

みなさまのご意見の回答

令和7年5月

No.	みなさまのご意見	回答
1	<p>いつも大変お世話になっております。先日、11時の予約で受診に来ましたが、自分の番で呼ばれたのは14時すぎでした。約3時間、ずっと待合で待ちました。どうやら一番最後の順番だったみたいです。このような場合、「かなり時間がかかる」とか「現在〇人待ち」とか「〇時予約の方を現在呼び出しているところ」とか、待合の患者に情報を頂けるとありがたいです。この病院に診て欲しくて来ているのはこちらなのでもちろん待ちます。待ちますが、時間が無限にあるわけではないので、3時間もあつたら、あれが出来たこれが出来たと考えてしまい、先生、看護師さん、スタッフの方々 大変お忙しいのは承知しておりますが、対策を考えて頂きたいです。</p>	<p>ご予約されているにも関わらず大変長くお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。原則として各科外来前のディスプレイには3番後にお呼びする予定の方までの番号を表示するようにしています。また、診察が長引いた等で1時間以上お待たせする時にはホワイトボードにその旨を書き出してお知らせするようにしています。この度は上記対応が出来ていなかったことが考えられますので担当部署には頂いたご意見を回覧し対応を徹底する様に周知いたしました。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
2	<p>いつも大変お世話になり有難うございます。〇〇さん、ため息 一人言の回数多く（ひどい時は10分おき位）音も大きく困惑しています。本人、相部屋ということを理解されていないのでしょうか。入院中で不安なことが多い中、ハキハラ(?)なのかストレスを感じます。一度本人に注意願います。</p>	<p>大部屋ご入院中の環境への配慮が不足、不快な思いをさせてしまったことにお詫び申し上げます。申し訳ありませんでした。今後は、患者さんが入院中穏やかに過ごしいただけるよう、医療者も気を配り、配慮して対応して参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
3	<p>病院食が口に合わず、思うように食が進みません。私の口が肥えているとは決して思いませんが、味付けが微妙で美味しく感じません。好物のそばが出た時も喜んで口にするとたんお汁の味のまずさに半分頑張っただけで食べたのがやっとでした。管理栄養士さんも大変だとは思いますが、入院患者の一番の楽しみが食事なので、見た目も含め食欲をそそるような食事を作っただけだと幸いです。そばは11階のレストランで食べたのと同じ味がしました。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では、患者さんの病状や栄養状態に応じて、安全でバランスの取れたお食事を提供できるよう、日々努力を重ねております。しかしながら、治療上の制限などもある中で、味や満足感の面でご期待に添えなかったことを心よりお詫び申し上げます。今後もいただいたご意見を参考に、味付けや見た目、食感などに一層配慮し、入院患者の皆さんに安全においしく食事を召し上がっていただけますよう、努力してまいります。</p>
4	<p>車いすが本当に少ない困る</p>	<p>故障して修理不能な車イスの補充として3台購入予定としております。今後も状況を確認しながら対応してまいります。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>

5	<p>左足の爪先とかかるとにキズが有り、歩けないので、車イスを借りて大便のみ車イス用トイレに行き、小便のみ小便器にて約2回分（600cc前後）貯めるも通常で有れば、起床時・昼2回～処理して来れるのに、本日のみ午後3時～午後9時まで一切誰も来られず、ナースコールを押しても無視の為、仕方無く、車イスにて計5回車イストイレへ往復した（運動になると思えばいいけど）ろうかで男女の看護師さん達がイチャイチャされていたが、約30分は全く仕事をしておらず！！今の20代はほとんど仕事をしないで給料ドロボーが多い事をはあく。</p>	<p>入院中の看護師の対応について、不行き届きな点があったとのご意見をいただきました。詳細は確認できませんでしたが、必要な時に支援が提供できていなかったことに対してお詫びいたします。今後はナースコールへの確実な対応はもとより、患者さんのニーズに合わせた支援が行えるよう努力してまいります。</p>
6	<p>このたびの入院では、大変お世話になりました。食事の際、可能な人は自分で配膳台まで持って行ってほしいと説明があり、自分もできる時に持って行きましたが、係の人がその都度確認するために病室を回っていました。それでは係の人の作業量は同じで、自分で下げなくてもいいことになると思います。自分で持って行った人がわかるような工夫が必要だと思います。例えばお膳に部屋番号を明記するとか、部屋の外に合図・目印をするとかがあると思います。係の人の負担を少しでも減らすような工夫があるといいと思いました。 追伸 特にお世話になった〇〇看護師によりしくお伝えください。</p>	<p>職員の作業量にご高配いただき、誠にありがとうございます。入院生活の中にはリハビリや体力維持につながる動作も多く、病状や治療に影響のない方はご自身で行っていただくようお願いしております。とはいえ、体調によってはサポートが必要な場合もあるため、訪室して確認させていただいております。ご理解いただきますよう、お願いいたします。今後はご提案いただいた工夫点等を活かし、職員の作業負担を少しでも軽減できるよう検討してまいります。</p>
7	<p>10日間ほど入院でお世話になりました。看護師さんや、食事の配膳の方、清掃の方みなさんあいさつもすっかりして頂きとても気持ちよく過ごせました。術前の入院のスケジュールを説明されるのがデイルームなのが正直嫌でした。真横に他の患者さんが座っている隣で病状とか大きな声ではないですが話されるのが嫌でした。早く終わってほしくて、相槌を適当に打っているようになってしまいました。。。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見をもとに、各病棟で振り返りを行ったところ、複数の病棟において、看護師がデイルームで説明を行っておりました。手術の方法や病状に関する説明をデイルームを行うことは、プライバシーへの配慮が欠けていたと反省しております。今後は患者さんの立場に立って考え、個室などプライバシーが守られる環境を提供できるよう取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
8	<p>果物の汁は無し、みそ汁もこぼれてた。台をふき食べました。残念でした。看護師さんは、よくしてくれています。ありがとうございます。</p>	<p>この度はお食事がこぼれていたとのご指摘を受け、ご不快な思いとご不便をおかけしたことを、心よりお詫び申し上げます。今後同様のことがないように、配膳担当者や調理師への注意喚起および再教育を行うとともに、より安全で丁寧な配膳を行うよう努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
9	<p>先生への御礼はどうしたものかと患者どうしで話しています もやもやしています 金額がわからなくて・・・ おかずの味付けもう少し濃くなりませんか？ 病院の皆様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ありがとうございます。当院では職員に対する金品による謝礼は固くお断りしておりますので、お受け取りすることができません。お気持ちは直接口頭若しくはお手紙等にて頂ければ幸いです。また、お食事に関するご意見につきまして、当院では、患者さんの病状や栄養状態に応じて、安全でバランスの取れたお食事を提供できるよう、日々努力を重ねております。しかしながら、治療上の制限などもある中で、味や満足感の面でご期待に添えなかったことを心よりお詫び申し上げます。今後もいただいたご意見を参考に、味付けや見た目、食感などに一層配慮し、入院患者の皆さんに安全においしく食事を召し上がっていただけますよう、努力してまいります。</p>

10	<p>受付（診さつ）の方のいいかたがきつい もう少しやさしく案内してもらえませんか</p>	<p>この度は受付の対応によって不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、研修会を開催し接遇の基本を再度指導しております。今後は改めて接遇改善に努め、患者さんの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
11	<p>今回でそれぞれ短い期間でしたが、3回の入院をさせて頂き、お世話になり、ありがとうございました。全ての看護師さんにお出会ったわけではありませんがお世話頂いた看護師さん数人の方の対応に、一患者として、素晴らしい看護師さんだなと感じています。①言葉に優しさ、温味がある ②笑顔に優しさ、温味がある これらは、ここで頂く薬の効用とは別に患者が病気と闘う希望、心がいやされるそんな事を感じさせて頂きました。副師長さんにもいろいろ意見を聞いて頂き、ありがとうございました。</p>	<p>この度は看護師に対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
12	<p>医師、看護師の皆さん優しくて快適な入院生活を送ることが出来ました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は医師、看護師に対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
13	<p>いつも、医師、看護師、技師さんの方々にお世話になり、とても感謝しています。コロナが5類になって以降、入室前に手指消毒しない人、マスクをしても鼻を出している人（これから夏になりますが）等多く見受けられます。透析室は基礎疾患のある方達なので、今一度注意喚起（できれば個別）をお願い致します。夜間透析の方で一部の人は、出入口前の車イス専用駐車場（青色部分）を、よく使っている人がいます。本当に利用されたい方のご迷惑になりかねないので、こちらも、個別に注意をお願い致します。あまりにひどい場合、ナンバーをお知らせ致します。</p>	<p>ご指摘いただきました手指消毒及びマスク着用について徹底していきます。また、車イス専用駐車場（青色枠）については透析患者さんからのご要望を受けて、午後3時以降は入口に近い5台を除き駐車可能の運用としております。現状、午後3時以降であれば車イス利用者の不便は無く運用できている状況です。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
14	<p>面会に行きました。詰所前で待っていても誰も声をかけてくれず、こちらから声をかけるととても不機嫌な顔でだまっただまボールペンを渡されました。置いてあった面会カードに記入して渡すと、まただまっただまタイマーを渡されました。忙しいとは思いますが、挨拶もなし何一つ説明もなしはどうかと思います。（初めて来た人にはわかりません）予約して面会に来てるのに、こちらが悪い気分になりました。それなら面会の制限をしなければいいのにとさえ思います。一言も発されないで名札を見させてもらいました。〇〇さんでした。話しかけたこちらが申し訳なくなる程です。きちんとされてる方もいるのにこのような対応はとても残念です。接遇に関してどのように教育されているのでしょうか・・・今一度早急に対応を検討願います。</p>	<p>この度は、当方の職員の対応により、大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員教育として、院内でお会いする方には進んでご挨拶をし、お困りのご様子の方にはお声がけをするよう接遇研修を行っております。ご指摘いただいたご意見を病棟全体へのご意見として真摯に受け止め、スタッフ一人ひとりが自らの行動を振り返る機会を設けました。今後は院内を訪れるすべての方々に、温かい対応が実践できるよう努めてまいります。</p>

15 時間設定は分かりますが、なぜ面会に予約が必要なのでしょう？	ご意見をいただきありがとうございます。面会を予約制とすることで、感染症の予防、治療・検査との調整、混雑や騒音の防止、不審者の侵入防止が可能となっております。入院患者様が安心・安全に過ごせるよう、今後ともご理解とご協力をお願い申し上げます。
----------------------------------	---