患者様からのご意見と回答（令和8年7月）

No	ご意見	対応
1	先日、夜間尿意を催した際に一人で処理するのが身体的に少し困難な為、ナースコールで呼んだのですが、なかなか来てもらえず、パジャマをぬらしてしまい、着替えをしていただいたのですが、脱がせた後、1時間近く替えのパジャマを持ってきてもらえず、本人は寒くて布団に入ったようです。皆さん忙しいのは重々承知しておりますが、風邪をひいてしまうとちょっと大変なので、もう少し早く対応していただけると助かります。よろしくお願いします。	この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。 頂いたお言葉は関係部署にお伝えいたしました。 患者様が安心して満足のいく医療・患者サービスの提供を目指し、改善に努めてまいります。
2	・術後の回復の為にも食事の改善をして下さい。食事が楽しみになるくらいになれば病気中でも少しは気分が上がると思います。 ・お食事は毎食ほぼ絶望的でした。必ず改善が必要だと思います。 ・お食事は同じ食材が多いかな？と思うのと味付けも好みはあるにせよ美味しくないです。（他の病院）は病院食でも、もっと美味しかったです。大部屋でしたが（談話室）などでもよく耳にしました。体力回復の為にももう少し食欲が出るようにお願いしたいです。	病院食に関しまして、貴重なご意見ありがとうございます。 提供したお食事の食事名、具体的にどのような点が美味しくないと感じさせてしまったのか、その他こんなメニューがあると食欲が増進するなどを記載していただけますと、具体的な献立の見直し・改善ができ、患者様の気持ちに沿った食事提供に繋がるかと存じます。また、病棟担当栄養士もおりますので、入院中も気軽にご相談ください。
3	・水回りのカビをなんとかして下さい。特にお風呂。気持ち悪すぎです。換気扇もほこりだらけ。（おふろやトイレなど！）スタッフさんはキレイに掃除してくれてるけどそういう問題ではなさそうです。水回りだけでもキレイにリフォームして下さい。部屋でも天井のしみ、カビ、カベの剥がれ、汚すぎです。よろしくお願いします。 ・部屋の天井のカビ、お風呂のカビ、病院なのになんで？気になりました。お部屋におトイレは近くて良いのですが部屋が静かなので音が気になり気を使い遠くのおトイレ使ってたので、病院全体に静かなBGMあると良いと思います。部屋のクローゼットは細すぎて入院かばん入らなかったです。2人部屋は狭くて窮屈感があったのでもう少しゆとり欲しいかな。 ・建物古いのは仕方ないと思うけど（掃除）も丁寧にされてると思うのですが、おふろのカビだらけは気持ち悪かったので改善してほしいです。	・この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。お風呂、換気扇については、清掃で対応いたします。 ・この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。BGMにつきましては、他の患者様のこともあり、看護局と相談の上、対応いたします。 ・この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。1つ目同様に清掃で対応致します。
4	・入院中良かった事は〇〇Dr始め、看護師のベテラン△△さんは優しく色々な細やかな事も気配りしてくれテキパキとして安心感がありました。どの看護師さんも良かったのですが、□□さんは術後（貼りにくい部位）のガーゼを親身になって貼ってくれ、動きやすく楽に過ごす事が出来ました。病棟のスタッフさん全てお世話になりありがとうございました。おかげさまで元気になりました。感謝します。 ・6Fの受付の方はわかりやすく話されて親切でした。入院中沢山の看護師さんにお世話になりましたが、どの方も優しくお声掛けしてくれて嬉しかったです。お掃除のスタッフさん、配膳のスタッフさんも丁寧でありがたかったです。どうもありがとうございました。	当病棟の医師・看護師ならびに事務・清掃・助手に対し、感謝の言葉をいただき、嬉しい気持ちです。当該者はもちろん看護師以外の職種とも情報を共有させていただきました。お言葉を励みに、今後も精進していきたいと思います。お体大切になさってくださいね。ありがとうございました。

No	ご意見	対応
5	2週間程入院しましたが、一度もシーツの交換をしてもらえませんでした。体を拭くのも病衣も全くしてもらえなかった。せめて1週間に1回はシーツを交換してほしいし、2日に1回は体を拭いてほしいし、病衣も交換してほしいです。ナースコールを押しても全く来てもらえず、トイレに行きたいですと伝えたら、オムツにしてくださいと言われました。先生から家族に話があるので、来たら声をかけてと言われ声をかけたら、思い込みじゃないですかと言われた。人のことを認知症扱いですか？とても看護師とは思えない発言だと思います。周囲の人もみんな言っていました。看護師は呼んでも来ないし、人の話なんて聞いていない。なのに請求書には借りてもいない病衣のお金が加算されていました。本当に最低だと思います。	このたびは、入院中にご不快な思い、ご心配をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 シーツ交換や清潔ケア、またスタッフの接遇につきまして、大変申し訳ございませんでした。療養中の患者様やご家族に安心してお過ごしお過ごしいただくべきところ、不信感を抱かせてしまったことを重く受け止めております。 ご指摘いただいた内容につきましては、当時の状況を確認するとともに、シーツ交換や清潔ケアが必要な患者様へ適切に実施できる体制となっているかを改めて見直しスタッフの指導・周知を行ってまいります。
6	・母が入院していました。パジャマはもってくるので、病衣はかりませんでした。なのに、支払いの時病衣のお金が請求されていました。会計の人にきいたら、お待ちくださいと言われ、確認してもらったら病衣は借りていませんでした。どのように計算されたのか分かりませんが、知らなかったら、無駄なお金を支払っているところでした。母にきくとシーツも一度も交換してもらったことはないと言ってました。シーツは入院中交換してもらえないんでしょうか？おふろも一度もはいらせてもらってない様でした。この病院どうなっていますか？看護師の態度もふてぶてしいし、イラっとしました。	このたびは、お母さまの入院に際しまして、多大なるご迷惑とご不快な思いをおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 病衣の料金やシーツ交換について十分な説明・対応ができておらず、また看護師の対応でも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。内容を確認し、今後このようなことがないようスタッフと共有し改善してまいります。
7	ICU面談室について 子どもも血縁関係がなくても、入れるようにしてほしいです。	ご意見ありがとうございます 感染症拡大予防のため、面会者の制限をさせていただいておりましたが、徐々に面会緩和に向けて検討を進めています。 血縁関係ではなくても、キーパーソンが認める方の面会など徐々に拡大をしていきます。 ただ病院全体でのお子様の面会制限は患者様の感染予防を優先に緩和には至っていません。 引き続き、部署としても検討を進め、緩和に向けて取り組んでまいりたいと思います 貴重なご意見ありがとうございました。
8	母の付き添いで来ました。〇〇先生は、いつも母の話をちゃんと聞いてくださり、寄り添ってくださっているのを感じています。本当にありがたいです。 診察後の計算とても早くて、長く待つと思って来ているのでびっくりしました。	温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。日々の業務の中で大変励みになります。外来という限られた時間制約はございますが、今後も患者様やご家族のお声を真摯に受け止められるよう心がけてゆきたいと思っております。
9	病院の先生、看護師さんには大変良くして頂きましたが、病室の冷蔵庫の使い方が分からず、何回もスイッチを押してしまい、ボッタクリされました。本当に困ります。もっと使いやすい分かりやすい使い方にして下さい。後味の悪い退院になりました。	このたびは、冷蔵庫の使い方に関するご案内が不足していたために不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。他でも複数ご意見をいただいているため、病棟での情報共有だけではなく、今後病院としての改善検討が必要かもしれません。ご案内の際の声掛けの工夫などできることから始めさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。