「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
6階東病棟の看護師さんは良く気が利き、迅速な行動にはたまげました。 私が低血糖になったときに、トイレに行くのを止め、尿瓶とブドウ糖を持ってきて、安静にと言ってくれました。 頭が下がる思いです。ありがとうございました。	60代	男性
先生をはじめ、スタッフの方、ありがとうございます。	－	－
4階西病棟に入院しておりました。 皆さん温かく接していただき、ありがとうございました。 後日担当の看護師さん（中嶋さん）からの優しいお手紙も嬉しかったです。 患者さんの看護もご自身の健康あってこそだと思うので、お身体にはくれぐれも気をつけてください。 ありがとうございました。	60代	女性
飯田先生、ありがとうございました。 4階西病棟の看護師の方々、お世話になりました。	－	－
普段はリウマチで内科外来にお世話になっております。 主治医の大田先生も受付の方も認知症の父にとても優しく接してくださいます。 今回骨折で入院となり、4階東病棟でお世話になっております。 皆さまにご迷惑をかけておりますが、こちらでも親切に対応してくださって、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。 いつもありがとうございます。	40代	女性
3階東病棟の皆さまへ 本当にお世話になりました。ありがとうございました。とても楽しかったです。 皆さまの仲の良さはとても素晴らしかったです。 また入院するときがあるかもしれませんが、そのときはよろしくお願いいたします。	－	－

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
どこでもそうだと思いますが、看護師の対応に個人差がありすぎです。 人間性だと思いますが、統一性のない言動が目立ちました。残念でした。	このたびは、看護師の言動によりご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 看護師の対応が統一されておらず、混乱を招くような言動で、患者さま・ご家族さまへご迷惑をおかけしたのだと推察いたしました。 当院を選び、受診していただいた患者さまからの信頼を損なうこととなり、申し訳ございませんでした。 患者さまからの信頼が回復できますよう、より一層、接遇・教育に努めてまいります。
1階の女子トイレのノズルが出ていたが、便まみれで気持ち悪かった。 たまにウォシュレットを使用していたが、こんなに汚れていたのかと思うとぞっとした。衛生的にかなり悪いです。 掃除の徹底をお願いします。	このたびは、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 いただいたご意見は、清掃の委託業者へ伝え、清掃を徹底するよう指導いたしました。 今後ともお気付きの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。
透析でお世話になっております。 血圧計をつけてもらった後に、体温計ですぐに体温を計ってもらえると本当に助かると思います。 眠りに入った後に来られますので、、、。	このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 透析患者さまには、透析開始後の体温測定までに時間を要することがあり、ご不便をおかけし申し訳ございません。 透析を開始する前には、治療上の安全のため、血圧測定を欠かさず行う必要があります。透析センターでは患者さまのご負担を少しでも軽減できるように、全ての患者さまが早く透析を開始できるように努めており、そのため血圧測定を優先して行っております。 体温測定を血圧測定と同時に行ってしまうと、患者さまの透析開始時間が遅れてしまい、ご負担が増える恐れがあるため、体温測定はすべての患者さまの透析開始の確認後に行っており、手順の変更が難しいのが現状です。 今後も患者さまの安全を第一に、スタッフ一同務めてまいりますので、ご理解・ご協力をいただけますと幸いです。
盗撮する人がいます。プライバシーの侵害です。	このたびは、ご不快な気持ち、ご心配をおかけし申し訳ございませんでした。 いただいた内容ですとどのような状況か判断しかねますが、治療の進行状況の確認や、退院に向けた準備の場面で、病室内で医療従事者が写真を撮影することはございます。これは、院内・院外の多職種との情報共有を目的に行うもので、業務上必要なものとなっております。 手術創や人工肛門、カテーテル類の性状、褥瘡（床ずれ）の状態などを撮影しますが、事前に患者さまの同意をいただいております。また、職員には個人情報に関する研修を定期的に実施しており、取扱いには細心の注意を払っております。 今回どのような状況で撮影されていたか判断しかねますが、プライバシー侵害と感じられる場面や、盗撮の目撃などがございましたら、詳細な情報提供をお願いできればと思います。

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
受付の中の人が、同業の人と向かい合わせで話していて、あきらかに後ろに立ってファイルを持っているのに（中の人は私が見えているはず）、話をやめて声をかけるべきではありませんか。 私は話の腰をおることもできず、近くのケースにファイルを入れたけど、そこは間違っていて会計のところでした。	このたびは、受付職員の対応により、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 今後はこのようなことがないように、患者さまへの目配りやお声がけを意識し、状況に応じたご案内を行うよう、努めてまいります。
（No.1） がん治療することになり、外来で〇〇先生に入院と通院でも治療可能と説明を受けましたが、家族で相談し入院に決めました。 入院してみると治療が始まる前、入院当日から□□先生が通院したらと3～4日毎日言ってきましたが、入院治療でお願いしたのになぜそんなこと言うのかと不信感しかありませんでした。 （No.2） とりあえず入院治療が始まり、あるときから寝つきが悪くなり、毎日飲んでいる睡眠導入剤の量を少し変えてもらえないかお願いしたところ「どうでもいい」と言われ、それからも話をする中で何度もどうでもいいと言われるので、どうでもいいと言わないでくださいとお願いしました。 回診に来たときは居る、昼間寝て運動量が少なく寝られない、どうでもいいと言われましたが、入院治療している人は、みんな同じではないでしょうか。 患者に寄り添う立場の医師がどうでもいいと患者に直接言ってもいいのでしょうか。	（No.1） このたびは、治療のため入院していただいたにもかかわらず、不快な気持ちで治療を受けることとなってしまい申し訳ございませんでした。 治療方針決定の経緯を診療科内で情報共有できていなかったことが原因と反省しております。治療方針や治療法は患者さまと医療従事者との話し合いで決定されて、その方針で治療を行うという医療の基本的が守れていていませんでした。 このようなことが起こらないように院内で対策を講じます。 （No.2） このたびは、患者さまの訴えや希望に対し誠実な対応ができておらず、申し訳ございませんでした。 本来であれば症状等や薬剤の効能から必要であれば薬剤の種類や量の変更、または変更が必要でなければその説明を行う必要がありましたが、不適切な対応でした。 今後はこのような対応でなく誠実な対応を心がけるように指導をしてまいります。
気が利かない看護師さんが何人かいます。	このたびは、看護師の対応や気配りの面で至らない点があり、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。 いただいた意見を真摯に受け止めスタッフ間で共有しました。 患者さま、ご家族さまの立場に立った丁寧な声かけや、細やかな気配りができるよう指導し、患者さまに安心した入院生活を送っていただけるように、一人ひとりの状況や気持ちを汲み取り、先回りした対応を心がけ、より良い看護に繋げてまいります。

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
待ち時間が長すぎます。総合病院だから仕方ないではなく、他院の予約システムなど参考にされてはいかがでしょか。	このたびは、診療まで長時間お待たせし、申し訳ございませんでした。 待ち時間につきましては、診療内容や患者さまの状態等により診察に要する時間が異なることから、予約時間どおりに診療を開始できない場合や、急患が入ることもあり、待ち時間が長くなることがございます。 しかしながら、待ち時間の短縮は重要な課題であると認識しており、昨年より、案内票を導入し、受付から検査へ直接行っていただくことで、少しではありますが、受診をスムーズにしていただけるようにいたしました。 頂きましたご意見にもあるように、他医療機関における予約システムや受付・診療の運用方法等も参考にしながら、今後も待ち時間の短縮について検討してまいります。
駐車場についての説明が不十分でわかりにくいように思います。 なお、駐車料金は全部無料にしたらどうでしょうか。	このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 令和8年10月よりカメラ式駐車場にシステム更新いたしましたが、説明不足に感じられたとのことで申し訳ございませんでした。 操作でお困りの際は、お近くの職員へお気軽にお声がけください。 なお、駐車料金につきましては、周辺環境との均衡及び維持管理経費のために応分のご負担をいただいているところです。外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車料金の割引を行っておりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。
9月30日に受診した際の件です。 体調不良のため受診して、点滴がつながっている状態で、CT検査にて「はい、服を脱いで横になる。」と言われました。 検査技師は患者にもう少し優しい言葉がけをお願いします。 主人は障害手帳を持ち、早く動くことができず、検査後不快な思いをしたと言っていました。 しっかりと教育されていないと思った。	このたびは、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 体動が困難なところ体調不良でご来院された方への対応といたしましては、不適切であったと感じております。 当日検査を担当した技師から話を聞き、厳しく指導をさせていただきました。 また、担当技師を含めた全ての放射線技師に接遇研修の受講を指示しております。 ご指摘いただきました件を含め、ご来院の患者さまに快適な環境で検査を受けていただけるよう環境整備に努めてまいります。