

患者さまからのご意見への回答（2025年7月）

以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）
シャワーの頻度など、イレギュラーな要望に応じていただき、とても嬉しかったです。初めての入院で不安でしたが、皆さんとても丁寧で優しく、安心して過ごせました。
食事のメイン皿が陶器の食器でとても良かった、食欲がわきます。でも提供や下膳、食器の洗浄をされる方は重いし、割れやすいから大変だと思います。ありがとうございます。
手術前に先生、看護師の方々が不安な顔をしていると励ましの言葉をかけてくださり、心強く感じました。皆さん、とても親切で、面会に来てくれた方がほめていました。ありがとうございます。
主治医の先生は頼りになる感じで、つらかった症状が短期間ですっかりなくなりました。説明も分かりやすく、安心して全てお任せできました。親しみやすい雰囲気も良いなと思いました。看護師の方々も皆さまとても優しく話しく、また処置等も完璧にしてくださり、痛みや不快感なく過ごすことができました。事務の方なども皆さま感じが良く、院内も清潔で大変快適に過ごせました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。皆さま、お忙しい中、細やかな気配りをありがとうございました。こちらに入院させていただき、幸せでした。
総じて常に過ごしやすく、「満足」ではなく、「大満足」をつけたいところも多々ありました！ありがとうございました。お世話になりました。
スタッフの方々の親切、適切、明い対応に救われました。入院当事者の「話・おしゃべり」を最後まできちんと聞いて、受け止めておられる様子が印象的でした。笑顔と不安解消に繋がりますね！

ご意見	回答
病室に椅子が欲しいですね。	多床室の各ベッドに椅子の設置はしておりませんが、面会時など必要な場合には職員にお声がけください。
退院手続き説明のとき、料金の話をするときは、声を少し小さくしてくださると嬉しいです。	いただきましたご意見を病棟スタッフで共有し、配慮してまいります。
受付の方の対応はとても良かったが、それ以外の職員の方々の対応がひどいです。特に2Fのドックの受付の人。とても冷たい態度で、こちらは分からないから初めて聞くのに、あまりに投げやり。病院自体は良いと思っているので、対応の改善を願います。	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 早急に課内でご意見を共有いたしました。 月間接客マナー目標に「相手は初めて聞くを意識し、寄り添った対応を行う」を掲げ取り組んでおり、引き続きスタッフ一同接客改善に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
・検査のとき、体重を計るが、前の人が「水虫の足なのに悪いよなー」と話していた。気持ち悪いので計りたくなかった。計らないといけないなら、対応してほしい。 ・担当の人が暇なときに話している声が聞こえた。患者の悪口を言っていたのはダメ、感じが悪い。	・靴を履いたままで計量するように変更いたしました。 ・ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。職員の発言については真摯に受け止め、指導・改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。

ご意見	回答
血液を採るとき、毎回「アルコールはダメですか？」と聞かれる。用意してあるものを見ればわかるのに、心がないと思う。	間違えのないよう念のため確認しております。しつこく感じられないようにお声がけの仕方を工夫していきます。
トイレの床を掃いてほしい日もあった。	毎日午前中に清掃しておりますが、気になる点がございましたら職員までお声がけください。
・イヤホンジャック（ベッド横）が使えず残念。 ・シャワーは無理でも、せめて洗髪だけでもしたかったです。	・イヤホンが使えなかったとのこと、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。病院設備で気になる点がございましたら職員にお声がけください。 ・シャワーは希望される方が公平に利用できるよう、曜日で男女使用可能な日を分けておりますが、空きがある場合にはご案内できる場合もございますのでお声がけください。一方で、希望されても使用が重なった場合にはお断りすることもありますのでご了承ください。
とにかくスタッフさんの声が大きい。老人を相手にしているから仕方がないかもしれないが、無駄話でも大きい声で話をしているのは、入院中の身では苦痛だった。お見舞いの人も大きな声で会話をしていたり、携帯を鳴らしたり、患者も病室内でのルールが守られていない。	高齢の方も多く、コミュニケーションのために声が大きくなる場合もございます。声の大きさには配慮していきますのでどうぞご理解ください。
他の患者が夜うるさくて、睡眠不足になりました。病気でのことなので仕方がないと思っています。	休息が十分確保できなかったこと、申し訳ございませんでした。やむを得ない場合もございますが、気になる点がございましたら職員にお声がけください。

ご意見	回答
看護師の技術レベルが一定ではなく、当たり前レベル（50％、中）どこへ行っても使える（25％、上）、再教育が必要（25％、下）が混じっている。せめて下のレベルを中レベルまで引き上げていただきたい。 世にも不思議な話。 昨日（4/9）昼に看護師さんから「これから入院される患者に（私の）窓際の部屋を譲ってほしい」と言うのです。一瞬、私は何を言われたのか理解に苦しみました。普通は、既に占められている部屋に後から替わってほしいと言われることはありません。先住権程大げさではなくとも、一般常識でしょう。私は少し考えて、「快適な入院生活を楽しんでいるので、そんなことで気分を害するのは嫌だ」と断りました。そのまま引き下がり、しばらくして「隣の部屋の窓際ではどうですか」と聞いてきました。移動は嫌でも窓側なら何とか我慢できます。ベッド、家具、荷物ともに、あっという間に移動は終わりました。 原則論として、現在埋まっている場所は、後から要求されても突っぱねる。そんな要求が通っている患者には、世の中の常識を伝える、ということを徹底していただき、地域に根差した病院として頑張ってください。	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回は介護度の高い患者様の受入のために、ベッド移動をお願いしました。ベッド移動の際には個別に説明をし、丁寧な対応を心掛けてまいります。
特別室を利用したが、ベッドの奥に電気スイッチがあり、不便であった。リモコンスイッチがあれば良いと思う。	様々な患者様が入院されるのでリモコンは設置しておりません。ご了承ください。
予定表以外の検査が、いつ・どこで行われるかが、毎日直前まで分からなかったもので、できるだけ良いので事前に教えてくれると予定が立てやすいなと思いました。	予定外の検査が急に入る場合がございます。予定の検査でも混み具合によってご案内に時間がかかる場合もありますのでご了承ください。事前に予定表以外の検査が入る場合には、お伝えしてまいります。
食事ですが、魚の料理は美味しかったです。ただ卵や豆腐の食材が多く、味に偏った料理が出されました、この点は不満です。	魚料理がおいしかったとのご意見ありがとうございます。 苦手な食材があり、嗜好対応をしている患者様の場合には、限られた食材で代替の料理を提供することになります。そのため、同じ食材が毎日出てくると感じられる方もいるかもしれませんが、毎食たんぱく源のおかずは同じものが出ないように配慮して食事の提供しております。嗜好対応をする際には、特定の食材を提供しない代わりに他の食材の頻度が増えることを説明したうえで、嗜好対応をするか患者様と相談するよう対応を徹底してまいります。また、嚥下障害があったり、手術後の患者様には使用できる食材が治療上で制限されますことをご了承ください。

ご意見	回答
看護師さんなどを呼ぶときに、忙しそうなので、ブザーを押していいかどうか、迷う！	貴重なご意見ありがとうございます。職員が忙しくしている様子はあっても遠慮なくナースコールしてください。遠慮されることのないようこちらからのお声掛けも行っています。
看護師によってすごく差がある。優しい言葉遣いが患者にとっては何よりの薬です。とげとげしく感情丸出しの方もいますね、4/30の21時頃の看護師の対応は非常に悪かった。せっかく良い人が多いのに、残念で悔しかった。	看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように、スタッフ指導に努めてまいります。
診察終了後、会計にファイルを出したら、「胃カメラの予約があるので内視鏡センターで予約を取ってから、最後にファイルを出して」と会計にいた〇〇さんに言われた。先に会計を済ませてから行きたいと伝えたが、頑なに「できません。全部終わってからだ」と聞き入れず、全く融通が利かなかった。聞く耳を持たず、とても不愉快な気持ちになりました。この病院は患者の気持ちに寄り添ったり、配慮ができないのか。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。外来では患者間違いが発生しないように、患者様に外来カードを持って院内を移動いただくようご案内しています。また、予約など必要なご案内漏れを防ぐため、先に予約をお取りいただいてから会計窓口で漏れがないか最終確認しております。会計の待ち時間は長くないよう努めてまいります。
10：30の予約で来院したが、レントゲン後の診察が12：30過ぎでも呼ばれない。多少の待ち時間は分かりますが、予約で2時間いじょうは待たせすぎではないか。予約の人が終わっていないのに予約外の人が呼ばれるのもおかしいと思う。納得のいく説明をしてほしい。	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。 当日は大変混雑しており、順番どおりに予約の方の診察をして、全ての患者さまの診察を終えたのが13時すぎでした。その後に検査を終えられた方の再呼び込みをしたために大変お待たせすることになってしまいました。 なるべく早く全員の方が診察を終えられるよう呼びしておりますが、患者様の状況や混雑具合によって今回の様にどうしても遅れてしまう場合がございます。 ご理解いただけますと幸いです。