

ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2025年11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	<p>・お見舞いに行った時に、病室で床のマット(床と同じような色)を知らずに踏んでいたようで、最初に教えてくれたらいいのに、「このマットは踏まないで下さい。踏んだら音が鳴るようにしています。危ないので。聞いていますか!？」と怒られました。とても残念でした! (看護部)</p>	<p>・看護師の不適切な対応により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 看護師には、丁寧な言葉遣いや対応を心掛けるよう指導いたしました。また、面会の方が来られた時はセンサーマットの説明をさせていただき、安心して面会していただけるように周知徹底いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・看護師の態度、言葉遣いが悪い。上から目線の人がいる。体が悪いから通院しているので、もう少し優しい言葉で接してはいかがでしょうか。 配置換えを考えてみてはいかがでしょうか。他の看護師さんは感じているようですよ。 (看護部)</p>	<p>・一部の看護師の対応によりご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 病棟の看護師長として、病棟看護師全員に、丁寧な対応をするよう指導し、接遇の改善に努めてまいります。 お気付きのことがございましたら、いつでも看護師にお声掛けください。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・対応、対応について 用事を頼むために、ナースステーション前に居たところ看護師に「なんや?」と声を掛けられました。 最大級にイラッとしました。 (看護部)</p>	<p>・看護師が大変失礼な対応をし、ご不快な思いにさせてしまい、申し訳ありませんでした。 今回のご意見をスタッフ全員で真摯に受け止め、接遇に対する意識を向上させ、患者さんやご家族への対応を改善するように努めてまいります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・病室の部屋に入る時、ノックをされない方がおられます。突然でびっくりしてしまうので、ノックや声を掛けてから部屋に入るようお願いいたします。 (看護部)</p>	<p>・看護師あるいは看護補助者の行動により、大変不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。 看護師・看護補助者には、病室のドアを開ける場合、ノックをして必ず患者さんの返答を確認することを徹底するように指導いたしました。今後は、安心して療養していただけるように、看護師・看護補助者一人一人が丁寧な対応に心掛けてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・先生にはいつも、「分からないことがあれば、いつでも聞いてくださいね。」と仰っていたので、私たち家族は大変有難く心強く思っております。 お聞きしたいことがあり看護師さんに、「ちょっと先生にお聞きしたいことがあるのですが。」と言ったところ、「昨日、話し聞かれたのに、まだ聞きたいことがあるんですか。」と思ってもよらない言葉が返ってきました。そこに患者本人も一緒に居たのですが、わたしは本人の顔を見ることができませんでした。とりあえず、聞きたい事を伝えないといい看護師さんに伝え返事をいただきました。 その他にも聞きたい事があったのですが、もう聞けませんでした。本人も、今病気と一生懸命戦っています。 私たち家族も毎日面会に行き、できることは本人を励ます事くらいです。病院の方々も一生懸命して下さっています。忙しいのも見て十分わかっています。そんな中、こちら申し訳ないと思いつつお尋ねしています。 私たちは素人です。何もわかりません。皆さんに聞いて助けていただくしか方法がないのです。そんな中、あんな辛辣な言葉が返ってくると思ってもよらず本当にショックでした。 それだけ病院の中(現場)が疲弊しているのかなとも思いました。私たちも看護師さん達に対してもう少し理解しないといけないのかとも思いました。 今回、先生がおっしゃったあの言葉は、マニュアルの中の言葉であって、真に受けてはいけなかったのでしょうか。どうかそうではありませんように思うだけです。 (看護部)</p>	<p>・看護師の対応により大変お辛い思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 病棟看護師全員に、今回のご意見を真摯に受け止めて、ご家族のお話をきちんとお伺いし、患者さんやご家族の思いに寄り添った対応をするよう指導いたしました。 今後は、このようなことがないよう患者さんやご家族の思いに寄り添った看護に努めてまいります。 (看護部)</p>

※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	<p>・ベッドの移動の時に移動している看護師が私語をして大きい声で笑っている。ベッドもぶつかったりして笑っているのを見て、自分の事ではないが患者さんも家族も嫌だと思えます。 病気で入院されている方の事をもう少し考えてほしいと嫌な気持ちになりました。 (看護部)</p>	<p>・看護師の態度により、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました通り、移動中の安全管理と患者さんへの配慮を最優先すべき場面において、看護師間の業務とは無関係な私語や談笑は不適切な態度でした。 今後は、患者さんやご家族に安心して療養していただけるよう、看護師一同、接遇とケアの質の向上に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・救急診療から入院までの時間について 救急外来受診し、検査等をしていただき入院が決まりました。入院が決まってから、実際に病棟からの迎えが来るまで2時間も待たされました。来院から4時間を要しました。もう少しスピーディーにならないものでしょうか。 (看護部)</p>	<p>・患者さん、ご家族が不安な思いの中、長時間お待たせをすることとなり、申し訳ありませんでした。また、入院までに時間を要することについての説明が、十分に出来ておりませんでした。 入院決定後、できる限りスムーズに入院が出来ますよう努めておりますが、追加の検査や病室の調整等で時間を要することがあります。入院までに、お待ちいただく時間が長くなるような場合につきましては、救急室の看護師が、診療状況や入院までの所要時間をご家族にお伝えすることを周知徹底いたします。 貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・入院について 入院中は静かにしていようと心掛けていますが、その考えがない人、意識しようとしもない人が多く、毎日気分悪く目覚め、イラつきながら日中過ごし、夜眠れません。ストレスをため込むのは良くないと思いますが、大きな声で騒ぐ人しか注意してくれません。 病院スタッフと雑談の音がうるさい、着信音が大きすぎる。通話音がうるさい。個室ドアを開けてイヤホン無しテレビの音声がうるさい。髭剃りの音がうるさい。スマホゲームの音がうるさい、独り言が大きい。物を置く音が響くほど大きい。 これら日常生活のレベルのまま音を出されては迷惑です。 (看護部)</p>	<p>・この度は、不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。 職員には、入院患者さんへの入院時オリエンテーションにおいて療養上のマナーを守っていただくように説明することを周知しました。また、会話におきましても、話し声の大きさやトーンに注意するよう指導いたしました。 入院生活で、何かお気づきの点などがございましたら、いつでも職員にお声掛けください。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・入院した病室で、同じ部屋だった方二人が知人だったようで、一度会話が始めると30分以上は話し続けられ、落ち着けませんでした。 イヤホンをしてテレビを聞いていても、話し声で聞こえないくらいでした。別の日には、早朝から会話で起こされ、病室を変えていただきました。病室が変わっても、廊下で会話をされていたので、うるさいままでした。 (看護部)</p>	<p>・大変ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。 看護師には、入院時のオリエンテーションにおいて、療養上のマナーについて説明を徹底することを指導いたしました。また、患者さんの会話が続くような時は、場所の配慮をしていただくように、お声掛けすることを再周知いたしました。 療養中にお気づきのことがございましたら、いつでも看護師にお声掛けください。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・早朝の診察について 医師が、8時に来れるかと言い、7時半に病院に来たが、待合室は電気が8時に灯り、再来受付は8時半より順番に受付案内とある。もっと早く患者を待たせないようにすべきである。1時間は待った。もっとどうにか早く診察できないか！ (外来)</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。 当院では、公共機関での来院や、余裕をもって来院される患者さんもおられ、順番を巡っての混乱などを避ける目的で、外来受付や検査の開始等を、8:30からとさせていただいております。 そのため、番号付き整理券を発行しているところであり、受付開始を早めることが難しい状況です。患者さんにはご不便をおかけしますが、より良い方法について今後も検討してまいりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。 (医療サービス課)</p>

※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	<p>・看護師について 患者への声掛けがない方が複数いる。注意しても改善がみられない。患者、家族がいての仕事ということを頭に入れて仕事してほしい。 (看護部)</p>	<p>・看護師の対応につきまして、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありません。 病棟スタッフ全員で、自分たちの日々の看護を振り返り、言葉かけや対応を改善するように話し合いました。 今回のご意見を真摯に受け止め、病棟スタッフ全員が、患者さんやご家族の立場に立って、思いに寄り添った看護の提供に努めてまいります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・病棟の給湯器の横に紙コップでも置いて頂きたいと思えます。 (看護部)</p>	<p>・ご意見をありがとうございます。 病棟に設置しております給茶機は、高温のお茶・白湯が出るように設定されているため、紙コップでは持った際の熱さや安定して持てずに、こぼれてしまった際の患者さんへのけがなどの安全面や衛生面への配慮を踏まえ、これまで通りご自身のカップなどをご使用いただけますと幸いに存じます。 ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・救急で行った時、受付の対応が悪かった。 出産時の助産師さんの対応や態度も良くなかった。 (看護部)</p>	<p>・不快な気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。 今回いただいたご意見は救急受付担当職員へ伝え、患者さんに寄り添った親切で丁寧な対応をするよう指導いたしました。 (医療サービス課)</p> <p>・この度は、助産師の対応につきまして、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。出産を間近に控えて不安がある産婦さんに対して、助産師の対応が不十分であったと思います。 今回の意見を真摯に受け止め、スタッフ一同、産婦さんが安心して出産や育児を行うことができるように、思いに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・食事について 味が薄い。少し量が少ない。 (病棟)</p>	<p>・食事に関するご意見をいただきありがとうございます。 入院の食事開始時に治療食の場合には、食事内容を理解していただくため説明カードと一緒に配膳しております。治療のための食事の場合には、「食事量の調整」「味付けをうすくし配膳することもあります。 治療食に関しましても食べやすくなるよう工夫して提供しております。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励みます。 (栄養管理課)</p>
ご意見	<p>・採血室での採血について 毎回、何度も針を刺される。患者が温めてから採血した方がよいことを覚えていられないこともあるので、採血時の情報として出てくるような事にはできないのですか。 何人か前の人が忘れ物をしていないのに、患者が帰る時に忘れ物をしていないかの確認をしていない。出ていく時に見ることはできませんか？杖を忘れて出て行かれたり…確認してあげてください。 (看護部)</p>	<p>・患者さんに何度も針を刺し苦痛を与えてしまい申し訳ありませんでした。採血の困難な患者さんには、手を温めるなどの方法を行っています。現在、採血の機械のシステムには、「あたたため必要」という入力システムがありません。そのような患者さんには、看護師に事前に声をかけていただき安全に採血が行えるよう患者さんのご協力を得ながら実施しています。 今回は事前の温めるなどの対応ができておらず申し訳ありませんでした。 忘れ物については、必ず確認を行い次の方を受け入れるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>

※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	<p>・総室での長電話、会話について 昼前から夜までトイレやリハビリ以外での長電話は迷惑です。看護師の方も注意しません。どうしても話したいなら個室にしてほしいです。 他の入院患者のことも考えて、大きな声での会話や不要な会話は極力少なくするよう入院患者へ指導してください。 (看護部)</p> <p>※他にも同様のご意見をいただいております。</p>	<p>・不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 大部屋での会話や携帯電話の使用方法など、入院生活のマナーについては全ての患者さんに説明をさせていただき、このようなことがないように注意していきます。 貴重なご意見をありがとうございます。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・消灯後の見回りをしてほしいです。 夜の間、同室者の方の頭の上の電気をつけっぱなしで眠れません。 (看護部)</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。 各部屋の夜間の巡視は時間毎に実施しております。夜間の電気につきましても、注意して対応していきます。 何かお気づきの事がございましたら、いつでもお声掛けいただければ幸いです。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・トイレについて トイレが汚れており、自分で拭いて用を足した。 掃除をしてください。 (看護部)</p>	<p>・トイレの清掃において不快な思いをおかけして、誠に申し訳ありません。 快適にご利用いただけるよう、清掃の徹底をスタッフ一同で再確認し、より快適な環境づくりに努めていきたいと思っております。 入院生活で、何かお気づきの点がございましたらスタッフへお声掛けください。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・枕について 安心して寝れるように、高さの違う枕を3種類ほど準備していただきたい。 (看護部)</p>	<p>・貴重なご意見をいただきありがとうございました。 病棟では、複数の枕の種類がございません。枕の高さが低い場合は、タオルなどで調整ができるかなど検討させていただきますので、スタッフへお声掛けください。 ご理解ご協力をどうぞよろしくお願い申し上げます。 (看護部)</p>
ご意見	<p>・食事に水がついてなくなったのはなぜか。 (病棟)</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。 当院では、サービスの一環で入院患者さんへ白湯をお配りしておりましたが、安全面・感染面・衛生面への一層の配慮および業務負担軽減のため、従来お食事の際に提供していた白湯のサービスを令和7年10月1日から終了させていただくこととなりました。 患者さんにはご不便をおかけしますが、飲料水等につきましては、ご自身で準備いただくか、自動販売機または院内の売店をご利用いただきますようよろしくお願いいたします。 皆様のご理解とご協力をお願いいたします。 (医療サービス課・栄養管理課)</p>

※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	<p>・どの看護師の心遣いに感謝です。 掛け布団カバーが離れて直すのに大変でした。 (C2病棟)</p>	<p>・うれしいお言葉をいただき、ありがとうございます。 また、患者さんご自身で布団カバーを直していただき、お手数をおかけいたしました。お困りの際には、病棟スタッフが対応いたしますので、お気軽にお声掛けください。 今後一層、気持ちよく療養していただけるよう、療養環境の整備に努めてまいります。 (看護部)</p>
お礼	<p>・短い間でしたが、ありがとうございました。 学生さんにもお世話になりました。ありがとうございました。 (C2病棟)</p>	<p>・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。 また、臨地実習にご協力いただきありがとうございました。 これからも、患者さんの心に寄り添った看護が提供できるよう努力してまいります。 (看護部)</p>
お礼	<p>看護師さんについて うどんに変えてもらえてよかった。 排泄については、大変ご迷惑をおかけした。 (C2病棟)</p>	<p>・この度は、嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。 スタッフ一同励みになります。今後も、少しでも安心できる入院生活を過ごしていただけるように努めてまいります。 (看護部)</p>
お礼	<p>・お祝い膳ありがとうございました！ おいしくいただきました。 (病棟)</p>	<p>・お礼のお言葉をありがとうございます。喜んでいただけて嬉しく思います。 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)</p>