

# みなさまのご意見の回答

令和8年1月

No.	みなさまのご意見	回答
1	Free Wi-Fiを導入して下さい。もしくは、入院時にレンタル出来たらいいなと思います。	Wi-Fiについては、ご要望が多い状況を踏まえ、新棟完成後の5月頃から病棟において開始する運びとなりました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。
2	本日出勤の女性介護士（だと思えます）の方が、とにかく無言でカーテンを開けられる。1回目、ビックリして視線が合い「ビックリしましたよ」と言うと、「そうですか」意味不明な返し。2回目、無言でカーテンを開け、「歩行器の番号は～」とズカズカ入って来る。3回目、下膳の際に無言でカーテンを開け、「え～っと下げられてるね」 無言でカーテンを開けられる事は単純に怖いです。すぐ止めて下さい。おそらく介護の方。止めて下さい。	
3	昨日投書させて頂いた、無言でカーテンを開ける介護士さんの件を我慢できず看護師さんに報告してしまいました。その際に謝罪等はいらないと伝えていたにも関わらず、謝罪に来られてしまいました。しかもその際に名前（名字）を間違えて呼ばれるという事をされてしまいました。ありえない。申し訳ないが、本当に悪いという考えはないのだと感じてしまいました。また、他の方の耳もあるので謝罪を断っていたにも関わらず来られ、「困るからもういいです」と伝えても居座られ、こちらが声を荒げる始末に。こちらにも落ち度はあるが、態度を見て迷惑していると理解して頂きたい。自分が楽になる為の謝罪はいりません。他の方と同部屋という状況で考えられないものか・・・そもそも10月の意見に挙がっている事が12月に徹底されていないのもどうかと・・・。感情的な内容となった事、申し訳ございません。また「名前が違いますよ」と伝えても訂正して言えない程確認もされてない事に腹が立ちます。	このたびは多床室での入室時の配慮に欠けた対応ならびに、その後の職員の不適切な対応により、重ねてご不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。ご指摘を受け、当該職員を含め部署全体で事実関係を振り返り、入室時は必ず声かけとノックを行い、患者さんの同意を得てから入室するという本来のマナーを改めて徹底することにいたしました。また、謝罪を要する事態が生じた場合は、個人判断ではなく上司に報告し、適切な対応を行うことも改めて確認いたしました。今後も安心して療養していただけるよう、職員一同努めてまいります。
4	スタッフ皆様方には色々多方面にわたり気配りしていただき心から感謝致しております。又手術してくださいました先生スタッフの皆様やさしくで。ありがとう御座居ましたね。唯だ食事の面で私自身糖尿病という病気で感じるのですが少し砂糖が多くどの料理にも使用されているように感じています。でも塩かげんは良いですよ。色々と勉強になりました。ありがとう御座いました。	この度は医師や看護師等のスタッフに対するお褒めのお言葉や、お食事に関するご意見をいただき、誠に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、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。

5	<p>手術と入院で11月の終わりから大みそかまでの間大変お世話になりました。私には既往症があり人間ドックの再検査や歯科の治療でさえ受け入れをしてもらえない場面が何度かありました。そうした中でこの度の手術をお引き受けくださった執刀医の先生に心より感謝申し上げます。また予後があまり良い症例ではないと自覚しておりましたが、入院中は看護師の皆様をはじめとする病院スタッフの方々に、昼夜を問わず細やかなケアと明るく温かいお声がけをいただき、一度も気持ちが沈むことなく無事退院の日を迎えることができ本当にありがとうございました。手術の直後数日は体を動かすこともままならなかったこと、レントゲンを撮る際も一人で立ち上がれず看護師さんや技師の皆様に総出で支えていただいたこと、術後の経過とともに体につながった管ひとつずつ取り外されてゆくことが感慨深かったことなど昨日のことのように思い出します。大きな手術だったにもかかわらず1ヶ月と少しで退院することができたことはひとえに支えていただいた皆様方のおかげです。末筆ではございますが、皆様の今後のご健勝と、これからも地域医療の要として病院の益々のご発展を心よりお祈り申し上げます</p>	<p>この度は医師、看護師、放射線技師等のスタッフ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。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>
6	<p>浴室の換気扇のホコリをどうにかしたまえ</p>	<p>この度は換気扇の清掃が行き届いておらず、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。いただいたご意見を踏まえ、換気扇清掃の頻度を見直すことといたしました。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>
7	<p>いつも御世話になり感謝しています。車椅子の妻を介護して週一回程度受診しています。その際の気付きです。①車椅子用の駐車場が少なく、探すのによく苦労しています。②大雨の時には玄関までどうやって行けばよいですか？③内科がいつも混雑していて車椅子をどこに置いておけば良いか苦労しています。他の患者の方にも迷惑をかける事がよくあります。車椅子の小さなステッカーが床に貼ってありますが、もう少し大きいものにすると共に、介護する者が側にすわれるようにして頂けないでしょうか？</p>	<p>現在新棟建設工事途中で多くのご不便をおかけして申し訳ございません。今後2月末に建設工事は完了し4月末より新棟稼働開始となり、車椅子駐車場を含めた駐車場の運用等も多くの変更が必要となりますので、頂いたご意見を参考とさせていただきます。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>
8	<p>WiFiの導入をお願いします。今や通信機器はなくてはならないものとなりました。精神の安定の為に、ぜひご検討ください。</p>	<p>Wi-Fiについては、ご要望が多い状況を踏まえ、新棟完成後の5月頃から病棟エリアにおいて開始する運びとなりました。また、外来エリアについても導入に向けて検討中ですので今しばらくお時間を頂ければと思います。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>
9	<p>看護師のみなさま毎日いつも忙しくても笑顔で丁寧に対応されてます。説明も丁寧にされ感謝しかありません。逆に何年経っても何十年経っても職員・スタッフ全員が忙しいのは変わりなさそうで、国の対策も何も変わってないのが残念です。少しでも看護師・他のスタッフ、医師それぞれが時間の余裕がと思います。看護師みなさま、医師、全員すばらしい人でした。ありがとうございました。</p>	<p>この度は看護師や医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。また、スタッフが忙しそうに見え、ご心配をおかけし申し訳ございません。業務が立て込んでいる場合でも丁寧な対応を心がけ、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>

10	<p>家族がお世話になりました。親切にしてくださいただため、本人も安心して入院生活を送れたと思います。ただ、面会について思うことがありました。いまだに面会ルールがきびしいのに疑問をもっています。特にOpe後の面会制限にはかなりおどろきました。コロナが流行した際にはどこの病院も同様だったと思いますが、患者、家族ともに一番心配な時に側にいない事が苦痛でした。また面会できても病室でなくろうかだったりするのは何故か知りたいです。また、面会予約も必要な事でしょうか？必ず電話で取らないといけない事も理由が分かりません。いつまでも対応するスタッフの方々がかわいそうに感じました。病院ごとにそれぞれルールがあるのは理解していますが、もう少し患者家族にやさしい対応をしていただけたらいいのにな...と思いました。あと、面会予約をとる際に予約の制限があることを知りませんでした。ぜひホームページに記載していただくと助かります（遠方から来たので予約できず大変だったので。）</p>	<p>この度はご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご家族の皆様が、少しでも長くお会いになりたいお気持ちは十分理解しております。当院では、患者さんの安全と安心を守るため、感染対策およびセキュリティ確保の観点から、やむを得ず完全予約制としております。何卒ご理解をお願いいたします。また、面会予約に関しましては以前よりホームページに掲載しております。ご確認いただけますと幸いです。</p>
11	<p>会計職員増やし患者を待たせるな！！</p>	<p>このたびは、会計待ち時間に関してご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。ご指摘のとおり、会計でお待たせする時間をできるだけ短縮することは、当院として重要な課題と認識しており、混雑状況に応じた職員配置を行うなど、待ち時間の軽減に努めております。現在建設中の新棟では、診察終了後、早い段階から会計計算を行う運用を計画しており、支払窓口での待ち時間短縮につなげてまいります。また、窓口での支払いを省略できる後払いシステムの導入も予定しております。今後も、患者さんの利便性向上に向け、継続して改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p>
12	<p>図書コーナーが出来て待ち時間が読書タイムになるのでとても良いです。11Fスカイレストランが復活すると良いですね。</p>	<p>図書コーナー“ひだまり”についてのお褒めの言葉を下さりありがとうございます。図書コーナー“ひだまり”は主に図書ボランティアの方が運営しており、このようなお言葉が大変励みになります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
13	<p>問診表に記入させられてもそれがいろいろな部署で共有されていないので、各部署の人に同じ事を聞かれる。看護師さんも忙しいのはわかるが、確認が不足しているので、抜けが多い。</p>	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。問診票にご記入いただいた内容が十分に共有されず、同じことを何度もお伺いすることとなり、ご負担やご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。現在、電子カルテの改修を含め、医療者間で情報を共有できる体制づくりに取り組んでおります。あわせて、職員一人ひとりの確認意識の向上にも努め、安心して診療を受けていただけるよう改善を重ねてまいります。</p>
14	<p>お世話になりました。前回入院時よりもベットの寝心地がとても良くなっていて、あまり寝返りをしなくても体が痛くなく楽でした。ひとり部屋で快適でしたが、ベットの近くに鏡があり、夜が怖かったです。食事がおいしくなっていました。朝ごはんのメニューが以前は少ない印象でしたが、増えていたように思います。牛乳はもうワンサイズ小さくても良いのではと思います。スタッフのみなさま、ありがとうございました。みなさん気さくな方ばかりで、早く日常生活に戻れるようにしてくださり感謝しております。</p>	<p>病室の環境整備に関する事やお食事についてご意見をいただき、誠にありがとうございました。いただいたご意見をもとに、より患者さんに快適な入院生活をお過ごしいただけるよう、検討を重ねて参ります。今後ともよろしく願いいたします。</p>

15	<p>退院にあたって 横山先生、各フロアーのスタッフの皆様へ。心温まる対応をして頂き感謝しかありません。変異株に一ヶ月間悩まされ、横山先生、各フロアーのスタッフの皆様の協力があったの事 2足歩行が出来る迄回復致しました。誠にありがとうございました。参考に・・・私の12月からの行動記録を書いて見ました。添付します。</p>	<p>この度は横山医師やスタッフ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。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。今後ともよろしく願いいたします。</p>
16	<p>面会のため来院しました。その際に、気になった点がありましたのでお伝えします。1. 看護師や医師を含む医療従事者の方が全く手指衛生されていないことに驚愕しました。点滴も手指衛生なく手袋もはめずに素手で実施。病室の前にも手指消毒剤がなく、面会者や患者等が手指消毒を実施できない状態。西4階病棟でした。病院のホームページを拝見すると、「マスク着用・手指消毒 ご協力お願いします」と出てくるが、職員は実施されていないのに来院者をお願いするのかと疑問がある。また、徳山中央病院院内感染対策指針を掲げているが、教育指導されているのでしょうか。私が住んでる地域の病院は、医師や看護師の皆さんアルコールを携帯されており、処置前には必ず消毒してくれるので、消毒されないことにびっくりしました。早急に改善・指導をお願いします。2. 看護師の接遇の低さ 面会者や患者に対してタメ語で威圧的。(西4階)これも、びっくりしました。ここの職員の方はそんなにえらいのですか。病院のご意見 回答を拝見させていただきましたが、何件も同様な意見があるようですが、いっこうに改善されていないのですね。以上、気になった点をお伝えさせていただきます。ありきたりな回答ではなく、地域医療支援病院として改善をお願いします。</p>	<p>このたびは、感染対策および職員の接遇について、医療機関としてあるまじき状況により、多大な不信とご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。ご指摘は極めて重大であり、事実確認のうえ、手指衛生・標準予防策および接遇に関する再教育と指導を直ちに実施いたしました。改善が形として現れるよう、管理体制を含め継続的に取り組んでまいります。</p>
17	<p>肺ガンの手術をして戴きました。一週間近くで退院できてこれも関係者のみな様のお陰と大変感謝しております。休日も関係なく患者の様子を見に来て下さればこそのことだと思えます。(テレビドラマに出てくるお医者様みたいでした) 2日目の夜、胸のドキドキで寝られませんでした。看護師さんがていねいに手当をして下さったお陰様でよくなりました。すごい事だと思えました。(困った事)点滴注射を引き回してトイレ等に行くときはずしていい線がどれか判りにくくて少し困りました。 ※とにかくみなさんととても忙しそうで日頃のんびりしている身には大丈夫かと心配しました。一週間本当にありがとうございました。</p>	<p>この度は医師や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。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。また治療中の動作等でお困りの際は、お気軽にお近くのスタッフへお気軽にお声掛けください。この度はご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

18

見舞いの予約 父が入院しお世話になっております。見舞いの予約は平日の10時から16時に電話するようになられ、金曜日に土曜日の15時に予約。予約は一度しかできない。電話じゃないとできない。と言われており、病棟の受付で、土曜日の帰りをお願いしようとしたら、明日は14時半から空いているので、9時以降に電話すればいいと言われてました。ところが、朝9時半に電話すると、土日は予約を受けられないと。入院時には、帰る時に次の予約をしたらいいとも言われたのですが、同居の家族が少し顔を見に行くだけでいいのに、看護師さんによって言うことは違ったり、家族は生活を引っ掻き回されています。もう少し臨機応変な対応ができないのでしょうか？医師がすぐ横にいても、話しかけてはいくまいと言われ、結局、入院後の容体も何もわかりません。セキュリティなどの問題はわかります。例えば、身分証明書の提示で5分だけの面会ができるなど、できることから改善していただきたいと思えます。平日の昼間は病院が話し中で繋がらないこともよくあります。電話をかけても、看護師さんが受付簿を見て書き込むので、その場で受付してもいいのではないですか？家族が面会するのに不便で仕方なく、困っています。臨機応変な対応をお願いします。病院内にwifiがなく、スマホのネット代がかかりません。

この度は、面会予約に関するご案内が不十分であったため、ご家族様に混乱とご不快をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。本来のルールに加え、職員から不確実な情報をお伝えしてしまったことが、今回のご負担につながったものと受け止めております。面会制限は感染対策とセキュリティ確保を目的としておりますが、あわせて職員間での情報共有と説明の統一を徹底し、ご家族様の生活やご事情にも配慮した対応が出来るよう、改善に努めてまいります。