

令和7年9月分 ご意見一覧

＜職員の接遇＞

	ご意見	回答
1	〇〇科のナース不公平だと思います。患者さんによっては差別するのでしょうか？他の患者さんには若いナースが付いて、1人の患者さんには年配のナースが付くんですけど、これって不公平だと思います。	この度は、看護師の対応により不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、患者様お一人お一人に寄り添った、公平で質の高い看護を提供できるよう、看護師一同、再教育と意識向上に努めてまいります。
2	〇〇科のナースが患者差別をして、これは本当に不公平です。窓際の患者さん達にはナースが2人付きっきりで担当しています。ナースが入り口側の患者には、別のナースがいつも担当になります。これも差別になるんです。窓際の患者さんの担当ナースは話を聞いてみたいです。入り口側の患者には全然話を聞いてくれません。これも差別だと思います。それと、朝昼夜の検温の時に、一番最後に来たり、窓際の患者さんだけにしたりします。	この度は、看護師の対応により不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、患者様お一人お一人に寄り添った、公平で質の高い看護を提供できるよう、看護師一同、再教育と意識向上に努めてまいります。
3	乳腺外来で新規と伝え、受診案内表を見てもらったのに、そのまま1時間待たされた。遅いので、声をかけると問診票を出さないと（笑い）と鼻で笑われた。その後レントゲンを撮ると言われ、前回は撮ったと伝え、と、「今回は違う箇所ですね（笑い）」と笑われた。レントゲンではなく、エコーの間違いだった。二つともそちらのミスなのに、何故こちらが馬鹿にされなければならないのか？	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。 頂いたご意見を職員間で共有し、患者様への配慮に欠けた対応を行わないよう周知いたしました。今後も、研修等を通じ、接遇マナーの向上に努めてまいります。
4	外来側のエレベーターを使用した際、閉まりそうだったので急いで乗りました。その時、掃除婦の〇〇さん？が、「乗るなら急げよ、あぶねーだろ」と声を荒げてきました。思わず、すみませんと言いましたが、その後も、「本当に変な患者ばかりふざけんな」と、グチを続けていました。別のエレベーター利用者が2階で降りる際も「2階ですけど、早く、聞こえないのかよ」と暴言。その方は車椅子なので急いで降りられる訳がないのに。病院という場で自分の名札が見えながらの悪行に驚きました。	ご不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 清掃業者へご意見があったことを伝え、当該清掃職員に対し、患者様目線に立った接遇を徹底するよう指導いたしました。 また、全清掃員に対し、接遇研修を実施し、適切な接遇に努めるよう指導いたします。 今後も、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。
5	〇〇師長さん戻って来て欲しいです。感じの悪いスタッフが増えました。	この度は不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。 可能でありましたら、具体的な状況をもう少し詳しくお聞かせいただき、今後の改善に役立てたいと考えております。 頂戴しました意見を真摯に受け止め、患者様に安心して医療を受け止めていただける環境づくりに努めてまいります。
6	日本語が通じない女性ナースの方。不愉快でたまりません	この度は不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。 可能でありましたら、具体的な状況をもう少し詳しくお聞かせいただき、今後の改善に役立てたいと考えております。 頂戴しました意見を真摯に受け止め、患者様に安心して医療を受け止めていただける環境づくりに努めてまいります。
7	〇〇という方、差別がすごくストレスです。	この度は不快な思いをおかけしましたこと

		を、心よりお詫び申し上げます。 可能でありましたら、具体的な状況をもう少し詳しくお聞かせいただき、今後の改善に役立てたいと考えております。 頂戴しました意見を真摯に受け止め、患者様に安心して医療を受け止めていただける環境づくりに努めてまいります。
8	入院手続きのため、窓口へ行きましたが、受付の女性の声が小さくて聞こえませんでした。高齢の方やこれからの入院で身体が弱っているのに、あの話し方は、ないと思いました。マスクしているのもあり、もう少し声を大きくしてほしいです。	この度は、受付職員の声が小さくご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者様への応対時には、聞き取りやすい声量と話し方を心掛けるよう職員間で改めて共有いたしました。今後も研修等を通じ、接遇マナーの向上に努めてまいります。
9	疾病手当の申請書類の記入を依頼した際、事情（それまでの医師とのやり取りなど）を知らない窓口担当の方に、診察日以前は申請出来ない」と言われた。実際に私は申請もできたし、支給対象であった。受付担当から「できません」と言われたら、知らない人は、その段階で申請を諦めてしまうのではないかと思うので、対応を考えた方がいいと思う。（例外もあるということ）	この度は、文書申請に際しご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 頂いたご意見は担当者間で共有し、今回の対応について振り返りをいたしました。 今後はお客様からのお申し出内容について、よく確認したうえで適切な対応に努めさせていただきます。
10	内科診察終わってから、次回予約もらうのに、時間がかかりすぎます。25分くらい待ちました。 もっと早くできるようお願いします。	この度はお待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。処方箋等の疑義照会や診療情報提供書作成等で次回受診票をお渡しすることが遅れる可能性はありますが、その場合は理由や待ち時間の目途をしっかりとご説明するなど、今後配慮を徹底してまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	デイルームのテーブルや出入口のところにアルコールがなく困っております。 お詫び・・・鍵をなくして申し訳ありませんでした。	デイルーム入口、面会テーブルには必ず手指消毒剤を用意することになっております。 この度は補充されていなかった可能性もあり、大変申し訳ありませんでした。 今後は定期的に消毒剤の残を確認し、確実に使用できるように準備いたします。
2	2階「ローソン」にて切手460円分ご購入の上、文書窓口へお戻り下さい。 ここ（文書窓口）に切手がない理由は？？ 移動の負担が大きい。	切手購入のために移動のご負担をおかけしてしまい、申し訳ございません。 切手の販売には法令に基づく日本郵便からの受託が必要となっており、また、現金等を取り扱うための設備が必要となることから、文書窓口で切手を販売する予定は現在ありません。恐れ入りますが、何卒ご理解いただければと存じます。

<その他>

	ご意見	回答
1	以前小児科病棟で付き添い食のアンケートをしたことがありましたが、その後進展はないのでしょうか？付き添いの親は外出も認められず、ローソンで食事を用意するしかなく、栄養も偏り、味にも飽きます。付き添い食の提供が難しければ、子供の寝ている間など、イオンの食事を買に行くことを許可していただけたらと思います。	付き添い食の件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。以前実施したアンケートでは、付き添い食提供の要望が多くありました。その結果をふまえ、関係部署と当院での対応を検討してまいりましたが、現時点では難しい状況です。 また、当院では、感染管理の観点から、原則、入院中の患者様・付き添いの方が外出することをご遠慮いただいております。ご不便をおかけいたおかけいたしますが、ご理解いただくようお願いします。

		今後も患者様・ご家族が安心して療養生活が送れるよう、付き添い食等の対応については検討を続けてまいります。患者様の病状やご家族の状況から個別対応も可能な限りさせていただきますので、お困りのことがありましたら、ご相談ください。
--	--	---

<感謝>

	ご意見	回答
1	今回、私達夫婦は大きな決断をしました。それを成功に導いて下さったチームの皆様に感謝申し上げます 具合が悪い日は、日に何度も、休日にも診察して下さった主治医、引き継ぎから引き継ぎ後も支えて下さった前主治医、病棟では将来有望な新人有望な新人看護師さんにもお会いしました。（注射のセンスアリ）薬剤師さんの知識の豊富さに一度で信頼が出来、ゴッドハンドの療法士さんも夜間の助手さんは表情、かけてくださる言葉から心からの励ましをいただきました。そして顔を出したら喜んで元気を下さる透析室の看護師の皆様、また廊下でお会いしましょうね。もう私は部屋には入りません。 これからが始まりとは自覚しておりますが、まずは心からのお礼の気持ちをお受取り下さい。	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	6 F 西病棟の方々、父をお世話いつもありがとうございます。 1日のオペをどうかよろしくお願いします。信じております。	

<8月末回答分>

	ご意見	回答
1	スタッフ皆さんの対応が優しく丁寧で感謝しています。 病衣にポケットが全くないのが使いにくいです。ローソンなどに買い物に行くとき不便です。忘れ物の問題はあるかもしれませんが、ご検討ください。室内温度も暑すぎず寒すぎず、丁度よい環境でした。外は35度の日、感謝。	この度は貴重なご意見をありがとうございました。 関係者で検討いたしました。病衣にポケットを付けることにより、忘れ物の増加が懸念されます。ご不便をおかけしますが、手提げ袋の使用等で対応いただくよう、お願いいたします。
2	医師がマスクをしないで飲み物を飲みながらエレベーターにのってきました。患者にはマスクをするように言っているのに、お医者さんは特別なのですか。	この度はご不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ありませんでした。 現在、院内では感染管理上、患者様、医療従事者ともにマスクの着用を徹底しております。このような状況の中で、マスクをせず不特定多数が利用するエレベーターに乗っていること、また、歩きながらの飲食は、社会人としての礼儀を欠いた行動であると考えます。 頂いたご意見を全職員で共有し、患者様が安心して療養できるよう努めてまいります。