

患者様からのご意見と回答(令和8年2月)

No	ご意見	対応
1	<p>相手をしてくれる看護師さん達はどの人も若く元気よく笑顔で対応してくれて頑張っている姿にすがすがしさを覚えた朝でした。昨日の人間ドックでの管理センターの人達、各科の看護師さんとっても元気よく対応して頂き、うれしい気持ちになり嬉しい半日をすごしました。有難う。</p>	<p>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。</p>
2	<p>こんな丁寧な病院は初めてです。嫌な顔を一つせず、看護師さんが支えている病院だと思います。本当にみな様ありがとうございました。病院食に関しては、見直して頂きたいと思います。</p>	<p>この度は、非常にありがたいお言葉を嬉しく感じております。〇〇様の大変だったお気持ちや想いをたくさん話して下さったおかげで、自分たちが、支援できることは何かを考えることができたのではないかと感じております。いただきましたお言葉をスタッフ一同、非常にやりがいを感じております。 今後とも、地域医療に貢献できるよう努めてまいります。 ありがとうございました。</p> <p>・病院食について この度は病院食に関する貴重なご意見ありがとうございます。 今後の参考として、気になる点や食べたいメニュー等を記載いただくと、より具体的に献立を見直し、改善していけるかと存じます。入院中も遠慮なくご相談ください。</p>

No	ご意見	対応
3	<p>1年以上前の事ですが、この1年半の間に何度か入院しましたが、〇〇病棟は看護師、病棟クラークの対応は最低でした。まず、クラーク！！コロナで仕方ないかもしれませんが、時間制限がある中で、高齢の母の世話をし、身の回りの物の整理をしていたら、時間が足りずつつい遅くなってしまいました。何度も嫌味を言われて睨まれて・・・看護師に至っては、笑顔はなく自分の仕事のみしてる感じです。急に土曜の午後に部屋が変わり、病院からは何の連絡も来ず、母から心配そうな声で、TELがありました。面会時間制限がありました。詰所の看護師に片づけを手伝いたい旨言うと、その時は人が足りないので助かりますと快く受けてくれたのに、ベットを移動し終えた時、私がこの向きのベットの位置は、今までと逆だったし、首にチューブが入っているので、上り下りが大切なので、変えてほしいとお願いすると、表情を変えて、私にはなく、高齢の母に向かって、これで様子みてダメなら言うて下さいって！！母は意味分かるはずなく、「本人は遠慮して言えないから、今変えて下さい。」って言うて無言でベットを押して、そのはずみで壁にぶつかり母の体は左右に揺れて、作業が終わると何も言わず、出て行った。そのあと、母は気分が悪くなり嘔気伴ってしまった。一緒に作業していた若い看護師の方は、私達に気を使ってたのは分かりましたが、中年の先輩？看護師の手前何も言えなかったのでしょうか。</p> <p>入院中に介護保険申請・調査の為、市役所が面会しに来た件。高齢と認知・入院のせん妄の為、家族立ち合いを希望した所、市役所の方は看護師が立ち会うので大丈夫と言われたので安心してしまいました。しかし、介護保険の結果、要支援2でした。市役所に問い合わせ”主治医意見書”と”調査票”を発行してもらい確認したら、有りもない事を有る、してない事を実施を記入されていた所が何か所もあった。例えば、認知症、せん妄が有るに無。</p> <p>①今朝、何を食べたか分からない、食事は毎日ちらし寿司と言う。 ②入院当日、入歯をなくす。となりの無菌室のベットのすき間から数日後出てきた→看護師から連絡はなく、面会時間からきく看護師は、母に向かって寝ぼけてたんやね！ ③食事はほとんど食べてないのに栄養状態良？ ④先生に対して、治療や検査の事で失礼な事を言う。 ⑤入院してるのに、どこか分からない⑥色々な事を自分で決定できないのに自立？</p> <p>入院中、シャワー一週2回実施とあったが、何もしてもらえず、私が毎回身体を拭いて、こちらからたのんで初めて洗髪してもらった。後日、市役所に不服申立てをし、再調査(同じ人)にしてもらったら、前は看護師に確認してたので、今回家族さんの話とかなり食い違いがあります。ただし看護師さんは当日の日勤の人なので、詳しくは分からないかも・・・しかし、入れ歯やシャワー等申し送りされていない。不服申立ての結果、要支援2→要介護3。この結果を見て、病院はどう考えますか？書類の立ち合いは看護師の仕事ではない？もっと、しっかり患者の事・家族の事考えるべきではないか！！</p>	<p>このたびは、度重なるご不快な思いとご心配をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。大切なお母さまの療養の場で、このような対応となってしまったことを、病棟責任者として大変重く受け止めております。今回ご指摘いただいた、職員の不適切な言動、病室移動時の配慮不足、介護保険調査に関する情報共有の不備、ケア内容の記録・申し送り不足はいずれもあってはならないことであり、早急に事実確認を行い、関係職員への指導と病棟全体の改善に取り組みます。今回頂いたご意見は、私たちの対応を振り返る大変貴重な機会となりました。患者様が安心して療養でき、ご家族が信頼して任せられる病棟づくりに努めてまいります。このたびは、率直なご指摘をお寄せいただき、ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
4	<p>11/21午前中に他所の病院より肺炎との診断を受けましたが、12月の9日に当院に手術の予定が入っていた関係で、当院での入院を希望しまして、救急外来にまわしていただきました。個人の勝手な申し出でありましたのに、当日の救急外来の看護師様、担当して下さった女医さんの大変親切で丁寧な話を聞いて下さり、”肺炎で入院”と言われて内心オロしている私にしっかり笑顔で色々聞いて下さり。本当にありがたかったです。私共夫婦は共に80才を過ぎ、ここ2年の間に、夫が1回、妻が2回手術を受けましたが担当の先生方、看護師の皆様にはどのお方にも親切なお声をかけて下さり、夫婦2人でいつも感謝致しております。(特に今回は12/9に入院の予定があり、万全の体調で手術を受けてもらいたいと風邪等に気をつけておりました中の出来事で、気持ちよく入院を受け入れていただき、ありがたく感謝致しております。)</p> <p>身近な市民病院(当センター)に泉佐野市民の住民である事に本当に喜んでおります。心から感謝致します。今回も5日程で退院出来るそうでありがたく思っています。入院患者の妻より</p>	<p>このたびは温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>救急外来スタッフの対応が不安の軽減につながったとお言葉は、私たちにとって大きな励みです。</p> <p>手術前の大切な時期に肺炎での入院となり、ご心配も多かったことと思いますが、当院で安心して治療を受けていただけたことを嬉しく思います。</p> <p>今後も患者さんとご家族に寄り添い、安心して治療を受けていただける医療を提供できるよう努めてまいります。</p>
5	<p>バイクで来ました。駐輪場にいる人達は、何の為にいるのですか？えらそうにポケットに手を入れて受け答えも上から目線でめんどくさい様な返答です。もう少し指導すべきでは？すごく気分が悪いです。</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>当該の部署に確認のうえ注意しました。</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、接遇教育の徹底、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p>
6	<p>採血の際、本人確認で口頭で生年月日、名前を言われたが、隣に聞こえるのでプライバシー侵害にあたるから診察券で確認して欲しいので提出したのにそれを読み上げた。では、口のきけない人やちほうの人だったとしても口頭確認するのか？プライバシーで隣が見えないようにするなら、きこえないようにするとかの配慮はしないのか、隣のカベをしているのは、見えないためにしているのではないのか？きこえる分に対してはプライバシーはないのか？口頭確認が義務であるのであれば話せない人はどうやって確認するのか？対策するのかしないのか、しないなら何故しないのか理由を教えてください。</p>	<p>本人様確認方法におきまして、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>患者様間違いを予防するために、患者様確認は患者様に氏名と生年月日を名乗って頂き確認する方法を取らせて頂いています。</p> <p>高齢の患者様や聞こえにくい患者様も多くいらっしゃいますので、大きくはっきりした声で、案内や確認することが求められますが、プライバシーの観点からできるだけ、声のトーンや音量を下げるように努めます。</p> <p>お話が不自由な患者様におきましては、基本伝票での確認、筆談、または付き添いの方による確認を実施させて頂いています。</p> <p>個別対応も念頭に置き、安全な看護が提供できるように努めます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

No	ご意見	対応
7	<p>外来患者として来院のため、車を駐車場へ止めようとしたしたが、満車でかなり待機させられた。(この日のみでは無いです。)聞くとところによると病院に関係のない、例えば閑空利用者等の車も多数と。我々入院や通院患者優先で、来院以外者には、代金を例えば1万円くらいにして欲しいと切に思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>近隣駐車場の値上げなどにより、満車の渋滞が断続的続いております。駐車場運営会社とも相談の上、定期券、プリペイドカードの休止や値上げの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>
8	<p>救急車が入って来た途端、やじうまをするのに必死で、通路のど真ん中に仁王立ちして、非常に邪魔でした。職務怠慢ではないですか？いつも態度が悪いと思います。</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。当該の部署に確認のうえ注意しました。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>
9	<p>コピー機が院内になく不便</p>	<p>ご迷惑をおかけしております。病院内では、コピー機の設置はございません。コピーについては近隣コンビニのご利用をお願いします。</p>
10	<p>去年、12月24日、今日退院できる事になり本当にありがとうございました。早く帰れるのに喜んでおります。皆様のおかげで、又、家に帰ってほうぼうがんばります。本当にありがとうございました。ベットがとても暖かかったです。よく寝れました。</p>	<p>この度は、年の瀬に予期せぬご入院となり、不安なお気持ちであったと思います。</p> <p>通常的生活から入院することは、本来ないほうが良いことですが、ご自身の体の状態や今後の健康についても考える機会となれば幸いです。</p> <p>また、職員や当院の提供する環境に向けての温かいお言葉、とても嬉しく思います。</p> <p>平時から、患者さまが感じられるお気持ちに添い、心配りができるよう努めていきたいと思っております。今後ともご自宅で平穏に過ごせますようお祈りいたします。</p>

No	ご意見	対応
11	<p>9時診察の予約表をもらっていたので、8時頃に来たが、14時に変更されていると言われた。エコー検査もあり、事情を説明したら、検査は早めにしてもらえた。でも診察は14時なのでと外科で言われ、長時間待たされた。連絡もなく時間変更され長時間待たされるのはどうかと思います。高齢の親を長時間待たすのは辛いです。</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。予約の変更について確認いたしました。ご指摘の内容での事例について、特定ができませんでした。勝手なお願いではありますが、もう少し情報を頂けたら幸いです。</p>
12	<p>病院の入口がわからず、途方に暮れていた所、若い男性スタッフの方に案内して頂きました。荷物やベビーカーも持ってください、大変親切にして頂きました。おそらく出勤前のスタッフさんだったと思います。ありがとうございました。</p>	<p>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掛けて参ります。</p>
13	<p>看護師の〇〇さん、〇〇さん、〇〇さんがすごく親切で点滴の入れ替えも上手く入院生活も安心してすごせました。</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。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いたことは、私たちにとっても大きな励みとなりました。また、患者様・ご家族様が互いに支え合いながら病と闘い、つらい時期を乗り越え回復されたことは、私たちにとっても大きな喜びでした。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。 まだまだ寒い日が続きますので、どうかご自愛くださいませ。</p>
14	<p>乳がんの触視診は厚労省が推奨していないため、やめた病院もあると聞いていますが、こちらでまだ行われているのはなぜでしょうか。</p>	<p>診察方法については、検診か治療目的かによって変わります。ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>

No	ご意見	対応
15	太ってる女の人 対応が悪い、冷たすぎる	ご意見頂きありがとうございます。 頂いたご意見は現場での確認をして回答させて頂いております。 詳細がわからないと回答ができませんので、もう少し情報を頂けたら幸いです
16	人を見下しています。やめたらいいあんな人間。	申し訳ありません。 状況が捉えにくいいため、もう少し情報提供して頂ければ幸いです。