

みなさまのご意見の回答

令和8年7月			
No.	みなさまのご意見	回答	
1	2ヶ月ちかくありがとうございました。不安でいっぱい状態で入院してきましたのですが、あたたかい言葉を見回りの度にかけていただき母の表情がどんどん穏やかになっていきました。痛みも訴える度に適切に対処していただきプロの姿はすごいなと感謝と尊敬の気持ちで言葉にあらわせません。数年前緩和ケア外来を紹介され母とどんなところなんだろう？と話した日がなつかしいです。遠い日のものであったという間でした。心細い時には緩和ケア外来を心待ちにしている母もいました。伊東先生をはじめ師長さんスタッフの皆様あたたかい眼差しときめ細やかなご対応に感謝いたします。	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。	
2	1週間ほどの入院でした。手術後の痛みや不安から毎回と言っていいほど、同じような質問をくり返しました。その度にしっかり聞いて下さり、励まして下さり、おかげ様で乗り越える事が出来ました。寄り添う看護というのはこの事だなあと実感しました。心が温まりました。感謝しかないです。朝も夜も関係なくお仕事されて大変なお仕事だと思います。先生をはじめ看護師、助産師の皆様ありがとうございました。	この度は医師、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。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。皆様の信頼に応えられるよう、スタッフ一同心を込めて医療に取り組んで参りますので今後ともよろしくお願いいたします。	
3	澁谷先生、梅村先生、助産師の皆様 皆様のおかげで無事に退院日を迎えることができました。初産・帝王切開・勉強不足で妊娠中～入院中まで不安だらけでしたが先生をはじめとする皆様がテキパキと且つ親身になって話を聞いて下さり、かなり安心して過ごすことができました。澁谷先生は、先生にお任せしておけば間違いないと思えるお人柄と的確さで健診の度にお会いできるのが楽しみでした。梅村先生も気さくにお話していただき、術後の経過を気にして下さりありがとうございます。助産師の皆様は沢山いらっしゃる中でも皆さん快くアドバイスを対応いただき、話も聞いて下さり感謝しかありません。徳中で産んで本当によかったです。関わって下さった皆様本当にありがとうございました。育児がんばります！！	この度は、医師、スタッフに対する温かいお褒めの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。	
4	入院病棟へ面会・用事があり、ナース入口で声をかけてもフル無視。または、とても迷惑そうな顔で「はい？」と言われ非常に不愉快。仕事が忙しいのだろうが、窓口対応も仕事のはず。こんな態度しておいて患者や家族がキレてそれをカスハラと言うのは間違っていると思う。 （用紙に）嫌な思いをさせられた相手の情報は非公開なのに、こっちの情報だけ書かせないでほしい。	この度は、スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。お寄せいただきましたご意見は、スタッフ全員に周知し、今後このようなことが起こらぬよう改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございます。	
5	先日、緊急入院した時です。外来へ電話し、対応された看護師の方に「体調が悪く、歩けない様であればタクシーの方に車椅子の依頼をしたら、受付が対応しますよ。」と言われたが閉院時間が迫っていたし、一刻も早く診察してもらいたかったので、自立で外来受付へ。看護師3～4名位出てこられトップの方（以下A看護師）に「まず、レントゲンに行ってください。車椅子で行かれますか？」と言われたが、その時は自立で行かれると思いきや途中で気分が悪くなり、壁にもたれかかっていると通りかかったB看護師の方と技師の方に「車椅子で行きましょう」と声をかけていただき、B看護師の方に検査の付き添いをしてもらう。その後、A看護師の方が「主治医より依頼を受け、診察処置します。」とベッドで横になっていると「電話連絡あった時から車椅子を勧めるも使用しなかった。その事でB看護師がでてきて私より年下なのに上から目線で言われたなど」と他の方と話し、「外来もあってずっとここについているんじゃない」と2～3回も他の看護師の方へ。気が安まらないまま入院となる。 入院何日目かの深夜。 他の病室からスタッココール～コードブルーと慌ただしい夜。看護師の方は早朝までそちらの対応で忙しい。 5:00に点滴閉塞アラームが鳴ったのでナースコールする。「ハイ」と返事まで3～5分位かかったと思えば、インターホンが切れてなく愚痴が聞こえてくる。「〇歳で〇〇（症状）で入院？こちらは忙しいんだから等」1～2分つぶやくと、インターホンが切れてない事に気づく。アラーム鳴らしましなしてしていると通りがかった看護師の方が「鳴ってるならナースコールしてください」「鳴らして待っていました！」と伝えるも無言の処置で退室。深夜勤はどの方もお疲れの様でした。朝の回診で主治医に退院のお願いをする。まだ帰宅しても不安な部分があったが、立て続けの恐怖に思えたご対応が上回って退院した。次回は入院は避けたい。退院後も薬の受渡しもれがあり、再院するなど辛い入院だった。主治医の方々は、とても手厚い対応で診察していただくのですぐには転院はしないと思います。 入院のしおりにある「私ども職員一同は、あなたが療養に専念され1日も早く回復されることを心から願って診察と看護に専念いたします。」今一度振り返ってもらい看護してもらえると入院することも考えたい。	この度は、当方の職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたことを、まずはお詫び申し上げます。本来であれば、私たちは患者様の安全と安心を守る立場にあるはずですが、その期待に応えられず、大きな不安を与えてしまったこと誠に申し訳ございませんでした。このような事態を二度と繰り返さないよう、責任感をもって業務に当たるようにスタッフへの指導を徹底いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。	
6	①3階中央に入院していた際に本人（母）が動けないため、「お茶を下さい」と言ったところ看護師さんが胸の上にドンッとコップを置きとても痛かったと退院後に本人から聞いて大変つらかったです。他の看護師さんは良い人ばかりだと言っております。1人の方のために病棟の印象が悪くなるのはとても残念なことです。名前はわからないとの事ですが、改善していただければと思います。 ②リハビリの計画書についてです。初回、2回目のリハ評価料を請求されておりましたが、本人や家族への控えはないものなのでしょうか。診療報酬上、控えを渡すように記載があると思います。忘れ物を取りに来た際にNsに聞いたところ、転院の方には直接病院に渡すため家族や本人に渡していないと言われました。転院の際に本人の同意を得て転院先に渡すように書いてあると思いますかどうか。	①この度は、貴重なご意見を寄せていただき誠にありがとうございます。入院中の看護師の対応により、ご本人様にご不快な思いとご負担をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。患者さんの状態に応じた環境整備や物品の配置については、十分な配慮が必要であり、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフ全員で共有いたしました。今後は患者様一人ひとりの状態を十分に確認し、安全で安心して療養していただける環境づくりに努めて参ります。 ②【計画書控えの取り扱いについて】ご指摘の通り、ご本人・ご家族に控えをお渡しする必要があり、部内でも徹底しております。今回のケースでは、控えをお渡しすることを失念していたことが原因です。全スタッフに対して書面等で再周知いたします。 【転院時の書類送付の同意について】転院が決まった際、平易な表現として「転院先の病院にリハビリに関するお手紙（リハビリサマリー）を書かせて頂きます。」というやり取りをしております。そのやり取りの中には、リハビリ計画書も含めた説明をさせて頂いたと認識しておりました。今後は、サマリーとリハビリ計画書を転院先に送付させて頂く趣旨の説明を徹底いたします。※忘れ物を取りに来られた際の病棟Ns.とのやり取りの中に「転院の方には直接、病院に渡すため家族や本人に渡していないと言われました。」とありますが、この内容に関しても控えをお渡しできていなかったことが疑念を抱かれた要因です。再発予防として、部内ミーティング、スタッフ個人の掲示板で周知いたします。	

みなさまのご意見の回答

令和8年7月

No.	みなさまのご意見	回答
7	①16時頃に会計機のメンテナンスが入ると20分ぐらい余計に患者が待つのはとても辛いので営業時間外にしてほしい。 ②精算機の上に出る番号は小さくて見えにくいので、患者支援センターの上にも表示されれば椅子に座って待てるので具合の良くない患者は助かります。 ③表玄関の自動ドアから外に出るときの反応が悪い。	この度は患者様にご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。 ①システム上、1日1回どこかの時間で約20分程度は自動精算機を一斉に止める必要があるため、トラブル対応が可能な業務時間内で、なるべく患者さんの少ない時間を見計らって行っております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 ②精算待ちの患者さんへの椅子の配置や表示の方法について改善方法をけんとうしているところです。 ③担当者へ報告し、早急に対応させていただきました。現在自動ドアの問題は解決されております。
8	エアコンの風がでる所にカビが生えているのが気になりました。新生児もいるのできれいにしてもらえたらと思います。	この度は、当院のエアコンにカビが生えていたことについてご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。ご不快な思いをさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。 担当者へ状況を報告し、早急にエアコンの点検および清掃を実施いたします。今後このような事態が発生しないよう、再発防止に努めて参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
9	センターロビーの支払機に多くの人が立たされて待っています。二ヶ月前に来院した時もロビー担当の方に依頼していたのですが改善されていませんでした。病人は大変疲れていますので、ストレスなきようイス・ベンチの設置をお願いします。	新たな会計方法を実施するにあたり、患者様にご不便、ご迷惑をおかけしていることについては誠に申し訳ありません。正面玄関前に精算待ちの患者様が受診後に立ってお待ちいただいている状況については、新運用開始以降、椅子にかけてお待ちいただく等の改善方法を検討しておりますが、椅子の配置等については今しばらくお待ちください。この度は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。
10	外来でいただく予定表にリハビリの予定も入れていただけるとスケジュール管理がしやすくて助かります。	この度は、予約票の記載内容につきまして貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 リハビリ予定の記載がなく、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 確認いたしましたところ、リハビリ予定は本来予約票に印字される仕様ですが、システムの不具合により、一部の予約票に反映されていなかった可能性がございます。 お手元の予約票にリハビリ予定の記載がない場合は、お近くのスタッフまでお声がけください。速やかに確認のうえ、ご案内いたします。 このたびはご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。 今後も安心してご利用いただけるよう、より分かりやすいご案内に努めてまいります。
11	障がい者駐車場に障がい者じゃない人が停めている。注意してほしい。	障がい者駐車場に障がい者以外のお車が駐車されているとのご報告を受け、ご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後、このようなことが繰り返されないよう、駐車場管理の徹底およびスタッフへの指導を行っております。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう努力してまいります。