一致が確認されましたので、「院外処方せん窓口」へ表示を統一いたしました。この度は貴重なご意見を賜りありがとうございました。</p>
2	<p>最悪の人物。看護師としてというより、人間としてどうかと感じる。常にタメ口、患者の気持ちにまるで寄り添っていない。痛みで苦しんでいる患者に暴言をかけてくる。痛みで気が狂いそうなのに、「採血なんで」と患者に寄り添うことなく、自分の仕事を優先してくる。本来なら患者の気持ちに寄り添って心配するのが看護師の仕事だと感じるが、そんなそぶりは全く感じられなかった。手術後、直後の一番しんどい患者に対して、あの態度は無いと思う。最後に名前を聞くと”〇〇”っすと舌打ちをして態度が最悪で最後までタメ口だった。態度が悪かった。本当に彼に指導してほしい！最低限の社会のルールぐらいは教えておいてほしい！人手不足の職業で人材が少なく、なり手が少ないのも解りますが、あんなやつが、看護師をしていると病院の評価も下がります。今はSNSの時代なんで、どんな評判で炎上するかわかりませんよ。気を付けた方が良くと思う。〇〇さんや〇〇さんのようなすばらしい看護師さんもいます。本当に親身に対応して頂き癒されています。りんくう総合医療センターは地域では評価のいい病院です。その評価が下がらないように職員の人材育成を教育・指導を行ってほしいと切に願います。</p>	<p>接遇に関しては病棟としても力を入れて取り組んでいる所です。しかし、指導が至らずスタッフの接遇により不快な思いをさせ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と話をを行い自分の接遇や手術後で疼痛や不安を抱えている患者様に対して寄り添うケアとは何か共に振り返りをおこないました。また、スタッフとも共有を行い、全員が接遇に注意し患者に寄り添ったケアが向上できるように引き続き指導を行っていきます。</p>
3	<p>・マスクの着用について            3ヶ月前、うっかりマスクを着用するのを忘れてしまい、看護師さんから「売店でマスクを買って下さい」と言われたので、売店へ行きました。先日、3名の患者さんがマスクを着用していませんでした。それを見た看護師さんは何も注意をしませんでした。この病院は患者によって態度を変えるのでしょうか。もうマスクなど必要なくなったのでしょうか。それとも、見ても見ないふりをしているのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。            院内ではマスクの着用をお願いしており、マスクを着用していない方にはお声掛けをさせていただいております。この度はご案内不足によりご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>
4	<p>(2階中央女子トイレ):個室にいる時から暴言を吐きながらそうじして出てるのが怖い思いをした。出てからもにらまれてとても怖い思いばかりだった。注意をお願いします。</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。清掃担当者に確認し、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。</p>

No	ご意見	対応
5	9Fレストランの店員 私語が聞こえてきた ふゆかいになった。病院の患者が使うところなのでやめてください もう使いません。	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。
6	手術後、ナースステーションの近くの部屋に居たのですが、戸が開けっぱなしだったので、看護師の雑談がうるさかった。「きもい」「だるい」「うっとうしい」などの内容はよくわかりませんが、そんな言葉が聞こえてきて、気分悪かった。患者が痛みで苦しんでいるのに、とても気分が悪かった。あと、朝方、朝食をひっくり返したみたいで、「うあ、最悪、わっははは」と笑い声、「お前夜勤延長な」という言葉。笑い事ではないだろう”怒”とすぐ腹が立ちました。私は痛みで苦しんでいるので、よけいに怒りがこみあげました。別に雑談するなど言っている訳ではありませんが、せめて患者に聞こえないようにしてほしいです。りんくう総合医療センターは〇〇先生などすばらしい病院だと思うので、こんなことで評価を落としてほしくないです。本当に残念なでき事でした。	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。朝礼などを活用し接遇についての注意をおこなうように病棟として取り組んでいるところです。オープンカウンターであり自分たちの発言が他者に聞こえることがあること、言葉に不快を感じることをあることを認識し、声のトーンや会話内容など気を付けるように指導を行いました。指導を継続するとともにスタッフがお互いに注意できる環境作りに取り組んでいきたいと思っております。今回は貴重なご意見を頂きありがとうございました。
7	(ナースステーションの方)受付の対応、病室で話してくれる内容と診療科で聞いた内容が違うことが多々あった。引継ぎはきちんと出来ているのか。対応がおざなりで高圧的に感じて気分が悪くなる。改善してほしい。	ご意見箱への貴重なご意見、ありがとうございます。この度は、私どもの職員の対応により、不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。頂いたご意見を受けとめ、職員一人ひとりが、患者様やご家族に寄り添った、丁寧で分かりやすい対応を徹底するよう、改めて指導を徹底してまいります。
8	言ってる事が人によってちがう。上から目線でエラそうにいうのでムカつく。職員教育をきちんとした方が良いのでは？人としてどうかと思う。	今後、同様のご意見をいただくことのないよう、職員間の情報共有を密にし、統一された、質の高い医療サービスを提供できるよう、職員教育の見直しと強化に努めてまいります。今後とも、お気づきの点がございましたら、ご意見をいただけますと幸いです。

No	ご意見	対応
9	<p>看護師さんの仕事ではないようなことまで頼む患者さんが多い中、嫌な顔をせず寄り添う姿を見ていて、とても感動しています。断ることも覚えてほしいくらいです。あたり前にせず、ケアしてあげてください。お掃除の方も毎日1人1人のゴミを回収してくれます。歩ける人は自分のことは自分でやればよいと思ってしまいうくらいです。床も毎日キレイです。とてもありがたいです。ありがとうございます。お手伝いさんが毎日笑顔で明るく食事をもって来てくれるので食事がとてもおいしく楽しみです。ありがとうございます。皆さんとても明るく話してくれるので、心の助けになります。もう戻りたくないですが、心より感謝申し上げるとともに、皆様のご健康とご多幸をお祈りいたします。</p>	<p>この度は当病棟スタッフに、たくさんの温かいお声を頂きありがとうございました。</p> <p>どの患者様にも安心・安全でご満足いただける看護や療養環境を提供したいと思う一方で、急性期病院という特性から十分提供できていない場面もあるのでと懸念することもあります。そのような日々の中、このようなお声を頂けたことは、私たちにとっても大きな励みとなりました。これからも日々の看護や療養環境の整備を丁寧に行いながら、患者様に寄り添い支えとなれるよう精進いたします。</p> <p>まだまだ暑い日が続きますので、どうかご自愛くださいませ。</p>
10	<p>トイレトペーパーの質が悪すぎます。つらいです。せめて下の売店で水に流せるウェットシートの取り扱いをお願いします。</p>	<p>トイレトペーパーについて、不快な思いをさせまして申し訳ございません。水に流せるウェットシートについては売店業者と協議します。</p>
11	<p>看護師長様 父がお世話になります。先日は、私の勝手な判断で拘束を解いてしまい申し訳ありませんでした。厳しく、温かいご指摘ありがとうございます。ご指導されている後輩の方々に全幅の信頼を置かれているとも確信を致しました。懸命な看病に感謝。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。患者様だけでなくご家族様にもお辛い思いをさせてしまったことを看護管理者として申し訳なく思っております。身体拘束は患者様の尊厳を損なう行為であり、患者様の安全を守ることと尊厳を守ることの狭間で、日々私たち看護師も苦しい思いを持っております。苦痛な症状をできるだけ和らげ、安寧が得られる看護や医療が提供できるよう日々精進いたします。今後ともお気づきの点がございましたらいつでもお声掛けください。</p>
12	<p>看護師様とその他のスタッフ様へ 父がお世話になります。手厚い医療の提供と支援に感謝しています。力の限りを超え、尽くして頂いているのが伝わりました。本当にありがとうございます。</p>	<p>この度は当病棟スタッフに温かいお声を頂きありがとうございました。この言葉を励みに、これからも日々の看護を丁寧に行い、患者様ご家族様に安心して医療や看護を受けて頂けるよう精進いたします。</p> <p>まだまだ暑い日が続きますので、どうかご自愛くださいませ。</p>
13	<p>ご飯がすごくおいしくて感動しています。白ごはんを固めに炊かれています。よく噛んで食べれて良いです。味つけもおいしい。おかずの量は少ないですが仕方ないですね。勉強になります。いつもありがとうございます。</p>	<p>入院中のお食事が患者様の楽しみの一つや治療の手助けになっていましたら、大変嬉しく思います。</p> <p>おかずの量に関して、治療に応じた栄養量での提供となりますので全ての要望には沿うことができませんが、いただいたご意見を元に献立の見直しを続けてまいります。気になる点があれば、ぜひ管理栄養士や他のスタッフにお声かけください。</p> <p>この度は温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
14	待合室あついです。エアコンきいてない。まどの日光、熱中症になりそうでした。かいぜんして下さい。	ご意見ありがとうございます。 救急外来の待合室については、1階出入り口の横にあり外気温の影響を受けやすい場所にあります。 業者とも相談の上、実施可能な対策を検討してまいりたいと思います。
15	私の娘〇〇日〇〇時頃 救急車できました。その時は、おなかが痛かったためCTを取ってもらったところ卵巣がわるくすぐに〇〇病院に行き、すぐにOPをしました。その時の救急外来の方のためです。早く診察してもらいよかったです ありがとうございます。	この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お子様のご無事に手術を終えられたこと、心より安心いたしました。お母様のご不安な気持ちを拝察するに、少しでも早く診察・治療を始められたこと、大変嬉しく思います。救急隊の皆様との連携がスムーズに行われ、迅速な対応につながったことは、今後も当院の励みとなります。いただきました温かいお言葉を胸に、これからも患者様が安心して医療を受けられるよう、スタッフ一同努めてまいります。
16	1F売店前のトイレ(女子)を利用した時のことです。奥の個室に向かおうとしたときに、トイレのドアを勢いよく開けた女性がいて、ドアが手首に思いきり当たり赤いあとが残りました。その女性スタッフは確か緑色の服を着ていました。「すいません」と言っていたものの平謝り無表情で、ササッと去っていきました。かなり痛かったです。	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。 ご指摘いただいた内容について院内で共有し、ドアの開閉について注意喚起を行いました。今後このようなことがないように十分注意します。
17	急な入院になりましたが、〇ブロック受付の方も親切にスムーズに対応してくださいました。入院中も親切な看護師さんばかりでした。1人1人のスタッフの方がそれぞれの仕事に精一杯努めていらっしゃるの印象的です。私自身に対する対応もそうですが、ご高齢の方にも親身に寄り添われるスタッフの方ばかりでとても良い病棟だと感じました。とってもしっかりとしたかゆいところに手が届く、何も言わなくても察して下さるような「完璧な看護師さん」みたいなスタッフさんも居れば、ゆったりとした言葉づかいで患者さんを安心させるような看護師さんも居て、それがまた良い点だなと思いました。お世話になりありがとうございました。	この度は、温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。 私達看護師の対応は、多種多様であると認識しています。頂いたお言葉を部署内でスタッフ間で共有し、個々の個性を生かしながら、更により良い看護を目指していきます。
18	どんなに荷物が多くても床に(特に病院はいろんな菌やうんこ、しっこ)物を置かないで頂きたいです。ショックです。下の床に物をおかれて、家族が来た時に自身の身になってお考え頂きたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 また、この度はご不安な思いをさせてしまい大変申しわけございません。看護師長会の会議で注意喚起させて頂きました。 頂いたご意見を真摯に受け止め、患者様が安心して医療を受けていただけるよう努めてまいります。

No	ご意見	対応
19	先日入院をさせていただき、窓口の方や看護師さんにもいねいに対応していただきました。ありがとうございました。窓口での同意の確認を受付の人にしてもらったんですが、他の病院では用紙があります。こちらの病院では用紙で今後される事はないでしょうか。入院のパンフレットとかにあれば、事前に確認する事ができよいなあと考えています。また検討いただけたらうれしいです。(他の同意するものは書類があり、事前に確認できます。)	貴重なご意見ありがとうございます。改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、窓口での同意の用紙について、詳細を教えてくださいと幸いです。
20	清掃の〇〇が暴言を吐きながらこちらのドアを殴る蹴るで手洗いから怖くて出れなくなりました。以前もこの方はブツブツ文句を言っていました。怖くて手洗いに行けません。	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。前回の意見分と同様に清掃担当者に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。
21	病室が変わる時に連絡がなく困りました。家に留守電に入れてほしいです。	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。看護師長会の会議で注意喚起させて頂きました。患者様、ご家族様が安心して満足のいく医療を目指し、日々改善に努めてまいります。また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、病棟等の具体的な情報を頂けると幸いです。
22	たった1日の退院なのに、病棟の何の人間関係か、何のおしあいなのかわかりませんが、病室の移動をさせないでほしい。荷物を扱うのも雑です。	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。患者様が安心して満足のいく医療を目指し、日々改善に努めてまいります。また、改善を行うにあたり勝手なお願いではありますが、病棟等の具体的な情報を頂けると幸いです。
23	今回入院しましたが、今どき、3万円預かりとかありえないです。退院して、少しでも早く帰りたいのに、預り金がある為、遅くなっているかと思えます。なければ自動支払い機で大丈夫ですよ??しかも、現金で預かりって…わざわざ、お金を引き出しに行かないといけない!!古い考えしか出来ない病院ですね。すごく残念です。他病院をみてみてはどうでしょうか?今は令和ですよ。昭和ではないですよ…何か改善お願いします。次、来た時には、改善策を教えてください。患者の為によりしくお願いします。	この度はご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。当院では診療費未払い抑制のため、入院時に「預り金」として既定の料金を頂戴しております。患者様にはご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

No	ご意見	対応
24	<p>人工股関節の手術を受け、全く痛みが無くスタスタ歩けるようにしていただき、ありがとうございます。入院中、看護助手さんや看護師さんリハビリの先生方の言葉使いが丁寧で、まるでホテルに泊まりにきたのかとさっかくするほどでした。ていねいな言葉づかいや心くばりに感心しました。手術に対する不安や術後の体のたよりなさ等の不安に支えてはげましていただいた事、感謝しかありません。退院した今、りんくうで過ごした18日、楽しい、いい経験でした。医療スタッフの方の日々のご苦勞、仕事の大変さ、感謝しかありません。どうか今後ともがんばって下さい。</p>	<p>この度は心温まるご感想をお寄せいただき誠にありがとうございます。痛みもなく快適に歩けるようになったとのこと、私たち医療スタッフ一同、嬉しく、また、励みとなりました。手術に対する不安や術後のご不安な気持ちに寄り添い、少しでも安心してお過ごしいただけたことは、私たちにとっても大きな喜びです。「いい経験」と感じていただけたことは、医療に携わる者として何よりの報酬です。今後も 患者様一人一人に寄り添い、安心して治療をうけていただける環境づくりに努めてまいります。今後も健やかな日々を過ごされることを祈りながら 改めまして御礼申し上げます。</p>
25	<p>採血室の順番を取るのは受付を済ましてからと決まっていると思いますが、いすの上に荷物を置いて受付前に順番を取っている。採血室の前で受付表を確認して採血の順番を手わたしをしてほしい。(早く受付をしても採血の順番がおそくなる)</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけしまして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参ります。</p>