

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2025年3月分

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項 目	ご 意 見	回 答
ご意見	・外来診療時、患部を見ただけでその疾患だと決めつけられた。その後、検査を行い陰性だったが、医師はその疾患だと決めつけ、その後も診療の会話の中でも何度も病名を言われた。 私は医師が決めつけた疾患の薬を処方されました。 ハラスメントだ！ (A3病棟)	・この度は不快な思いをおかけして申し訳ございません。 診療については、検査では陰性でしたが、偽陰性になることが多い疾患であり、診察所見としては否定できないため薬を処方して様子を診ている状況でした。 今後は、患者さんが不快に感じることがないように配慮いたします。 (診療部)
ご意見	・入院中に外来へ行くと、看護師さんが私の名前ではなく「先生、〇〇(病名)の方が来られました！」と笑いながら大きな声で言っていました。 私にも名前があります。大問題だ！ (A3病棟)	・この度は、看護師の不適切な発言で患者さんに不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。 患者さんを病名で呼ぶという非常識な対応はあってはならないことだと反省しております。担当した看護師につきましては、今回の対応を厳重に指導いたしました。 今後、このようなことが起こらないようにいたします。 (看護部)
ご意見	・空調の機械音と風の音が気になります。 (A3病棟)	・この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 当院の建物・設備の構造上、どうしても空調の機械音等が発生してしまいます。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。 (総務課)
ご意見	・全館禁煙となっていると思いますが、救急室前の身障者用トイレで、たばこの臭いがします。1週間ほど前にも利用しましたが、その時も感じました。 トイレ介助で高齢の方と入りますが、しんどい思いをさせていると感じます。吸っていない人にとってはとてもしんどく気持ち悪さがしばらく続きます。たばこの臭いがしみついているのかもしれません。 (外来)	・病院は、健康増進法で敷地内禁煙が義務付けられている第一種施設に該当します。引き続き敷地内禁煙の徹底について啓発に努めるとともに、巡回を継続してまいります。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 (総務課)
ご意見	・死亡退院後し帰宅後パジャマを脱がせたら、看護師に手渡しで預けていた下着を着ておらずショックを受けた。 今後、同様の事のないようにお願いしたい。 (外来 電話)	・この度は、ご家族のご意向をお聞きしていたにもかかわらず、ご意向に沿うことができておらず、悲しい思いをおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。 今後このようなことがないように、患者さんの尊厳を大切にし、ご家族の思いを尊重した看護に努めてまいります。 (看護部)

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項 目	ご 意 見	回 答
ご意見	・救急受付の電話対応について 早朝に、救急受診がしたくて電話をしました。その時の受付の方の電話対応が早朝から迷惑そうな対応でした。 初めての症状で、大きな病気だったかと怖くて不安に思うから、申し訳ないと思いながらも、受診したいと電話をしただけなのに。早朝に救急受診するのは非常識なのでしょうか。家族も電話対応を聞いていて「迷惑そうだな。」と怒っていました。 (外来)	・この度は、看護師等の電話対応で、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 今回担当した看護師は、患者さんの不安なお気持ちに対して、配慮が十分にできておりませんでした。 今後は、救急室スタッフ一同、患者さんの辛い思いに寄り添い、安心して救急受診をしていただけるよう、丁寧な対応に心掛けてまいります。 (看護部、ソラスト)
ご意見	・看護師について 全員、人の意見を聞かずに患者を無視でとても憂鬱です。 (A3病棟)	・この度は、不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 今回のご意見を真摯に受け止め、看護師一同は、患者さんの思いに寄り添い、丁寧な対応に努めてまいります。 (A3病棟)
ご意見	・家族が入院し先生をはじめ看護師さん等、多くの方のお世話になりました。有難く感謝しております。 入院中、一点だけ驚くことがあり令和の時代にこのようなことが実際に行われているのかと悲しくなりました。 入院して数日後に面会へ行くと、家族の髪の毛が極端に短く切られていたので自分で切ったのか尋ねると、お風呂場に連れていかれ裸にされ髪を切られシャワーで流されたとのことでした。 本人に切ってもらって満足しているのか聞いてみると、いきなりの事だったので何も言えず、退院したらやり直しをしないと出来上がりを気にしていました。自分も入院中にそのようなことをされたら泣きたくないと話しておりました。 実行されたスタッフの方は良かれと思ってされたのでしょうか、必ずしも喜ぶ人ばかりではありません。 府立の病院でそのようなことが院内で周知徹底されていないことが残念です。もう少し人権のことを考えていただきたいです。患者の考えを聞かず、自分の判断で勝手にされていることのないよう、内部の指導をお願いしたいです。 安心して入院することができますよう、一経験者の声を書かせてもらいました。よろしくお願いいたします。 (手紙)	・この度は、患者さん自身へ十分な説明や意向確認をしたつもりでございましたが、結果的に悲しい思いをおかけしたことをお詫びいたします。また、ご家族にも不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。 今後は、患者さんやご家族の意向を十分にお聞きし、安心して入院生活を過ごしていただけるような看護ケアの提供に努めてまいります。 (看護部)
ご意見	・待ち時間について 採血検査待ちで1時間、診察で2時間待ち。予約の意味がない。医師は患者の気持ちも考えずきついことばかり言われ、診察のたびストレスになる。 (外来)	・採血の待ち時間及び診療の待ち時間が長時間となってしまう、患者さんには大変ご負担をお掛けし、申し訳ありませんでした。 採血の待ち時間に関しては、限られた人員の中で、少しでも待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。 併せて診療の待ち時間に関しては、患者さんの病状等により診察が長引くこともあり、予約で来院された患者さんにはご迷惑をお掛けしますが、ご理解くださるようお願いいたします。 また、医師の対応につきましては、いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さんに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。 (診療部)

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますので、ご了承下さい。
なお、個人名は記載しておりません。

項 目	ご 意 見	回 答
お礼	・今まで感じたことが無いような症状が発生し、当病院にて検査し治療をすることとなりました。 担当の先生をはじめ、多くの医師、看護師の皆様方のお力添えを得て命を助けていただきました。 誠に有難く厚く感謝申し上げますと共にお礼申し上げます。 (C3病棟)	・この度は、うれしいお言葉をいただきありがとうございます。 これからも、安心して治療や検査を受けていただけるような医療・看護の提供に、より一層努めてまいります。 (看護部・診療部)
お礼	・突然の初めての入院で、不安なこともありましたが、病棟の看護師さんはじめ、多くの職員の皆様に親切にしてください、安心して過ごせました。 心より感謝申し上げます。ありがとうございました。 (C2病棟)	・この度は、大変嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。 スタッフ一同でこのお言葉を励みに、患者さんが安心して療養していただけるように、寄り添った看護の提供に努めてまいります。 (看護部)
お礼	入院の感謝とお礼 ・検査の際に飲む水を用意していただいたこと。 ・手術前にシャワーを勧めていただき、シャワー室に忘れた時計を持ってきていただいたこと。シャワーを浴びて正解でした。 ・手術後、病室に運んでいただいたこと。 ・点滴中に着替えを手伝っていただいたこと。 目がはっきり見えず耳が遠くて看護師さんの顔と名前が覚えられなくて残念でした。大変お忙しい中、目が見えにくくて耳が遠い私に対応していただきました看護師の皆様感謝です。ありがとうございました。 (C4病棟)	・この度は、一つ一つの関わりに対して、ご丁寧なお礼のお言葉をいただきありがとうございます。 今後一層、患者さんに寄り添った看護ができるように、スタッフ一丸となり取り組んでまいります。 (看護部)
お礼	・若い看護師さんガンバレ 昔は看護師さんといえば女性が当たり前でした。令和になり、病院でお世話になり男性の看護師さんの方の多さに時代は変わったと思いました。 しかし、男性の看護師さん達の力強さ、ほんとにぬくもり有り、言葉のあたたかさから高度な指導を受けられた事と思います。これからは絶対に必要です。 孫を見る思いで見えています。よく頑張っています。 (C4病棟)	・この度は、温かいお言葉をありがとうございました。 今回のお言葉を励みに、スタッフ一同一層患者さんに寄り添った看護が出来るよう努めてまいります。 (看護部)
お礼	・ごちそう様でした。 白和えが私の味で、お皿を舐めたくなるくらいおいしかったです。昔やりましたよね。 (C2病棟)	・ご意見をいただきありがとうございます。 ご自身の手料理の味付けとよく似ていたようですね。完食されたことを面白くユーモアに表現していただき読ませていただき心が和みました。 白和えは寒い季節限定での日本食の伝統料理です。バランスよく食事を食べて、お体をご自愛ください。 今後も栄養管理課一同、美味しく安全な食事を提供できるように励みます。 (栄養管理課)
お礼	・以前よりも食事がすごく美味しくなったように感じます。 産科だけかもしれませんが、メニューが選択できる日もあり、食事が質素だった頃に比べて、とても楽しみになりました。 (B3病棟)	・ご意見ありがとうございます。 当院では食事制限のない常菜食と妊産婦食の方を対象に、選択食メニューを実施しています。食事に満足していただき嬉しく思います。 今後も栄養管理課一同、美味しく安全なお食事を提供できるように励みます。 (栄養管理課)