

みなさまの声 意見箱 まとめ

2025年11月回収分45通

ご意見	回答
1. 清掃について	
<p>10/28昼に1Fカフェスペース（コンビニの向かい）の机の上が非常に汚れておりました。10/29夜間になっても同じ机の上が前日同様に汚れたままで使えません。トイレ清掃と同じように毎日定期的にカフェスペースも清掃をして下さいますようお願い申し上げます。また、コロナ禍の前にあった食堂の営業再開をご検討下されれば幸いです。通院や入院中、休憩ができてとても助かっておりました</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございました。カフェスペースについては定期的に清掃しております。また、食堂（旧オリーブ）については、今のところ再開する予定はございませんのでご了承願います（管財課長）</p>
2. 接遇について	
<p>トイレの中身を見るのにペーパーを真ん中に捨てると中身がわからないから、ぐるりにほかすように注意したナースさん。かん高い声でガンガンとしゃべられて、とってもいなや気分でした。若いナースさんでした。少し年長のナースさんに言うと、注意をしておく気持ちよくして下さいと気持ちが晴れました。部屋に入ると色々な役職の方があいさつにみえられ、とってもその対応が皆さん気持ちよかったです</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんに寄り添う看護が提供できるよう、今一度言葉かけを含め接遇について指導してまいります（当該病棟師長）</p>
<p>手術時、麻酔科か内視鏡の技師の方がわかりませんが、男性の方がいて、マスクをつけたまま首に下ろして、酸素マスクをぞんざいに付けられました。その酸素マスクも目に当てられ、位置もむちゃくちゃでした。モニターに不具合があったのか、他のスタッフへの態度も悪く、驚きました。他の女性スタッフさんは全員よくして下さいました</p>	<p>このたびは、手術に際して不快な気分を味わわれたこと、誠に申し訳ございませんでした。スタッフ一同、入室時から麻酔前のご不安を取り除くべく対応させていただいていますが、今回は麻酔導入による意識がまだ完全に取れていない状態での処置であったと思われます。麻酔導入の際は、迅速な処置と厳格なモニタリングが重要なため、酸素マスク換気処置の機敏な動作が、ややぞんざいな動きと誤認されたのかもしれませんが、決して乱雑な処置ではありませんので、ご理解いただければ幸いです。また、血圧や酸素飽和度等のモニタリングも非常に重要ですので、その確認にやや声を荒げる場面もありますが、これらはすべて安全な麻酔の実践のために必要であることも、合わせてご理解をお願い申し上げます。今後とも、安全・確実な麻酔、手術の実施にご満足いただけるよう、スタッフ一同、一層努力してまいります（麻酔科主任部長）</p>
<p>今朝33番に票を出しに行ったところ、皆さん奥で話をしておられて、一人女性の姿が見えていたので「お願いします」とフォルダーを出しても、ふり向きもされず、もう一度「お願いします」と大声で言っても無視されたので、わざわざブースに入って大声で「お願いします」と言ったところ、全く何の反応もこちらも見ることなく、男性が出てきて外を見回しても「お早うございます」のあいさつもなく、思わず「患者を見てもあいさつをされないのですか？」と文句を言いました。朝からストレスで血圧が上がりました。パプテスト病院も若い人達はこんなに無礼かとかっかりました</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。中央検査部内で共有し、今後このようなことがないように指導いたしました。何かありましたらまたご意見をいただければ幸いです（臨床検査室課長）</p>
3. 待ち時間について	
<p>9時に来院して、手術が15時半からでしたので待ち時間が長かったです</p>	<p>この度は大変長くお待たせして申し訳ございませんでした。今後は待ち時間短縮や、より詳細な事前説明に努め、患者さんに寄り添った対応を徹底してまいります（外来・消化器センター師長）</p>
4. 食事について	
<p>お食事おいしくいただきました。2才児のごはんにしては離乳食に近いものだったので、逆に食べづらく、大人用のごはんを欲しがっていました</p>	<p>「入院のしおり」のQ&Aにも記載しておりますが、摂取不良などございましたらスタッフへお声掛けください。できる範囲で対応させていただきます（栄養管理室）</p>

<p>5. 診療・診療システムについて</p>	
<p>3月に大腸の内視鏡検査を受けました。検査には鎮静剤を使っていたのでボーっとしており、検査中の会話はよく覚えていないのですが、無言でした。検査が終わり診察も無く、看護師の方から「大丈夫でした」と一言だけ説明がありました。内視鏡検査を受けたのは心配な症状があったため、「大丈夫」であっても今後のご相談をしたかったです。看護師の方にその旨お伝えすると、医師は次の診察に入っており、1~2時間待つとのこと。愛想良くして欲しいわけではありませんが、コミュニケーションはとって欲しいです。診察がないのは普通でしょうか？ずっと疑問に思っていたので書かせていただきました</p>	<p>貴重なお声をいただきありがとうございます。当内視鏡室におきましては、検査後に医師が結果を説明することになっております。残念ながら今回はそれが十分ではなかったケースと考えられます。ご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。検査結果のご不明な点につきましては再度説明させていただきます。次回来院された際に、お手数ですがスタッフまでお声掛けいただければ幸いです。このようなことが起こらないよう、引き続き丁寧なご案内と説明をするよう努めてまいります。今後ともよろしくお願いたします（内視鏡室）</p>
<p>6. 看護ケアについて</p>	
<p>ポータブルトイレの位置と設置時間がうまくいかなかった</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ポータブルトイレの位置等は、リハビリスタッフとも相談して使用しやすい場所を考慮して設置しています。今回は患者さんの使用状況や思いなどを十分にお聞きできていなかったと考えられます。患者さんが過ごしやすい環境に整えられるよう引き続きスタッフの教育を行ってまいります（当該病棟師長）</p>
<p>7. 病室・外来の環境（清掃以外）について</p>	
<p>部屋が乾燥し過ぎている</p>	<p>当院では加湿付きの空調機を使用しておりますが、季節や天候、建物の構造等の影響により病室内が乾燥する場合がございます。しかし、感染対策の観点から加湿器は使用しておりませんので、なにとぞご理解とご協力をお願い致します。なお、乾燥による喉や鼻の不快感、皮膚の症状などがございましたら、症状緩和のための対応を検討致しますので、どうぞ病棟スタッフまでお声がけ下さい（当該病棟師長）</p>
<p>8. その他</p>	
<p>明け方4時頃から、ナースステーションのモニター音が気になりましたが..病室のドア（313号室）を閉めてもよかったんでしょうか？</p>	<p>このたびは十分な休息が必要な時間帯にご不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。当病棟では安全確保および緊急時の迅速な対応のため、総室病室のドアを開放する場合があります。今後は、夜間・早朝のモニター音量やアラーム設定への注意をより一層徹底し、患者さんが安心してお休みいただける環境づくりに努めてまいります。また、気になる点やご希望がございましたら、遠慮なくスタッフにお声かけいただける雰囲気づくりにも努めてまいります（当該病棟師長）</p>
<p>アメニティ（パジャマ、タオル）の日ごとの受け取り方がわかりづらかったです</p>	<p>アメニティにつきましては、初期セットをお渡しした後は、必要なものが出た際に患者さんから都度お声掛けいただくことを入院時にご説明しておりますが、今回は説明が不十分であったのかもしれない。今後入院時だけでなく、日ごろより声掛けを行っていくように配慮して参ります。気になることがありましたらその都度お気軽に看護師にお伝えください（当該病棟師長）</p>
<p>5階病棟に移動してからアメニティセットが届かなかった</p>	<p>病棟の移動があってもアメニティの契約は継続されます。今回は病院側の対応不備でご不便をおかけし申し訳ございませんでした。スタッフ間の情報共有を徹底して参ります（当該病棟師長）</p>
<p>大部屋で四六時中ビデオ通話で大きな声を出されると困ります</p>	<p>このたびは、大部屋での療養環境についてご不快な思いをされたとのこと、誠に申し訳ありません。患者さん皆さんが安心して療養できる環境を守るため、通話時の音量や時間帯への配慮、必要に応じたデイルームの利用について、院内掲示および適切な声かけを改めて徹底いたします（当該病棟師長）</p>
<p>スタッフの方にたくさん気にかけてもらったかなと思うのですが、日によってはたくさん訪室してくれた分、子の昼寝のタイミングがはかれなかったと思う日がありました</p>	<p>スタッフの訪室がお子さまの安楽の妨げとなり申し訳ありませんでした。治療内容や症状によっては、訪室の頻度が増える場合がございます。今後は訪室のタイミングや頻度について、お子さまの生活リズムやご家族のお気持ちに配慮できるよう、医療スタッフ間での情報共有や声かけを一層徹底してまいります（当該病棟師長）</p>