

患者様からのご意見と回答(令和7年11月)

No	ご意見	対応
1	8:30受付開始前にたくさん人が待っている。血液検査と同じように番号札をおくべき。並んで待っていたのに、横入りされた。	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。順番待ちについて公平公正なご案内ができるよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。
2	呼び出し暗号ミスで、他人にカルテを開示された件について 本日、呼び出し番号の手違いがありました。(440と446)呼び出し表示が後ろの446の人が先に呼ばれ、“えっ？”と言いましたが、看護師が「446番です」と後ろの人を入れました。しばらくして446の人が出てきて、「やっぱり間違っていた見たい」と。聞けば自分のものではない検査結果がPCに表示されていて、飲んだこともない薬についての説明がはじまり、おかしいと言ったことで他人(440番)のものだと気づいたそうです。先生と看護師の間での手違いだったようですが、なぜそのまますぐに440番で先に待っているこちらを入れてくれなかったのでしょうか？結局、予約時間を30分オーバーし、他人に検査内容を開示されたにも関わらず、何の謝罪もありませんでした。先に入った方が話してくれたから発覚したもの、ないものとして片付けようとしたのでしょうか？他院では必ず、診察室に入る直前に名前とカルテの確認を行います。これほどの病院でプライバシーが守られていないなんて信じられません。今朝から母の体調も良くなく、数十分のことでも待たされるのはしんどいものです。その理由がこれだったとは…。ちょっと信じられません。今後このような事が一切ないよう、事務、看護師について徹底した基本行動をお願いします。	この度は、大変申し訳ございませんでした。対応したスタッフに嚴重注意を行いました。また関わった医師、スタッフよりお詫び申し上げます。今後このような誤りが発生しないよう、十分注意してまいります。
3	すべてにおいて説明不十分で不信感しかなく、こちらが聞いたことに対して責任感のないことを言われていることが多々ありました。最後、病棟が変わる日まで対応は最悪でした。	ご家族の不安な心情に寄り添うことができず、配慮に欠けた対応、誠に申し訳ありませんでした。また、退院当日も貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今後のスタッフの指導へ活かし、改善に取り組みたいと思います。

No	ご意見	対応
4	患者さんのためにだんじりを作られた職員の方達に感動しました。有難うございます。	心のこもった温かいメッセージ、誠にありがとうございます。患者さんに喜んでいただきたいという一心で取り組んだ職員たちの努力が伝わり、感動していただけたことは、私たちにとって何よりの喜びです。これからも、患者さんが少しでも笑顔になれるような、心のこもったケアや取り組みを続けていけるよう、職員一同努めてまいります。温かいお心遣い、重ねてお礼申し上げます。
5	駐車場の事です。通路にとめていまい、2人の人から注意うけましたが、通路がわかりにくいし、白線が少し引いてあるとこがあり、もっと分かりやすく通路のとは通路と書いた方がいいです。白線が消えかかっているとこもあるから、きちんと整備して下さい。来にくいですよ。市民病院は。	ご意見ありがとうございます。 駐車場内の白線について、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。
6	保険確認「オンライン確認してます」と言われますが、同意とらずに勝手にしてるのですか？どうゆう事ですか？こんな病院ははじめてです。説明してください。	現在運用されているオンライン資格確認では、予約されている患者様の保険資格が有効か、保険情報が変わっていないかを事前に照会して確認することができます。この事前確認において患者様の同意は必要ないこととなっております。この度は説明不足により誤解を生むような発言があったことをお詫び申し上げます。今後もより分かりやすい案内が出来るよう、改善に努めてまいります。
7	いつも、地下駐車場をお借りしています。感じの良い人が10年ほど前からお1人いらっしゃったのですが、最近はいつも感じの良い人で助かります。	この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。今後も患者様に寄り添った医療を心がけてまいります。

No	ご意見	対応
8	<p>おばあちゃんが施設から呼吸困難で運ばれ、不安の中、母とおじ、おじいちゃんがいろいろ決断をしなくてはならず、とてもいねいかつ分かりやすく状況説明をして下さいました。耳のきこえにくいおじいちゃんにもご配慮下さり、ありがとうございます。おばあちゃんもこちらに運ばれ、よかったと思います。みなさんの迅速な対応でおばあちゃんにもがんばってほしいです。</p>	<p>このたびは温かいお言葉をお寄せいただき、心よりお礼申し上げます。おばあさまが急に体調を崩された中で、ご家族の皆さまにおかれましては、大変な不安を抱えながら多くの判断を迫られたことと思います。私たちの説明や対応が少しでもお力になれたのであれば幸いです。耳の聞こえにくいご家族への配慮にもお気づきいただき、ありがとうございます。今後も分かりやすい説明と寄り添う姿勢を大切に、すべての患者さんとご家族の支えとなれるよう努めてまいります。</p>
9	<p>8時～受付順番について苦情、改善希望 禁止行為なのに8時から受付前に付き添いの人や荷物を置くなどして、順番を取る人がいる。以前から伝えて看板は有るが小さく分かりにくく、改善していない。来院する度、嫌な思いをしている。</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。ご指摘をうけて、順番待ちの注意事項を大きく掲示いたしました。今後も順番待ちについて公平公正な案内ができるよう、改善に努めて参ります。 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>
10	<p>産婦人科の先生、助産師さん、看護師さん達には大変お世話になりました。本当にありがとうございました。特に、〇〇さんには妊娠中から産後までとてもお世話になり感謝しています。親身になって話を聞いてくださり、私の心の負担が減って気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。</p>	<p>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。また、第一子ご出産おめでとうございます。お子様の誕生という大切な瞬間を当院で迎えていただけたこと、大変光栄に思います。 産婦人科のスタッフへの温かいお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。スタッフ一同、ご意見を励みに、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。</p>
11	<p>とても優しく接して下さり、不安な気持ちがなくなった。赤ちゃんも私も担当が〇〇さんで嬉しく思います。親切にしてくださり、本当にありがとうございました。最後の挨拶もできず、申し訳ありません…短い期間でしたが本当にありがとうございました。感謝しています。</p>	<p>温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。ご退院されたお母様からの励ましのお言葉、そして赤ちゃんが健やかに成長されている様子を伺い、何よりの励みとなります。今後とも、皆さまのお力になれるよう努めてまいります。改めまして、心より御礼申し上げます。</p>

No	ご意見	対応
12	<p>今回、こちらの病院で第一子の息子を出産しました。なにもかもが初めての経験で不安と楽しみが重なりつつも無事に出産も終わりました。そこから5日間でいっぱい覚えられない事がある中、私は母乳状態について悩んでいました。息子の口が小さいのか浅飲みで乳頭がすごく痛くて毎回の授乳時間がやってくる度に嫌になっていました。初めは不安なので授乳室に行って看護師さんにも色々教えてもらいながら授乳をしたいと思っていました。ところが授乳室にいっぱい新生児たちと授乳しているママさん達がいる中、看護師さんはだいたい1人対応。多くても2人。誰一人居ない時もある。私は看護師さんに横についてもらって母乳の出が良くなる方法や、飲ませ方をいっぱい知りたかった。その中でなぜスタッフが1人、2人しかいないのか。私は乳頭がすごく痛くて搾乳機や、保護器を試してマシな方法を教わりたく、看護師さんに相談すると搾乳機使ってもまだ母乳の出が浅いから吸ってもらう方がいい、保護器を使うとそれに慣れてしまって乳首を吸ってくれなくなる。と結局なにもかもダメ。吸わすのみ。痛くて飲ませれない状況なのにそういった素っ気ない返答ばかりで親身に寄り添ってくれた看護師さん達はほほいませんでした。1人対応で忙しいのかなかなか一緒についてくれず、病室帰って1人で泣きまくりました。退院してから一番不安になるのって授乳だと思うんです。もっと一人一人に合った色々な方法対応をしてほしかったです。なにも教わらないまま授乳している自分を見て不安がデカくなる一方でした。そこから不安のまま退院の日が来て、たまたま息子が黄疸にひっかかり〇〇病棟に入院し、ただ私は24時間付き添いで来ただけなのに看護師さん助産師さんたち4人ぐらいが私の母乳の出し方、出が良くなる方法や、マッサージや色々試してくれ搾乳機や保護器を使いとにかく出を良くし、色々な対策をしてくれました。ただただ本当に付き添いで来ているのに今がチャンスだと言わんばかりに対応してくれました。そのおかげでたったの1日で母乳の出が良くなりました。この違いは何なんですか？今回息子の黄疸で入院しなかったら不安なまま生活していました。ある意味黄疸で入院になって良かったなって思いました。同じように思っている新米ママさん達の方が多いはず。もう少し1人1人にもっと寄り添って対応してほしいです。今回〇〇病棟では授乳室でのスタッフ人数、対応に対して不満が残りました。5日間という短い期間だからこそ、しっかり教えてほしかったです。すごく残念でした。</p>	<p>この度は、授乳室での対応に関してご不安やご不満を抱かせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。特に授乳に関するサポートが十分でなかった点についてのご意見を真摯に受け止め、今後はスタッフの配置や対応方法を見直し、患者様一人ひとりに寄り添った支援ができるよう改善に努めてまいります。</p> <p>一方で、〇〇病棟での対応にご満足いただけたことは、私たちにとって大変励みとなります。今後もスタッフ間で情報共有を徹底し、改善を図ってまいります。</p> <p>今回のご意見は、私たちがより良い病院を目指すための貴重なご意見となります。今後ともお気づきの点がございましたら、ぜひお知らせください。</p>

No	ご意見	対応
13	<p>今回入院しました〇〇です。</p> <p>・〇〇号室で居ましたが同じ部屋の患者さんがトイレが出来なくオムツにされていて、それを処理するのに看護師の方がされていました。余りに臭いが部屋に立ち込め大変でした。後で、〇〇号室に変えて頂きました。その時、看護師長さんだっと思ったのですが「あの部屋はトイレが出来ない患者さんが居てるんでね」とおっしゃっていました。私はりんくう病院にお世話になっていますが、消化器内科〇〇先生、循環器内科〇〇先生で入院もしましたが、診察室の待合室にエアドッグが設置されていて大変感動しました。今回の様に入室した部屋にも是非設置して頂きたいと願います。全室とは言いません。その様な患者さんが入ってる部屋に。</p> <p>・今回〇〇側に入院して居ますが、前回の入院は□□側でした。□□側の病室には各部屋の入口・トイレにファブリーズが置いてあり、そう思って看護師さんに「ファブリーズないですか？」と尋ねると「ありません。」と言うので、□□側に行って借りて来て散布しました。その後、売店に行きファブリーズを購入し散布しました。是非〇〇側にもファブリーズの設置をお願いします。</p> <p>エアドッグは空気清浄器は調べたら花粉やハウスダスト・ウイルスや菌の抑制・ペットやタバコのニオイ対策と言っていました。ユーチューブで載っていたのを観ましたら、犬を飼っている方でワンちゃんのオシッコ・ウンチから出る臭いもしっかり取れていると言っています。</p>	<p>ご入院中にご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>同室の患者様の排泄処理に伴う臭気によりご不快な思いをされたとのこと、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、排泄介助が必要な患者様がいらっしゃるお部屋では、臭気対策が重要であると認識しております。空気清浄機(エアドッグ)につきましては、その効果や必要性について改めて検討し、今後の設置に向けて前向きに取り組んでまいります。</p> <p>消臭剤の未設置についても、重ねてお詫び申し上げます。別病棟との設備の差異については、今後の改善課題として受け止め、快適な療養環境の整備に努めてまいります。いただいたご意見は、患者様の立場からの率直なお声として、真摯に受け止めております。今後もより良い医療環境の提供を目指し、改善に努めてまいります。</p> <p>ご意見、ありがとうございました</p>
14	<p>入院していて主治医の先生が部屋に来られ病状や処置した治療の報告などを仰られるのですが、4人部屋で仕方ないのかも知れませんが、出来れば診察室のような「部屋」を設けて頂きたいと願ひ致します。個人情報ですから。</p>	<p>病状や治療内容などのご説明に関しまして、患者様のプライバシーに十分配慮すべき点であると認識しております。ご家族が同席される時など看護師立ち合いについての説明については、別室にて対応しております。医師といただいた意見について共有し、個人情報の取り扱いに関するご不安やご要望を真摯に受け止め、今後の対応について検討させていただきます。ご意見は医師と共有し、可能な限り、個別のスペースでのご説明が行えるよう努めてまいります。配慮が行き届かず申し訳ございませんでした。</p>

No	ご意見	対応
15	<p>5階〇〇側病棟にも患者の名前を言った。ここではないとだけ伝えられた。□□側の事務の方にきいたら、ちゃんとどこに入院しているかおしえてくれた。〇〇側の方もどこにいるのかおしえてくれたらよかったのに。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を受け、事実確認を行いました。が事実は確認することはできませんでした。また全入院患者の入院病床については平日昼間は2階の総合案内、夜間休日は1階の時間外受付にお問い合わせいただくと、面会しやすいと思われます。今後も個人情報保護の観点での対応を継続させていただきます。</p>
16	<p>〇〇さん 仕事ぶりのこと、初めて約1ヶ月間入院させて頂き、多くの看護師さん他、多くの皆様方に大変お世話になりました。誠にありがとうございました。感謝申し上げます。実際にスタッフさん達のお忙しい仕事を見せて頂き、改めて激勤務(夜勤等)の現状を見せて頂きました。私の番目についたのは、「〇〇」さんの働きぶりのすごさに心が打たれました。一度お礼の声を掛けさせてもらったのですが、次々と動き廻るフットワークに御礼申し上げます!!</p> <p>看護師の皆様、スタッフご一同様 長い間お世話になりました。ほんとうにありがとうございました。全部屋(4人)で何人かの患者様の入替にて、私も初めての体験で多くの方が病院の先生方、看護師の皆様方にお世話になっている現状の一部を体験して、私なりに健康の大切さと、病人を助けて下さってる多くの方々(仕事とは言え)にお礼の気持ちで一杯でした。いろんな患者さんに対していつもやさしく笑顔で丁寧に接して下さってる方々に頭が下がります。(患者の我がまま、言動に対してもいつもしんぼうして)今後共よろしく願います。頑張ってください。ありがとうございました。</p>	<p>心温まるご感想と励ましのお言葉を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>約1ヶ月のご入院生活の中で、私どもの看護師やスタッフの仕事ぶりをご覧いただき、またその中で看護補助者へのお心遣いまで頂戴し、本人も大変励みになっております。日々の業務に追われる中でも、患者様からのこうしたお言葉は何よりの力となります。</p> <p>ご入院を通じて、健康の大切さを改めて感じていただけたとのこと、私たちにとっても大変意義深く、嬉しい限りです。今後も、患者様一人ひとりに寄り添い、安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。温かいお言葉を本当にありがとうございました。</p>
17	<p>CTの更衣室の床 何とかして下さいませんか。何年もそのまゝで悲しいです。 入口から入る気がしないです。 パンツぬぐ時床にさわるし、座ってぬぐのに足がうまいかないし、上へのつたらひっくりかえります。 何かきれいなひいてほしいです。</p>	<p>この度は更衣室使用に関しましてご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。まずは早急にできる対応をさせていただきました。今後、安全かつ清潔に更衣室を利用できるように取り組んでいきたいと考えています。この度は貴重なご意見をお寄せいただき有り難うございました。</p>

No	ご意見	対応

No	ご意見	対応