

令和7年4月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	入院した家族の荷物を持参したところ、看護師から挨拶もなく、「そこ！入らないください！」注意されました。「昨日入院した家族の者です。荷物は本人に選んでもらって、残りは持ち帰ります」と説明すると、ワゴンまで誘導されました。その後、別の看護師が他の家族へ「こんなに持ち込んだら困ります、持って帰ってください！」と大声で注意したので、私が「それはうちのもので、先ほど別の看護師へ説明しましたが、本人に選んでもらって残りは持ち帰ると伝えました。それに、そのような言い方はないのでは？」と伝えると、「××さんと間違えました」と仰います。私は「そういう問題でしょうか？相手が誰でもそんな言い方はないですよね？訴えたいことを言えなくなるのでは？」と言ってしまいました。「上長に報告して謝罪します」と仰っていましたが、挨拶もなかったこと、そして頭ごなしな口の利き方、とっても気になり、反面教師として勉強になりました（嫌味でなく）。 弱っていると本当に言いたいことが言えなくなりますし、看護師の態度が命綱です。どうか、日々大変なのはよくよく身に染みてわかっています。どうか、患者さんの味方であっていただきたいです。※ご意見BOXではなく、HPで書けるとなお良いと思いました。	この度は職員の対応によ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。当該看護師に患者さんやご家族への対応において配慮が不足していたことを共有し、接し方や言動について指導いたしました。今後、このようなことのないよう患者さんやご家族の思いに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。
2	紹介で眼科に来ましたが、あまりにも職員が冷たい態度です。見直してください。患者をバカにしている。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 冷たい態度と感じられたことについて詳しくお聞かせください。今後の改善につなげていきたいと考えております。
3	一部の職員の身だしなみや清潔感について、医療機関としてももう少し配慮があると安心感につながると思いました。体調が悪そうな方もお見掛けしたので、職員の体調管理にも気を配っていただけるとより安心して利用できます。	この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見を全職員で共有いたします。 そのうえで、医療者として健康的で清潔感のある身だしなみや行動を心掛け、患者さんが安心して診療を受けられるよう、努めてまいります。

<その他>

	ご意見	回答
1	<その他> 2階のコンビニ近くのトイレを利用したところ、近くの検査室のようなドアのところから大きな怒鳴り声が聞こえてきました。突然のことでとても驚き、正直怖い思いをしました。利用者としてとても不安を感じる状況でした。今後このようなことがないようにご配慮いただけますと幸いです。	この度は不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。患者さんが安心して当院へ来院いただけますように、いただいたご意見を該当の部屋で業務を行う委託業者へ共有し、同様のことが起きないように指導いたしました。
2	<外来：プライバシーへの配慮> 泌尿器科外来でカテーテルの必要数などを他の患者さんたちのいる中で聞かれるのがとても抵抗があります。 他人に体の症状など知られたくないですし、他科であっても共通かと。せめて中待合室で聞いてほしいことです。センシティブなことでするので、スタッフさんの意識の差を感じます。	この度は、配慮が至らず大変申し訳ありませんでした。物品の受け渡しの際は、間違いや過不足がないよう患者様と一緒に確認させていただいておりましたが、周辺環境や声の大きさなどに留意し、患者様が安心して応対できるよう配慮してまいります。 今回のご意見を部署内で共有し、対応の改善に努めます。
3	<その他> 高齢者のおしゃべり！！マスクしてる意味がない！！	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。外来の待合スペースは混み合うことも多く、体調のすぐれない方もいるため、他の患者さんのご迷惑になるような場面を確認した際には、職員が対応するよう指導いたしました。
4	<入院：入院中の対応> 感染対策で、入退院時に規制が必要なのは理解しますが、規制する以上は代わりの対応をしてください。 先日、高齢の母が2泊3日、歯もみがけず、顔も洗えなかったと。持参した荷物は、手の届かない上部に置かれたそうです。母は多忙そうな看護師に遠慮して、声かけもしづらかったそうです。せめて、歯ブラシやコップ、タオルは取り出してくれるべきではありませんか？個室がとれない場合や高齢者はせめて入退院時のセッティングに付き添いの入室を認めるべきだと思います。 感染を心配されるのならば、簡易キットで検査してビニールエプロンを装着させる等で入室できるよう考慮すべきではありませんか？ 最後になりましたが、担当された医師の方、外来の看護師さん、クラークの方達には大変感謝しております。それだけに残念に思いました。	この度は、ご家族の入院に際し、ご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。 入院中にお母様に関わったすべての看護職員、看護管理者の配慮が不足し、適切な対応ができていなかったと考えます。 頂いたご意見を看護部全体で共有し、それぞれの病棟で患者さんに合わせた看護が実践でき、安心して療養生活を送れるよう職員教育を行なっていきます。 また、入退院の際のご家族の入室について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。感染面を考慮しながら、ご家族の入室を拡大する方向へと変更します。市立病院を選んでいただいた患者さんが、安心して入院生活を送れる環境を整えていきます。
5	<入院：入院時の説明> 入院の説明時に、担当者が誕生日と名前の確認をしていながら、他人のカルテで説明をしてきました（2泊3日なのに、1泊2日で退院と）。あまりにも不注意で、あきれました。 多忙とは思いますが、ミスは誰でも起こりますが、気を付けていただきたいです。	この度は、入院説明時の対応につきまして、安全面に関してご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 患者サポートセンターの入院説明の際には、職員が患者様の氏名と生年月日を確認し、電子カルテとの照合の上、治療計画用紙を用いて説明しております。入院期間については、お渡しする治療計画用紙に記載されている期間と異なることもあり、その都度、個別に説明しておりました。今回

		いただいたご意見の「カルテ」とはこの用紙に関するご意見かと推察いたします。 差支えなければ、患者様の御氏名と詳細をお聞かせ願えますでしょうか。 今後とも、患者様により丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。
6	<外来：待ち時間> 予約してもいつも1時間半は絶対待ちます。予約時間が診察開始とは思いませんが、毎回だと来院が疲れます。どうにか改善してほしいです。	大変お待たせして申し訳ございません。外来ではできるだけ多くの患者様をスムーズに診察するため努力しておりますが、患者様の病状などによりお待たせしてしまうことがあります。 待ち時間があるときは、1階のタリーズの利用や診察近くなったら携帯電話に電話させていただくなどお声をかけさせていただいております。 診察時間に不明点がありましたら、遠慮なくお声かけください。 これからもスムーズな診療を心がけていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
7	<入院：入院中の対応> 夜勤看護師が、痛み止めの薬を飲み、歩行器を使っている私に対して、ここにいる必要がないのではと（なんで入院しているのと言われます）。三日前にも同じ人に言われています。背中、おなか、腰が痛く、くしゃみ・せきをするとう激痛です。リハビリを受けるにしても、痛くて受けられません。今はベッドから起き上がるのに5分、10分、20分とその時によってかかります。3か所腰の骨折です。看護師さんが私の痛みを知れば、こんなことが言えないはず。	このたびは、痛みがある辛い状況に配慮した対応ができず、大変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。 夜勤で担当したと思われる職員に状況を確認し、職員の言動が相手にご不快な思いをさせてしまったことを指導しました。部署の職員には、私たちの言動や表情、態度などによってはこちらが意図していないことが相手に伝わってしまうことを意識して対応していくよう指導していきます。 今後、このような不快な思いをさせることがないよう患者様の思いを丁寧に聞き、誠意ある対応を心がけていきます。

< 3 月 未 回 答 分 >

	ご意見	回答
1	<駐車場> 駐車場への導入通路のデコボコがひどいです。できるだけ早急の補修をお願いします。	この度は通路の舗装状態で、ご不便をおかけして大変申し訳ございません。通行の支障となる駐車場入口の陥没につきましては、4月6日までに補修を完了いたしました。 今後、駐車場入口舗装面の陥没対策等を6月末までに完了予定です。 この度は貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。
2	<駐車場> 駐車場入口から駐車券が出る機械までの道路に大きな穴がいっぱいでおっかないです。	
3	<駐車場> 駐車場入口の穴をなおしていただけると嬉しいです。いつもありがとうございます。	
4	<入院：受付対応の改善> 入院時の受付対応改善の要望 1. 順番のカードが窓口近くにあることで、受領することがわかりづらい。 > 順番カードは通路側に設置し、受領を促すよう文字を強調した案内を掲示して欲しい。 2. 受付待ち時の呼び出し声が小さく、番号が聞き取りづらい。 > ゆっくり大きな声で番号を読み上げる。でき	入院時の受付対応についてご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。また、それぞれについて具体的な改善案もご提案いただきありがとうございます。 どの案も実用的であると捉えておりますので、今後の改善に向けて参考とさせていただきます。

	ることならマイク・スピーカーを使用。会計との混同を避けるため「入院〇〇番」等、呼び方を工夫する。 3. 現在何番まで終了しているのかがわかりづらい。 >受付中の番号を大きな表記で掲示して欲しい。 4. 入院受付の待機場所が、座席数及び車椅子のスペース共に足りない。 >受付待ち時の呼び出し声が改善されるのであれば、新患待合の一部を入院受付待ちの方に座ってもらい、長椅子を一部排除して車椅子のスペースを作って欲しい。	
5	<施設：温度管理> 院内暑すぎ。血圧が家で測った時より高くなります。	暑さで不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病院内の室温は様々な症状の患者様がいらっしゃることから、全ての患者様に快適な室温とすることは難しくなっております。そのため病院施設における一般的な室温とされる25℃程度となるように調節しております。しかしながら、外気温度や日射、混雑状況などにより室内温度が変動する場合もございます。 できる限りとはなってしまいますが、設定温度を変えるなどの対応もできますので、暑さで不快な際などは、近くの職員へ伝えていただきたいと思います。 今後とも快適な環境維持のため温度管理に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い致します。
6	<その他> 複数科を受診しているが、書類の確認が重複していると感じる。 更生医療は年単位の更新であるのに対し、会計毎に確認を求められる。 また、受診科により（耳鼻科など）受診票に記載があるにもかかわらず予約票を確認している。患者負担を減らして欲しい。	日頃より料金計算窓口での保険確認や、外来での予約票確認にご協力いただき誠にありがとうございます。 保険証・公費受給者証の確認は、健康保険法で定められている他、更生医療では使える病院や上限額が途中で変更になる場合があります。大変申し訳ございませんが、何卒ご理解の程お願い申し上げます。 また、当院外来では複数診療科を受診される患者さんが多くいらっしゃいます。患者誤認や正確な診療受付順番の把握のため、予約票を提出して頂くことで患者誤認や正確な診療受付順番の把握に努めています。今後、貴重なご意見をもとに、外来全体で統一できるよう共有していきたいと思っております。
7	<入院：職員の接遇> 同日に同じ場所を手術したのに、どうしてこんなに看護師の扱いが違うの。病によって違うにしても、血圧と朝の大小の回診だけの人と事細かく注意して話してくれる人、大事にしてくれる人の差、してもらえない人が悪いのかな？	このたびは、職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 同日、同じ部位を手術しても病気やその方の身体状況によって説明や測定回数が違うことありますが、今回頂いたご意見からは、看護師の言葉かけや態度に差が生じ、患者さんの不安につながっていたと振り返りました。スタッフと共有し、今後は患者さんの気持ちに寄り添い、個々に合わせた看護の提供、丁寧な対応に努めてまいります。

8	<外来：待機場所> 採血のため早くに来てます。正面玄関に並んで待ってますが、冬の間だけでも風除室で並ばせてもらったら、寒いので助かると思います。	ご意見ありがとうございます。 2階外来中央室での採血は予約制となっており、その時間に間に合うよう到来院していただければ幸いです。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
9	<施設：電話ボックスの音> 取り次ぎBOX, 電話BOXの空調？音がとてもうるさい！相手の話している声が聞き取れず…「もっと大きな声で話してください。」となります。なにかの工夫をお願いします。携帯を使ってもほかの人に聞かれたくない話が多いと思うのです。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘いただいた10階の電話取り次ぎボックスを確認いたしました。病棟名の表示がない場所にはWi-Fiの機材が設置されており、常時、音が発生しております。構造上、改善は難しいため、病棟名を表示している取り次ぎBOXをご使用ください。
10	<感謝> お世話になった先生方や看護師の方々、スタッフの方々にお礼の気持ちを伝えたいと思いましたが、適切な方法がわかりませんでしたので、こちらのご意見箱を利用させていただきました。	職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。
11	<職員の接遇> 看護師××さん。意地わるいですね。全てに関して対応も看護師と思えない言動、でしゃばりですね。	この度は職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当該看護師には患者さんやご家族への対応において配慮が不足していたことを共有し、接し方や言動について指導いたしました。今後、このようなことのないよう丁寧な対応に努めてまいります。
12	<外来：確認時の音量> 名前や生年月日を確認する時、待合室でも大きい声で確認されるが、周りに聞こえるようにしないとダメですか？	ご意見ありがとうございます。患者誤認防止のための氏名、生年月日の確認ですが、状況に応じ声の大きさを調整するよう、部署スタッフに指導いたします。
13	<その他> どうして尿検査用に用意されているのは紙カップなのでしょう？検量メモリ付きの便器にのせるプラスチック製のものもありますよ。 2F水飲場の紙カップを取り付けてくださった配慮はありがたかったものの、その後の飲場の解決策（または決着）には至っていないのではありませんか？	ご意見ありがとうございます。 尿検査採取用の容器に関しては、衛生管理上の観点等から、使い捨てとできるよう紙コップとさせていただきます。紙コップでは尿の採取にご不便がある場合など、いつでも診療科看護師にお申し付けください。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。