

患者様からのご意見と回答(令和8年3月)

No	ご意見	対応
1	令和8年1月6日(火)の午前9時30分頃、妻を病院まで連れて行きました。病院の前で妻を車から降ろし、地下駐車場に車を止めようとしたところ、地下駐車場には5台の車が順番待ちをしており、立体駐車場も順番待ちの車が道路にはみ出して列をなしていました。 立体駐車場の入口には「右折禁止」「現在満車」の札を両手に持った警備員がいました。私が、券売機の前まで車を進めたとき、私の横の券売機にいた車の運転手に対し、突然「駐車券を取れ!」という警備員の怒鳴り声が聞こえてきました。ただでさえも、順番待ちでイライラしているのに何でこの人は大声を出すのだろうかと思いに思いました。 以前もそうでしたが、地下駐車場に案内する警備員とは大違いでした。以前も、この警備員の横柄な態度については「意見箱」に苦情を入れたことがあります。一向に改善された様子がありませんでした。態度の悪いこの警備員は指導だけでは無理だと思いますので、辞職させたらどうでしょうか。一度、警備員の仕事ぶりをチェックする必要があると思います。 結局、立体駐車場に車を停めるまで約20分かかりました。もし、私が車の運転をしていなければ、妻は約20分という無駄な時間を費やし、診察の時間に大幅に遅れてしまうことになっていたでしょう。 あまり苦情など言いたくないのですが、立体駐車場の警備員の態度の改善、そして車がスムーズに駐車場に止められるようにしてもらえないのでしょうか。おそらく無理だと思いますが…。	ご意見ありがとうございます。 近隣駐車場の値上げなどにより、満車による渋滞が断続的に続いておりました。駐車場運営会社とも相談の上、対応として定期券、プリペイドカードの休止、患者さん以外の一般料金の値上げを実施し満車状態の解消に努めております。 また、担当職員の対応について、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。 駐車場運営会社に確認のうえ注意しました。今後とも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
2	職員はエレベーターを使い過ぎる。最低限は譲ってますが、満員の時は降りることはしない。患者は時間的にも忙しいのに7・8・9Fと・・・ずっと待ち続けられないといけない。車いすがのつてると特に狭くなる。地下駐車場用のエレベーターは4Fまでで、特に職員が使ってる。職員だと、1F～4Fで降りる事が多い。これ位の移動なら横の階段を使えばいい。民間の病院だと考えられない。りんくうは1F～3Fまでエスカレーターがあるんだから、そちらを使うべきである。毎日沢山の方がエレベーターを使うのだから、職員が乗らなければ患者は助かる。診察・検査・採血・会計そして薬局、駐車場。少しでも待ち時間を減らす努力をして欲しい。なーなーで、協力とかの通達ではなく、決め事として1F～3Fのエレベーターの使用禁止とする事！！地下駐車場用のエレベーターも使用禁止。違反者がいないか定期的にチェックもする事。	このたびは、当院のエレベーター利用に関し、ご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 職員のエレベーター利用により患者様をお待たせしている現状は、当院として重く受け止めるべき問題であると認識しております。 特に、低層階(1階～4階)および地下駐車場用エレベーターにおいて、職員の利用が患者様の円滑な移動を妨げている点につきましては、配慮が不足しておりました。深くお詫び申し上げます。 全職員に対し、『患者様の円滑な移動を最優先とするため、中央と時間外受付横エレベーターに関しましては、平日7:00～17:00までの利用制限』を周知いたしました。 このたびはご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後ともお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。
3	エレベーターの階数表示をエレベーターの向かい側だけでなく、エレベーターの乗り降りする方にもつけていただけると助かります。	ご意見ありがとうございます。 ご意見いただきましたエレベーター側の階数表示について、業者に確認のうえ検討して参ります。
4	エスカレーターについて スピードが速すぎる。	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り降り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。

No	ご意見	対応
5	〇〇のスタッフの皆さんに支えられ、家内の様態も日に日に良くなり、小さな回復にも喜びを感じるようになり、一時の頃より希望が持てて、自分の気持ちも楽になりました。毎日の見舞が苦にならなくなり、幸福を感じております。そこでこの言葉を思い出し書きました。誠に有難うございました。 大変お世話になり誠に有難うございました。昨年十一月から十二月にかけて家内の容態が日々悪化するのを見て、私も家族も一時諦めかけましたが、皆様方の献身的な介護のお蔭で、家内は死の淵から戻る事が出来ました。私自身も日々良くなっていく家内の姿を見て、自分の体調も良くなっていくのを感じました。それも偏に皆様の優しい看護の賜ものと存じております。家内も皆様に親切にいただき喜んでおります。本当に有難うございました。これからも先生並びにスタッフの皆様の御健勝と益々の御活躍を心よりお祈り申し上げます。感謝！！	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、関係各位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。
6	〇〇病棟に入院しましたが、入院計画書の文字が小さすぎて高齢者の私にはまったく読めません。新聞の字より小さい！即、改善すべきです。	このたびは、文書の不備があり申し訳ありませんでした。今後、標準の字のサイズで見えない時には拡大コピーをするなど工夫するように指導していきます。ご意見ありがとうございました。
7	血腫がつぶれて血まみれで予約外で診ていただけました。どの科で診てもらうのかという相談窓口では近隣の皮膚科を受診するようと言われましたが、美容関係を主としているので受診できる皮膚科がないのが現状です。また、形成外科が近隣にないこともあり、その旨を伝えると形成科に問い合わせしていただき、〇〇Drは多忙にもかかわらず受診でき、安心して帰路につくことができました。丁寧な診察をしていただき、ありがとうございました。	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、関係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まいります。

No	ご意見	対応
8	母が2週間ほど入院したのですが、看護師(男性)の方がすごく親切にしてくれて、さみしがりの母の話を聞いてくれたりしてくれていたみたいです。助手の方や配膳してくれた方もマメに声をかけてくれていたみたいです。母はすごくよろこんでいました。私も何回か面会に行きましたが、みなさん親切にしてくれました。ありがとうございました。定期的に診察に来ますが、外来の看護師さんも受付の方も、やさしく丁寧におしえてくれたり案内してくれたりします。りんくうの病院に来て、逆に看護師さんからのやさしい言葉にいやされたりしてます。	温かいお言葉をありがとうございます。病棟では接遇向上に向けて取り組んでいるところで、そのように言っていただけて大変励みになります。まだ改善の余地はありますが、引き続き病棟全体で接遇の質を高めていけるよう努めてまいります。
9	やめた方がいいと思います。	申し訳ありません。 状況が捉えにくいため、もう少し情報提供して頂ければ幸いです。

No	ご意見	対応
10	現在入院中の患児の母です。病室でケアをしている最中に突然褥瘡チームが入ってられました。誰かから頼まれたということで、特に説明もなく患部はどこだとやみくもに患児の体を触り、私達が戸惑っていると、結局、部屋を間違えましたーと悪びれる様子もなく出ていかれました。 私も医療人の端くれとして言わせていただきますが、名乗りもせず、患者の名前も患部も確かめず、診察を始めるなんて考えられません。呆れます。 この病院はヒヤリハットが多すぎて、正直クレーマーになりたいぐらいです。問題を問題と気づいていないところが本当に危ないです。医療事故も起こるべくして起きるだろうなと思っています。病院の体質・体制自体をもう一度初歩的なところから見直すべきではないでしょうか。 褥瘡チームに関しては前回の入院時もお世話になりました。息子の首がただれて何回か診てもらったのですが、ラウンドのリーダー格？の先生は最初のころ数メートル先からしか患者を見ず、ちゃんと患部を診察しようという雰囲気ではとてもありませんでした。数回目でやっと近くに寄って見てくれた時に、指示された処置でより悪化した旨を伝えたにも関わらず、そのまま処置を続けるよう言われました。馬鹿らしくなってその指示は放棄して処置はしませんでした。おかげで3ヶ月近くの入院の間に息子の首は炎症で真っ黒になりました。退院後、訪問の先生が患部をみて、軟膏を処方してくれました。大袈裟ではなく、一晩で治りました。軟膏はベタメタゾンCrとテルビナフィンCr含有でした。お伝えしておきますね。 そういったご対応はうちだけかもしれませんが、他の患者さんにもこうなのかと心配になります。どうぞ今後も患者のためにご研鑽を積んで頂けますようお願いいたします。 また貴院に関しましては、私達泉州の人間は近くで通える高度医療機関が貴院しかありません。今一度、皆が安心して通えるように、足元から正していただけますよう、切にお願い申し上げます。	このたび、不安な思いをおかけして申し訳ありませんでした。泉州南部の中核病院としての役割については職員一同認識し、日々患者さまの安全のため努力している所存です。とはいえ、実際にヒヤリハットやインシデントはあります。今後も部署の体制の見直し・医療安全に関する委員会などと連携を図りながら、少しでも安心して看護を受けてもらえるように努めます。入院中に気になる点は遠慮なく管理者にお話いただけると助かります。今後ともよろしくお願いいたします。

No	ご意見	対応
11	1/16(金)に心原性脳梗塞と診断されて緊急手術をしてもらい、〇〇病棟で入院となった。その時すでに肺が真白で肺炎にもなっていて、大腿骨の骨折もしており、数日でもしかしたら亡くなるかもしれないと言われていましたが、話もできるようになるくらい回復してきていました。1/28(金)に整形外科の先生が大腿骨の手術をしてくれる事になり、手術後は〇〇病棟から一般病棟の〇〇病棟に移ると言われました。翌日、早朝に急変したと連絡があり、父は永眠しました。 ①整形外科手術説明は電話のみであった。1度も整形外科の先生の顔も見えていません。できれば術後の経過なども知りたかった。できたら亡くなった時の脳外の先生のお話の時にごあいさつしたかった。②心臓が原因の脳梗塞で肺炎(肺に水もたまっていた。)もある中で、大腿骨骨折の手術後に一般病棟に移動する事は普通なんでしょうか？素人の私がみてもICUなど集中治療室で数日入れると思っていました。手術の前日の面会時も父は酸素が必要で、たまに意識がふっとなくなる瞬間もありました。酸素が必要な中で、まだ大腿骨の手術は早かったのではないかと(肺炎がなおったとか、肺の水がなくなったとかの状況も家族は知りませんでした。)③手術後、一般病棟の看護師さんのみまわりで父が急変したのがわかったのか、アラームで気づいてかけつけてくれたのか、その状況の詳しい話(救命の先生からこういう状態でしたとは話があった。)を看護師さんからも聞きたかったです。ドクターハートでたくさんの人に助けってもらってありがとうございました。 お見送りの際、〇〇病棟の看護師さんの他に〇〇病棟の看護師さんも数名来てくれて、涙を流してくれた。こんな大勢の看護師さんに忙しい時間にもかかわらず、お見送りをさせていただいてとても嬉しかったです。長くなりましたが、ありがとうございました。	このたびは、お父様のご逝去に際し、心よりお悔やみ申し上げます。また、入院中の対応につきまして、率直なお気持ちをお寄せいただきありがとうございます。7海病棟へ転入直後ではあり、全身状態を踏まえ、スタッフ間で情報共有を密に行い、巡視の強化など異常の早期発見に努めておりました。当日はモニター上に異常を認め、直ちに院内救急コール(ドクターハート)を発動し、医師・看護師をはじめ多職種で救命処置にあたりましたが、結果として回復には至りませんでした。 異常発見時の状況につきましては既に看護師からも説明をさせて頂いておりますが、このことに対して十分に向き合う時間を設けることができなかった点につきましては、病棟責任者として配慮が行き届かなかったものと受け止めております。 いただいたお言葉を真摯に受け止め、今後ともご家族への説明や関わりをより大切にし、安心していただける看護の提供に努めてまいります。

No	ご意見	対応
12	病院に来て気分が沈んでいるのに、会計の人に精算機へどうぞと言われ行ったら、窓口でしかできないと出ます。又、戻りその事を言うと、つっけんどうに、じゃお待ちください。と。もう少し伝えようがあると思います。先生も看護師の方も親切なのに最後の会計でいやな思いをしたので、落ち込んで帰りました。忙しいのはわかりますが、もう少し笑顔で接して下さい。余裕がないのはわかりますが、以前おられた方々とは全然違うので残念です。	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。患者様やご家族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。