

みなさまの声 意見箱 まとめ

2025年7月回収分50通

ご意見	回答
<h2>1. 駐車場について</h2>	
駐車場の料金を1時間無料にしてほしい。駐車場までだいぶ歩かなくてはいけないから	現在駐車場はTimesが運営しており、交渉いたしましたがお要望にはお応えできかねるとのことでした。なにとぞご了承下さい（管財課長）
<h2>2. 病棟・外来他の備品について</h2>	
病室内は空調があるとはいえ、かけ布団がかなり厚いように思うのですが、夏でもこの厚さの布団で患者に負担はないのでしょうか（熱がこもる等）	夏場や冬場、また患者さんの病状等によりご要望もごさいますが、掛け布団は1種類での対応となっております。必要時にご自宅よりご持参いただいております。ご理解ご協力のほどお願いいたします。なお、入院のしおりをお渡しするときに、「入院中の生活についてよくある質問」のチラシにてご案内させていただいておりますので、ご確認いただければ幸いです（看護部長・医事課長）
<h2>3. 対応について</h2>	
身内が入院しております。看護師さんの状況（お忙しさ、人数が足りてない中働かされている）理解しております。しかし、心も体も弱っている患者に対してきつくものを言ったり、備品を放り投げるなど、荒い行動の方がおられるようです。お忙しいのはよく分かりますが、どうぞ投げて物を置いたり、気を付けて頂きたいです。お願い致します	
一部の心無い看護師の患者に対する言葉遣いや行為が乱暴で雑です。治療の為、少しでも元気になる為に入院をしているのに、驚く事が多いです。特に夜勤時はナースコールで呼んでも忘れられてるのかと思うほど長い時間待たされる事も。看護計画にも「穏やかな態度で安心感を与える」と記載されているのに、実際は真逆の事が毎日あるそうです。また「コミュニケーションを始めるときは名前で患者に呼びかける」とありますが、これをせずに突然行為をする看護師もいるらしいです。今まであった事の例です。一部の看護師の行為だと思いますが、患者本人から聞いた例です。耳が遠い為に聞こえなかった時、突然大声で怒鳴られ怖かったと。また枕元に突然、機械のような物を投げられて目を覚まして驚いたらしい。朝食を運んで来た時に食器のフタを開けるのが雑で食器をぶつける音を立ててる。そのフタを間違えて足のすねに落としたり、足のすねも内出血していて痛々しい。何か処置治療をしてもらっている様には見えない。身体の位置を変えてもらいたい事や、何か頼む事も遠慮して出来ずに辛いと。患者は治療して少しでも元気になって早く我が家に帰りたく日々頑張っているのに、毎日ストレスを溜めて治療以外で辛い思いをするのはおかしい。とにかく、一部の心無い看護師が問題を起こすのは夜や土日が多いらしい。大至急改善を徹底して頂きたい！	この度は、看護師の接遇、看護ケアにおいて不快な思いやご負担をお掛けして大変申し訳ございません。当院が目指す「患者さん一人ひとりに寄り添う看護」が提供できるよう、頂きましたご意見を真摯に受け止め、今一度、各部署および看護部全体での接遇指導・教育を丁寧を実施し、信頼いただけるよう努めてまいります。また、看護師の働きやすい職場環境の推進のため、看護業務に専念できるよう他職種との協力体制に努めてまいります（看護部長）
入院というのは体だけでなく心も弱っている患者さんが多いことを忘れないでほしい。こうしてほしいと頼んだところ、言い方がきつくて、その看護師さんに対して恐怖心を感じていると言っています。また何かきつく言い返されるのではないかと、お願いや体調が良くないことを知らせるのもためらうと言っています。たとえ忙しくても、患者さんに対応する時は切り替えて対応して下さいと嬉しいです。できるだけ寄り添ったものの言い方をして下さい。そして看護師さんが心に余裕を持って働けるような職場環境にして下さい。患者さんに一番近い存在である看護師さんを気持ちよく働ける環境にしてほしいです。いつも一生懸命に下さっていることに本当に感謝しています	

<p>母の状態が心配で電話をしたが、看護師より「医者じゃないのでわかりません」と言われた。傷つきました</p>	<p>この度は言葉かけが適切ではなく申し訳ありませんでした。受電による病状説明は個人情報保護の観点から控えさせて頂いておりますので、ご了承下さい。なお主治医からの病状説明につきましては、適宜時間等を設定させて頂きます（当該病棟師長）</p>
<p>看護師さんに依るのですが、家族が病室に入るのを非常に嫌がり、入口に立ちふさがり絶対に入れないとの気配がありました。理由が分からないので非常に不快でした。家族は義理のお見舞いではなく、病室に足りない物を補充する為に観察したいのです。私の場合は他人の目の無い所で足のマッサージを娘がしてくれます。面会室でする訳にはゆきません。「良いですよ、どうぞ」と言って下さる方も何人かいらして、大変嬉しゅうございました。全体としては大変良くして頂き有難うございました</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。面会にお越しの際のご家族へのお声かけに配慮し対応して参ります。なお8月12日より面会時間が緩和されております。お気づきの点などお気軽にお声かけ下さい（当該病棟師長）</p>
<p>友人が面会に来たのが10分前だったのだが、面会時間前との事で断られた。せっかく遠くから来てくれたのだから、もう少し柔軟に対処できないか！</p>	<p>面会時間については、主治医の許可が無い限りは皆様同様に時間厳守で対応させていただいております。そのため10分間お待ちいただくことになったかと存じます。ご理解、ご協力の程お願い申し上げます（当該病棟師長）</p>
<p>自身が点滴が落ちにくかったり、血管を見つけにくいなどやりづらい場面が多かったためか、個々の試行錯誤で対応されたり、こちらがちゃんと腕を伸ばしていないかのような指摘を何度も受けることが多く、ストレスでした。その辺共有して対応してもらいたかったです</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。点滴の滴下数は腕の位置等により変動があり、患者さんの状況に合わせてスタッフ間で情報共有し、言葉かけ等に配慮してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>午前中の担当の看護師さんに朝6時頃に一度、数時間後に一度、一つお願いをしていたのですが、結局その方からのフォローアップはなく、違う事務の方にお昼近くになって伺ったらすぐに解決した出来事がありました。それが私にとって家族と連絡が途絶える案件である事がその看護師さんには予想が出来ない事だとは理解しているので、決してその方をせめてはいませんが、お忙しい看護師さん等に勇気を出してお願いをしているので、一見重要そうでないお願いごとも見逃さないようにして頂きたいと思えます</p>	<p>患者さんからの声かけに対し、連携不足から返答が遅れ、不安やご心配をおかけし申し訳ありません。患者さんの立場になりご依頼ごとに対して丁寧に、可能な範囲で早急に対応いたし、今後も安心や信頼関係を構築できるよう努めて参ります（当該病棟師長）</p>
<p>貴院の診療にあたり、日々尽力いただいていることには感謝申し上げます。しかしながら、このたびの通院において、どうしても看過できない不快な思いをする場面ございましたため、失礼ながらご意見を申し上げます。主に看護師の対応に関してですが、特定の患者様には非常に愛想よく接しておられる一方で、私のような患者には明らかに態度が異なり、時には高圧的とも取れるような対応が見受けられました。こちらとしては、常識的な礼節をもって接しているつもりおりますが、それに対して冷淡な反応や不愛想な態度を取られると、どうしても不快感を覚えずにはいられません。特に、ある特定の方々に関して、そのような差が顕著に感じられました。すべての患者に対して同じように接していただけるのであれば、まだしも納得はできますが、明らかな差を感じるのは、患者として大変つらいものです。看護師の方々も大変なお仕事をされていることは重々承知しておりますが、病院という場は、身心ともに不安を抱える患者が安心して診療を受ける場所であるべきだと思っております。つきましては、患者一人ひとりに寄り添った、丁寧な対応を徹底いただけるよう、病院としてのご指導や監督体制がどのようになっているのか、ご見解をお聞かせいただければ幸いです。決して感情的に非難したいわけではなく、今後の貴院のさらなる信頼向上のために、一患者として真摯な気持ちで申し上げます。どうぞご理解のほど、よろしくお願い申し上げます</p>	<p>この度は、看護師の対応について貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご指摘のように、患者さんによって接し方に差があると感じさせ、不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。今回のように皆さまから頂いたご意見は医療団のCS活動委員会を通し、該当部署での話し合いはもちろん、看護部内の接遇委員会でも共有しその対応策を考え実行しております。改善に向けてはその後の対応策の検証が重要であり、検証結果を受けて看護部内で指導・教育を実施しております。今回いただいたご意見につきましても同様に対処し、指導・教育を進めております。当院が目指す「患者さん一人ひとりに寄り添った看護」を提供し、皆さまから信頼が得られるよう、ご意見を真摯に受け止め今後も努めてまいります（当該部署師長・看護部長）</p>
<p>4. 接遇について</p>	
<p>朝10時、送迎の運転手。いつもこの方に感じる事です。非常に感じ悪い!!『お願いします』と声をかけても返事は無い!『ありがとうございました』と言っても返事は無い。具合が悪くて来ているのに、血圧上がりますわ! 気持ちの良い態度は取れないものか!!</p>	<p>この度は運転手が不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。患者さんに配慮した対応を心掛けるよう指導を行います（管財課長）</p>

<h3>5. 食事について</h3>	
<p>食事の副菜などが、栄養など考えて下さっているのはわかっていますが、子どもが食べるには大人の料理すぎるかな？と思いました。夕食が食べられず、おなかすいた～と言ってる夜もあったので。食事制限があったわけじゃないので、おやつなど食べさせられましたが、その点だけが残念でした</p>	<p>当院では軟らかい食材を主とした軟菜をもとに献立を作成しております。お子様用としてデザートをつける等もさせていただいております。ご了承下さい（栄養管理室）</p>
<p>生野菜が出なかった。フルーツが少ない</p>	<p>果物については“日本人の食事基準”を基にしておりますので、現在以上の果物はお付けできません。また生野菜も食種によりご提供できない場合もございます。お出しできる食種の場合でも、提供がない場合がございますのでご了承下さい（栄養管理室）</p>
<p>夕食の食材が同じ物が多く、食指をさそう物がほしい</p>	<p>食材については同じようなものにならないよう努めておりますが、再度検討いたします（栄養管理室）</p>
<p>食事はもう少し価格が高くなってほしいので、肉等増やしてほしい</p>	<p>食事の値段は保険により決まっており、価格の変更は出来ません。ご了承下さい（栄養管理室）</p>
<h3>6. 診療・診療システムについて</h3>	
<p>入院時の検査の時間が長すぎて、本人はしんどかった様です。すぐに病棟に上がって休めれば良かったです</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院で既に入院のための検査が終了している方、もしくは他病院からの予定転院で病状が判明している方は、必要な検査終了後、病棟のベッドの空き状況を確認の上、速やかに病棟に上がってもらう様に検査手続きを修正しました。なお当日入院される方は病状を把握する必要上、検査結果が判明するまで従来通り外来にて待機をお願いいたしたく、ご理解をお願いいたします（救急・外来運営委員長）</p>
<h3>7. 看護ケアについて</h3>	
<p>血液検査が下手すぎて痛い。もっと痛くないようにしてほしい</p>	<p>採血時の手技において痛い思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見は部署内で共有し、採血の基本的な技術とコツをつかみ技術の向上に努めてまいります（看護部長・臨床検査技師長）</p>
<h3>8. 病室・外来の環境（清掃以外）について</h3>	
<p>虫がとても苦手なので、夜に電気を付けていると部屋に何匹も虫が出て殺しました。遮光カーテンを山側にだけでも付けてもらえると、なお良いと思いました</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。山が近く、立地的に防虫対策には苦慮しているところです。遮光カーテンについては検討させていただきます（当該病棟師長）</p>
<p>相部屋での滞在だったのですが、他の患者さんの排泄物の臭いが部屋に充満していてしんどかったです。空調設備がさらに充実していると良いなと思います</p>	<p>総室でのご入院に際し不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。換気や消臭対策に努めておりますが、患者さんが少しでも快適に療養できるよう引き続きスタッフ一同で配慮して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>夜中3～4時頃、他部屋の患者さんが廊下で大声で喋っていて、うるさく寝不足になった</p>	<p>当病棟ではさまざま患者さんが入院されており、疾患等によりそのような行為につながることもあります。ご理解の程お願いいたします。今後も睡眠ケアなどを徹底し、どの患者さんにも苦痛なく過ごしていただけるよう日々努めてまいります（当該病棟師長）</p>

<p>9. その他</p>	
<p>採血ミスで「溶血」と言われ再採血をしました。採血時、注射針挿入時からやや痛みがあり、我慢できる程度であったので継続。採血技術に大差があります。これからも不安です</p>	<p>採血時にご不安があったこと大変申し訳ありません。侵襲的検査に関しては痛みを伴うことがありますが、なるべく不安なく検査ができるように、中央検査部として技術の向上に努めてまいります。痛みや不安などその都度お声かけいただければ幸いです（臨床検査技師長）</p>
<p>面会時間を午後6時までで、1時間にしてほしい</p>	<p>面会時間の延長を検討いたしました。これまで同様に入院患者さんを感染から守れる環境整備（マスク・換気対策・手指消毒の遵守）を行うとともに、面会時間帯を分散できるよう面会時間を延長いたします。なお、現在にわかにコロナ陽性患者さんが増えてきております。引き続き皆さまのご理解とご協力をお願いいたします（看護部長） ◎2025年8月12日より 面会時間 14時～16時 ⇒ <u>14時～17時30分（受付14時～17時）</u></p>
<p>小児科で家族が面会出来ないのが辛かった</p>	<p>お辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。院内の感染対策のため、小児科の面会制限は継続しております。ご理解とご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします（当該病棟師長）</p>
<p>1階トイレの個室ドア裏の「水の流し方についての留意点」の説明の中に矛盾があり、1階の職員の方にお伝えしましたので、必要なら修正をお願いします（当方の勘違いならすみません）</p>	<p>ご指摘をいただき誠にありがとうございました。混乱を来す内容を掲示し大変申し訳ございませんでした。掲示物は撤去し、内容を更新いたしました（感染対策チーム）</p>
<p>3ヶ月毎に母の付き添いで来ている者です。もうそろそろ受付や会計窓口の飛沫防止のビニールクロスは外しても良いのではないのでしょうか。他院へ行ってもない所がほとんどです。ご検討お願いします</p>	<p>ご指摘いただいた受付のビニールクロスについて検討した結果、撤去いたしました（医事課長）</p>
<p>別当町のバス待合所の床につばめの巢の落下したもの？か、土が落ちています。一度そうじされてはいかがでしょうか？</p>	<p>ご指摘ありがとうございました。直ちに掃除いたしました（管財課長）</p>