

## 患者様からのご意見と回答(令和8年1月)

No	ご意見	対応
1	朝の外来に行く時にほぼ毎回、同じ職員が植木の通路でたばこを吸って、そのけむりが歩行者にかかります。气管がよわく、毎回むせこみます。制服がジャンパーの中から見えるのでこちらの職員とわかります。休憩中でも、吸ってもよいのか分別をつけてほしい。敷地内、全面禁煙ですよね。ひどいです。柱にも禁えんシールをはっています。そこで毎回堂々とすっているのはどうかと思います。	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。職員の喫煙マナーについては、敷地内での喫煙行為の禁止はもちろん、敷地外で喫煙する場合でも、他の方への受動喫煙にならないように周囲への配慮やたばこの吸い殻のポイ捨て禁止について、職員へ再度周知することにより徹底してまいります。
2	マスクの着用を求めて売店で買うように言うのであればせめて受付で販売してください。	物品の販売については、売店で行っており、受付などでは行っておりません。来院の際にマスクをお持ちでない場合は、1F売店をご利用ください。
3	身体障害者のトイレが無いので改善してほしい。	ご意見ありがとうございます。現在、当センターの多目的トイレは1階売店前、2階ATM前、2階Eブロック横、3階栄養指導室前、4階エレベーター横、及び各病棟に1箇所ずつ設置しております。場所等が不明な場合は職員にご相談ください。
4	早産、未熟児でNICUにお世話になりました。看護師さんたちがとてもやさしく救われました。本当にありがとうございます。	この度は温かいお言葉をお寄せいただきありがとうございます。早産で不安な中、NICUの看護が少しでもご家族の支えになれたこと、いただいた感謝の言葉はなによりの励みであり、赤ちゃんにご家族に寄り添う看護を続けていく力となります。スタッフ一同、心より御礼申し上げます。
5	入口を入ってすぐ、警備員さんみたいな人、制服を着ている人、いつも元気良く感じ良くあいさつをしてくれます。男の人です。いつも立っている人です。入ってすぐの右側の事務所の人も感じ良くあいさつをしてくれます。病院に来ると気分が下がりますが、さわやかになります。	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病院を心がけてまいります。
6	17時直前に会計に来ているのに、17時ということで、時間外へ行くように言われました。車いすの老人を連れて…。	会計窓口については、その際の待ち状況によって時間前であっても1階時間外受付へご案内させていただく場合がございます。この度は説明不足により、ご不快な思いをおかけして、申し訳ございませんでした。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。

No	ご意見	対応
7	<p>家族のお見舞いの後、17:19りんくう駅発の電車に乗った際、りんくうの職員の方に遭遇しました。電車に乗るなり、缶チューハイを開け、おつまみを片手に持ち、まるで居酒屋に居るかのようでした。同じ医療者として、とても恥ずかしく有り得ないと不愉快でした。別の日も遭遇した際、同じように車内で飲酒されてました。りんくう病院様の職員の方々はそのような行為・振る舞いは普通なのでしょうか？</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。ご意見いただきました内容につきましては、一般的には不愉快に思われる方も多数おられるような行為であると理解しております。一方で勤務時間外の行為であり、電車内ルールなどでも禁止されていない行為だと考えられるため、今回はこのご意見の回答を掲示することにより、注意喚起を促して行ければと考えております。ご理解よろしく申し上げます。</p>
8	<p>シャントの手術中に大きな声で雑談(プロテインの話など)してて、痛いのにとても不愉快だったそうです(母が)。手術中に関係ない話を大声でしたり、物を落としてさがしたり...不安しかなかったと言っていました。何とか改善してください。</p>	<p>このたびは手術中の対応により、お母様に大変な不安と不快な思いを与えてしまい、本当に申し訳ございませんでした。手術中は患者様が最も不安な状況にあるにもかかわらず、医師の雑談や大声、などの不適切な行動によって、安全と安心を損なう状況を生じさせてしまったことを深く反省しております。</p> <p>手術室では、患者様の安全確保と侵襲を最小化することはもちろん、患者様の尊厳を守り安心して手術を受けていただくことが重要です。今回のご指摘は、その基本が守られていなかったことを示すものであり、そのような雑談に対し注意し合うのがチーム医療でもあります。チームとして注意できなかったことについても管理者として重く受け止めております。</p> <p>再発防止に向けて、以下の取り組みを直ちに実施いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手術中は、患者様に不要な不安を与えないよう、医学的・手術進行上必要な内容に限定することを改めて徹底いたします。</li> <li>・この手術室看護師、並びに手術に関わる全診療科部長と、手術部運営委員会にて共有し再発の防止に努めます。</li> <li>・看護スタッフは今一度・チームの中で患者様の尊厳守る役割を意識し手術を担当します</li> </ul> <p>今後このようなことがないよう、手術室全体の姿勢を改めてまいります。</p>
9	<p>駐輪場のおじさんの態度が悪い。置き場所を聞いても答えず、指差しのみ。</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。当該に部署に確認し、今後このような事がないように十分注意しました。</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、接客教育の徹底、接客マナーの向上に努めてまいります。</p>

No	ご意見	対応
10	<p>左小脳梗塞で救急車で運ばれたのですが、とってもスタッフの皆様が、患者に寄り添って出来る限りの事をして下さって、心の中で手を合わせ感謝でした。おかげで、〇〇病院へリハビリ転院後、退院出来て歩けるようになり〇〇ドクターの外来に通ってます。〇〇ドクターも転院の時「再発防止は僕が考えるから、日常生活にもどる事だけ考えてリハビリ頑張ってください！」と言って下さり、安心してリハビリ出来ました。おかげ様です。集中室スタッフの皆様には、本当に一生恩は覚えています。一般病棟に移ってからも、スタッフの皆様にはとてもよくして下さい、日に日に良い方へ進む事が出来、感謝です！本当に頭が下がります。ここに入院させてもらって、私は運が良かったです。日々恩を忘れずに、二度と世話をかけない様に気を使って、感謝して暮しております。本当にありがとうございました。まだ、1日の内、半分動いて半分休んで、少しずつやっております。スタッフの皆様も、御自身御身大切にしてくださいませ。</p>	<p>回復のご連絡を頂戴し、大変嬉しく、早速主治医と共有させていただきました。</p> <p>突然のご病気により、これまでできていたことが突然できなくなることは、とてもご不安であったと想像します。</p> <p>当院は、命を守るだけでなく、病気と向き合い、元通りの生活に近い状態に戻っていただけることが重要と考えています。ですので、●●様の回復のお知らせ、大変嬉しくお聞きしました。</p> <p>●●様の回復された結果は、ご自身の努力と、ご家族様の支えがあったのことと思いますが、僅かながら、医療者として回復の支えとなれたことを嬉しく思います。</p> <p>ご退院された後は、集中治療室や病棟のスタッフは、ご様子を知ることがあまりできません。今回、このようなお便りをいただくことは、医療に携わる者として誇りを感じ、私たち医療者にとっても支えとなります。寒い季節となりましたので、どうぞお体ご自愛下さい。</p>