

令和7年6月分 ご意見一覧

< 接遇 >

	ご意見	回答
1	昨年、肺に影があるとのことで紹介され受診しました。当初、悪いものではないと言われたが、腫瘍マーカーの値が検査するたびに上昇したので、以前取り切れていないガンがあるので、再発では？と問うと、全く問題視されませんでした。そして、それだけの為に検査をするのはあなたもお金がかかるし、国の医療費のムダ使いになると言われ絶句しました。後、担当医が代わり、ガンの話をするとすぐに以前治療した病院に確認して頂き、転移であることが判明した。患者の問いに耳もかさず、国の医療費のムダ使いと患者の前で言うとは？医師の傲慢な態度にあきれ、とてもくやしい思いでいっぱいです。二度とこのようなずさんな事例が繰返さないことを願います。	この度は、診療および医師の対応によりご不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ございませんでした。当該医師には、診療時の言動や態度について厳しく指導いたしました。 院内でも共有し、今後このようなことのないよう患者様・ご家族の思いを丁寧に聴き、誠意ある対応に努めてまいります。
2	若い人の言葉づかいが気になりますタメ口使われるとイラッとします。〇〇さんはひどい。こっちが具合悪くて、オエオエしているのに背中也さすらず「大丈夫ですか？」の声かけのみで、大丈夫と言うと、オエオエしててもどっか行く。信じられないです。	この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。当該看護師には患者様への配慮が不足していたことを共有し、体調に応じた適切な看護を提供できるよう指導しました。 また、今回の事例を部署で共有し、看護職員一人一人が患者様を尊重した丁寧な言葉遣いと患者様に寄り添った看護が提供できるよう努めてまいります。
3	①5月29日、家族の入院診療費について納得のいかない項目があり、1階事務窓口で直接説明を求めた。話が付く前に帰宅する事となったが、その後、自分が受診のため再度来院するまでに一切連絡が無かった。入院中、別の料金項目について確認を求めた際も返答と対応までに1ヵ月以上かかっている。病院は言ってみればサービス業であり、客に対する対応が全くなっていない。 ②病衣料金の計算方法・周知について退院日の分も病衣代を請求された。退院日は着替えておらず、前の日に着た病衣を返したのみ。病衣を着なくても料金が発生するなら、それについて説明や記載があって然るべきではないか。一般的には病衣を着て翌日返すだけなら、1日分の請求だと理解する。	①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。当時説明を行っていた者はご帰宅時点で当院の説明は済んだ解釈であり、行き違いからご連絡が行き届いておりませんでした。 今後は、状況を問わず患者様へのフォロー体制を見直してまいります。ご指摘ありがとうございます。 ②病衣料金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。当院の病衣料金については病衣申込書に記載されている「使用料：1日あたり〇〇円（税込）」の通りとなっております。退院時私服へ着替えるまでは病衣を着ているため、その日（退院日）も料金が発生します。ご指摘の通り、現在の表記だけでは判りにくい部分があったかと存じます。いただいたご意見を踏まえて、一部病院内の表記を変更いたします。また、申込時の説明も、よりご理解いただけるよう努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	視覚障害者用の点字ブロックについて 玄関入ると片側にしか誘導・警告ブロックがありません。先日、白杖使用の方が、方向がわからなくなり困っていました。至急改善願います。	当院では、正面玄関の右側は主に患者搬送のストレッチャーや車いすの経路として使用しており、視覚障害者用ブロックは、正面玄関左側から総合案内までの誘導として設置しております。 救急搬送が多い当院の特徴があるため、申し訳ございませんが、視覚障害者誘導用ブロックの追加はいたしかねます。正面玄関には守衛・総合案内職員がおりますので、御用の際はいつでもご相談ください。このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。
2	朝、清掃の方がゴミを回収した手袋のまま、ペーパータオルをさわっていました。未使用のペーパータオルは清潔な物と思って使用していましたので、びっくりしました。	ご意見ありがとうございました。この度は、ご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。清掃業者へご意見があったことを伝え、ペーパータオル交換後にゴミ回収を行うという正しい清掃手順を徹底するよう指導いたしました。 今後ともご来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいります。
3	デイルームエアコン効きすぎ！せめて夜は切って！	ご意見ありがとうございました。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25～26℃程度となるように調節しております。 全ての患者様に快適な室温とすることは難しいため、できる限りとはなってしまいますが、空調の設定温度を変えることや運転を停止することなどの対応もできますので、お困りの際は、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いたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	<外来：診察のご案内> 歯科口腔外科はなぜ「診察のご案内」を表示しないのでしょうか？	頂いたご意見を基に医師と情報共有を行いました。歯科口腔外科では、「診療のご案内」の表示は各医師が実施しておりますが、処置等で案内操作が滞り、表示できない場合があったようです。 そのため、医師間で再度案内操作方法を確認しております。今後はこのようなことがないように、案内操作を徹底していきます。貴重なご意見ありがとうございました。

2	<入院：療養環境> 術後 2 日目から同室の患者さん、お友達らしい方と消灯後もおしゃべり。病院関係者なのか。入院のベテランなのか？看護師さんの名を××ちゃんと呼び、親しげに話され病室も自由に選べるのか。あの人がいなければ戻れるけど、戻ってくるらしいから云々。景色がいいらしい。 今朝はイヤホン無しで音楽を 2 曲流していました（小さい音でしたが）。TEL もかけ放題。 今夜もお友達とおしゃべり。大変な病気なのは同情しますが、一般人の私には理解出来ません。顔は見ておりませんが、声は可愛い。 看護師さん達はとても親切でした（大変なお仕事ですね）。ありがとうございました。	この度は入院中に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者様が安心して過ごせる療養環境への配慮が至りませんでした。他の患者様のご迷惑になるような場面を確認した際には、職員が対応できるよう改善に努めます。
---	--	---

<感謝>

	ご意見	回答
1	すごく皆さん感じが良くて心が温まりました。看護師さんありがとうございました。大変なのに、笑顔が皆さんかわいくすてきでした！	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に過ごしていただけるよう配慮致します。
2	1 泊 2 日で入院、手術でしたが、先生他スタッフの皆様、受付の方もとにかく丁寧で良くして頂きました。本当に有り難うございました。手術は不安でしたが、安心して終わることができました。	
3	6/5 に針刺しをしてしまい、こちらを受診しました。労災の事務の方がとっても丁寧に対応して下さり助かりました。不安でいっぱいだったのですが、その方のお陰で安心できました。ありがとうございました。	
4	6 月 6 日に手術し入院しました。外来で来た時からみなさんとても親切でスタッフの方達も協力しあって仕事に取り組んでいて、体が自由に動かせない時から、本当にお世話になりました。主治医の〇〇先生は、いつも元気で明るい方で、お話を聞いてくれて手術入院の不安もなく過ごせましたので、大変感謝しています。 同じように他のスタッフの方々も患者のみなさんに優しく明るく接しているのが見られ、とてもいい病院だなと思いました。スタッフの皆様にも大変感謝しています。	

< 5 月未回答分 >

	ご意見	回答
	< 外来：注射手技 > CF の前処置で筋肉注射 グルカゴンを肩峰から 2 横指ぐらいに打たれた。今の教科書、どの筋肉注射はもっと下なのでは？ S I R V A とかのリスクが高くなるのでは？そのナースだけなのかもしれないが・・	このたびは、不安な思いを抱かせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 スタッフ全員で手技を再確認し、今後も安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。詳しい状況をお聞かせいただければ幸いです。
	< 施設・設備 > 身障者用駐車場の増設をお願いします。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 当院における身体障がい者用スペースにつきましては、正面玄関前に 7 台分、一般駐車場内に 5 台分、計 12 台分設置しております。病院敷地内に十分なスペースがなく、増設することはできませんが、できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、適正な利用を目的として警備員による巡回及び指導等を行っているところです。何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。
	< 入院：療養環境 > カーテンが閉まりきらない。患者は動けないのでストレスがかかる。要改善	この度は、病室のカーテンが閉まりきらない件でご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。職員のベッドサイドへの入退室においては、患者さんのご希望に合わせ、間仕切りカーテンの開閉の度を調整するよう指導いたします。また、カーテンがサイズにより完全に閉まらないなど不都合がありましたら、看護師または看護補助員が対応しますので、お申し出ください。
	< 感謝 > 足のむくみが取れて嬉しい 不安いっぱいの手術でしたが、皆様に良くして頂きまして、ありがとうございました。先生の穏やかな優しい笑顔に救われました。 本当にありがとうございました。 腕の良い〇〇先生と巡り会えた事をとても幸せに思っております。どうもありがとうございました。	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に過ごしていただけるよう配慮致します。
	< 感謝 > 他の病院のナースです。健診で引っかかり、ここでたくさん検査をしました。ナースも先生も皆さん優しくかったです。この病院に来て良かったです。また来ますね	

	<感謝> 7F 東病棟に 4/22～5/1 まで入院しておりました。看護師さん達には大変お世話になりました。何度も様子を見に来てくださったり、痛みや状況を親身に相談等にのってくださいたり、皆さん笑顔で接していただき、とても安心して治療に専念できました。〇〇先生にも何度も様子を見に来ていただきました。忙しい中、7F 東病棟、先生、看護師の皆さん、本当にありがとうございました。皆さん身体に気をつけてがんばってください。	
--	---	--

※ 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。