

令和8年6月分 ご意見一覧

＜職員の接遇＞

	ご意見	回答
1	〇〇病棟の看護補助員である〇〇氏の態度がとても威圧的で、人が話している途中で話をさえぎるなど、非常に気分が悪い。その人物が窓口にいない時に行きたいと思うほどである。	この度は、看護補助員の対応につきまして、不快な思いをおかけしたことを、心よりお詫び申し上げます。本来、患者様やご家族の皆様に寄り添い、安心してお過ごしいただける環境を提供すべき立場でありながら、このような対応があったことを重く受け止めています。 今後の対応策としましては、当該職員に対して、自身の接遇態度について厳重に指導・注意いたしました。また、部署の全スタッフに、本件を共有し患者様に寄り添った対応となるよう指導いたします。貴重なご意見をありがとうございます。

＜その他＞

	ご意見	回答
1	眼科で硝子体注射を受けているが、いつも待ち時間が長く、予約時間内に呼ばれないことがとてもストレスになっている。予約時間とは受付時間であり、呼ばれるのはその後という意味なのか、説明がないため疑問に思っている。予約をしているのだから予約時間内に注射を受けたいと考えており、何とか改善してほしい。	この度は、待ち時間の発生により、ご心労をおかけしてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 硝子体注射の予約に関して、説明が不足しておりました。予約時間は、安全な注射に不可欠な「事前の検査や点眼を開始するお時間」となっておりますが、ご説明が行き届いておらず、ご不安とストレスを与えてしまいました。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、以下の改善策を実施いたします。 事前案内の強化：予約時間は「検査・前処置の開始時間」であることを明記した案内文を改訂し、予約時に改めてご説明することを徹底します。 進行状況の案内：待ち時間の見通しが立つよう、医師が硝子体注射を開始する時間をご提示すると共に、呼び出している時間帯がわかるように案内いたします。
2	病院内の待合室でマスクを着用していない人がいるが、周囲の看護師や職員から注意されることがないため、対応を徹底してほしい。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。外来待合室でのマスク着用に関する職員の対応につきまして、ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。 今後のマスク着用ルールにつきましては、感染症の流行状況が落ち着いている夏季(令和8年7月13日～8月31日)に限り、従来の「全員着用」から「個人の判断」へと変更する試行運用となります。 今後は、職員へ改めて方針を周知し、患者様が安心して受診いただけるよう、丁寧な対応に努めてまいります。何卒ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

【5 月末回答分】

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	本日婦人科を受診した際、担当医の代診であった〇〇医師から挨拶がなく、半笑いのような態度で応対され、非常に不快で信頼できないと感じた。そのため、二度と同じ医師には診てもらいたくない。 一方で、以前スタッフの対応について看護師長に相談した件は、とても良く改善されていたため心から感謝している。	この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした 診療科部長を通じて、接遇や患者対応について指導いたしました。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

<感謝>

	ご意見	回答
1	3 週間ほどの入院中、看護師が夜中に車椅子でトイレへ連れて行ってくれるなど、対応がとても良かった。毎日のバランス良く美味しい食事や配膳スタッフの対応も楽しみであり、退院時のメモにも声をかけてもらった。退院から 1 週間後の通院時には、医師が元気に歩く姿を見て声をかけてくれ、覚えていてくれたことに驚き、感謝している。病院は技術だけでなく優しさなど人とのつながりが大切であり、「病は気から」だと感じている。	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。

<その他>

	ご意見	回答
1	皮膚科に予約無しで 8:50 に受付し、診察が終わったのは 15:20 だった。10:30 予約の人が 14:30 までかかっていたため仕方ない面はあるものの、あまりにタイムパフォーマンスが悪い。「午後に来てほしい」というような案内があればよかったと感じている。	このたびは、待ち時間に関してご迷惑をおかけし、申し訳ありません。 また、貴重なご意見をありがとうございます。 診療に関しては、待ち時間が発生しないよう最大限の対応をしておりますが、状況により数時間の待ち時間が発生してしまうことがあり、大変心苦しく思っております。 診療待ち時間の短縮に向け、関係部署間で再検討するとともに、病院外で過ごすことができるよう調整するなど、患者様が診療までの時間を可能な限り有効活用できるよう、配慮いたします。今後ともよろしく願いいたします。
2	産婦人科で予約時間より 1 時間半近く待たされた。急患が理由だったようだが、待っている間は全く知らされなかった。幼い子供を連れて来院しているため、時間を守るか、守れない場合は早めに状況を説明してほしい。	診察まで長時間お待たせいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。また、急患対応などにより診察に遅れが生じた際、状況説明のアナウンスが不足しており、多大なご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。 今回いただいた貴重なご意見は産婦人科外来スタッフおよび医師と共有いたしました。今後はスタッフ間で診療状況をあらかじめ把握共有し、急患や患者さんの状況により、予約時間からの遅れが見込まれる場合には、状況が分かり次第できるだけ早いアナウンスとお声掛けに努めてまいります。 今後も皆様に安心して受診していただける外来を目指し、サービスの向上に取り組んでまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
3	昨年手術と入院をした際、医師や看護師から毎回「痛みの度合いは 1 から 10 でどのくらいか」と尋ねられた。しかし、痛みの感じ方は人それぞれであり、実際にその痛みを経験したことがない人には、どのくらい痛ければ 1 なのか、あるいは 10 なのかが分からないと思う。	この度は、説明不足によりご負担とご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 痛みの数値や排泄回数の確認は、いずれも患者様一人ひとりの病態に合わせたケアのために必要不可欠なものです。しかし、その目的や理由、また記録に必要な準備（筆記用具等）について事前の説明が不足しており、ご配慮に欠けておりましたこと、深く反省しております。 今後は入院のご案内を見直すとともに、記録をお願いする際は必ずその目的を丁寧にお伝えし、安心してご協力いただける環境を整えてまいります。
4	何回か入院しているが改良されていないため指摘する。入院中、毎日夜勤の看護師からトイレの回数を聞かれるが、記入するチェック表がない。そのため、メモとペンを持ってくる人はいない人はうろ覚えで答えているようであり、何か良い方法を考えていないのか疑問に思っている。	貴重なご意見をいただき、心より感謝申し上げます。今回の改善を機に、患者様に寄り添った対応を徹底してまいります。

5	今夜出る星を見るため、西の方角が見える〇〇西病棟の看護師に行けないか相談したところ、消灯後は他病棟への移動は禁止であること、担当看護師同士で話し合えば良いという旨を、上から目線の態度で言われた。その看護師の接遇や仕事への理解度、教育体制について疑問を感じており、上司からの見解を知りたい。また、この応対による怒りとイライラが原因で、血圧上昇や吐き気の症状が出て薬を服用することになり、非常に不快な思いをした。	この度は、スタッフの対応により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。夜間は、患者さんの所在を把握する必要があるため、入院病棟の担当看護師と相談することを判断しご説明させていただきました。しかし、配慮に欠けた対応となり、患者様の健康状態や精神面にご負担をおかけしましたことを重く受け止め、お詫び申し上げます。今後は、患者さんに寄り添った対応を心がけるよう、当該看護師をはじめ部署の全看護師に指導いたします。
---	---	--

【4 月未回答分】

＜感謝＞

	ご意見	回答
1	血液検査の受付票、白からピンクになり見やすくとても助かっています。	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	3 月上旬より多発性筋炎のため人生で初めて 1 ヶ月間入院した。健康だった自分がなぜこのようになったのかと、身体が思うように動かず先が見えない状態であったが、お世話をしてくれた方々のおかげで無事に退院できるようになった。〇〇の看護師、看護助手、医師の方々に感謝している。	
3	昨年のカテーテル治療に伴う検査入院において、医師や看護師から事前に予定や治療手順の説明を受けたことで安心感につながった。スタッフの献身的なサポートに心より感謝しており、これからもその仕事が多くのお患者の支えとなることを願っている。	

※ 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。