ご意見箱などに寄せられた声

※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ください。
なお、個人名は記載しておりません。

当院では、患者サービス向上の一環として、院内にご意見箱を設置しています。
皆さんからいただいたご意見は、より快適な病院環境作りのために日々役立てております。

２０２６年　９月　回答分

【院内環境】散歩コースの設定について

頑張って歩こうと思いますが、どこなら歩いても問題ないのか分かりにくいです。
診察等の邪魔にならない範囲で、お散歩コースの例を作っていただけると歩きやすいと思います。

※同様のご意見を複数いただいております。

回答
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。
患者さんご自身の安全面の確保のため、行動範囲は病院建物内のみとさせていただいております。
安静度に応じて案内させていただきますので、病棟の看護師へご確認ください。
看護部

【院内環境】採血室横の男性トイレについて

通路など、トイレの入り口から男性トイレの小便器が丸見えです。
男性も嫌です。配慮してください。
排尿しているすぐ後ろを女性が通り丸見えです。
男性は、今の時代でも我慢ですか。

※同様のご意見を複数いただいております。

回答
ご不快な思いをされたことに対し、深くお詫び申し上げます。
ご指摘のトイレにつきましては、関係部署にて現地を確認し、改善の可能性について慎重に検討を行いましたが、建物の構造及び設備配置の関係上、目隠しの設置や構造変更などの対応が難しい状況です。
将来的な改修やレイアウトの変更の際には、いただいたご意見を参考に、プライバシーの確保に配慮した見直しを検討してまいります。引き続き、皆さんが安心して利用いただける環境つくりに努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
総務課

【感謝・お礼】B3病棟へのお礼

長い間お世話になりました。
あんなに忙しい中でも、看護師さん、補助の方、清掃の方、ビックリするくらい皆さん本当に穏やかに接していただきました。ありがとうございました。

回答
この度は、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
感謝のお言葉は日々の業務の励みとなり、スタッフ一同大変喜んでおります。
今後も患者さんに寄り添った看護ケアを提供できるように努めてまいります。
看護部

【職員の接遇】職員の対応について

貴院の看護部ホームページでは、ユマニチュード技法を取り入れ、患者一人ひとりに寄り添った丁寧で優しい看護を実践されていると紹介されています。
しかし、看護師の患者に対する言葉遣いや対応については、その理念とかけ離れていると感じました。高圧的で思いやりに欠ける対応を受け、大変不快な思いをしました。
看護師には専門的な知識や技術だけでなく、患者の気持ちに寄り添い、安心感を与える接遇やコミュニケーションも重要であると考えます。今回の対応は、その点で大きな問題があると感じました。
ユマニチュードを推進されているのであれば、その理念が全ての職員に実践されるよう事実関係をご確認いただき、必要な指導教育を行っていただくことを強く希望します。
今後、患者が安心して診療・看護を受けられる医療環境となるようご対応を願います。

回答
この度は、看護師の対応により、大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
いただいたご意見に関しまして、丁寧な対応を心掛けるように言葉遣いや対応について振り返りました。
また、部署内の職員全員に日頃の対応を見直し、丁寧な声掛けと患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう周知いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
看護部

【院内環境】浴室床について

入院期間、浴室でシャワーを浴びましたが、床のタイルが滑り、車椅子で移動の際に滑りました。
床40～50cmウレタン製への改善をお願いできないか？ご検討をお願いします。

回答
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。
浴室のタイルについては、入浴時に職員が付き添う対応により、怪我防止に努めているところです。
素材変更につきましては、今後の施設改修時の参考とさせていただきます。
この度はご意見をいただき、ありがとうございました。
看護部

【院内環境】正面玄関の消毒液について

玄関入口の消毒液が出ないことがあります。

回答

消毒液の残量については、当院職員も適宜確認を行っているのですが、行き届かず、ご不便をおかけして申し訳ありません。今後も確認を継続してまいりますが、お気付きの際には、お手数ですが受付等の近くの職員へお声がけください。

ご意見をいただきありがとうございました。

医療サービス課

【職員の接遇】職員の言動について

3週間ほどお世話になりました。

初めから看護師さんの態度に不安を感じました。笑顔など誰一人ありません。

歩けないのに見舞いに行くとベッドにいません。看護師さんに尋ねると目も合わせず「トイレに行ってるんとちがう？」と言われました。歩けないのにトイレ？と思いましたが。

何分待っても戻って来ないので探していても看護師さんは知らん顔どころか、にらみつけるような目で見ていました。

他の看護師さんに洗髪してもらっていた母が車椅子で戻ってきました。

連携も何もできていなくて歩けない患者がベッドにいなくても疑問も感じず、何分も戻って来なくても気にもならないんですね。

また、ある日は見舞いに行くなり、鬼の形相で洋服をすべて持ち帰ってくれと。（入院した日の洋服をおいていました）洋服を来たがって困るからと。何があったかの説明もせず、ただヒステリックに怒鳴られました。もうそれから見舞いに行くのも恐ろしく看護師さんの顔を見るのも恐怖でした。

親がそんなところにいるかと思うと悲しくて夜も眠れませんでした。そんな方ばかりではないこともわかっております。いろんな方のお話しを聞きました。もっとひどい事を言われた人もいました。

高齢者には特に酷いように思います。面倒なこともたくさんある事も充分理解しております。だから、面会へ行くたびに頭を下げておりました。

患者、その家族と看護師の関係に上下や優劣などないと思います。

高圧的な態度をやめていただき、安心感、信頼できる看護師さんが増えることを望みます。

回答

この度は、看護師の対応により、患者さんならびにご家族に大変不快な思いと不安を与えてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

看護師の対応が不信感、不安を与えたことを重く受け止めております。今回いただいた意見を真摯に受け止め、患者さん、ご家族の思いに寄り添った看護が提供できるように努めてまいります。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

看護部

【感謝・お礼】B3病棟へのお礼

素敵な助産師さん、看護師さん達のおかげで無事にお産に挑めました。
感謝です。ありがとうございました！

回答

このたびは、ご出産、誠におめでとうございます。
温かいお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っております。
今後も患者さんの思いに寄り添えるように努めてまいります。
看護部

【感謝・お礼】食事へのお礼

おいしかったです。ごちそうさまでした。
退院が決まりました。治療と食事で元気になりました。本当にお世話になりました。

回答

食事に関するご意見とお礼をありがとうございます。
患者さんから食事の感想を聞くことができ、とても新鮮で嬉しく思います。
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励みます。
栄養管理課

【感謝・お礼】C3病棟職員へのお礼

親切な対応、的確な医療等お世話になりありがとうございました。
食事療法も学び実施して元気に復帰します！

回答

この度は温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
感謝のお言葉は、日々の業務の励みとなり、スタッフ一同大変喜んでおります。
今後も患者さんに寄り添った看護ケアを提供できるように努めてまいります。
看護部

【院内環境】病棟職員へのお礼と清掃について

抜け目のない看護、治療体制や見事な連携プレーに本当に頭が下がる面がたくさんありました。
看護師さんたちは、信念を持ち、自信と共に対応にあたっておられ、本当に優しく丁寧な接し方をされており、患者・看護師という関係ではなく同じ目線で対応してもらっているのが心地よく思わず笑える場面がたくさんありました。
病室では、患者は孤独です。そんな中、看護師さん達に声をかけてもらったり、話しを聞いてもらったりするとほっとします。私も心が和らぎ、元気をもらえたことが何度かあります。また、患者は不安材料をたくさん持って来院しています。そんな中、ちょっとした言葉かけ、丁寧な対応が患者を安心させます。何と言っても、美味しい食事が温かいまま病室まで運んでもらえることに、感謝！感謝！です。
気になったこととして、病棟のカーテンレールの上に白い塊があり、食事の際に落ちてきたら困ると思い、ベッドの上に上がって取ったら綿ごみでした。他のカーテンレールにもたくさんありました。ベッドの移動やシーツ交換等で埃が舞い上がるのだと思います。病室には、抵抗力の少ない患者が入っています。病室が空くことが無いので大変でしょうが、空気清浄という意味でも気を配っていただきますよう、よろしくお願いいたします。

回答

このたびは、看護師の対応について温かいお言葉をいただきありがとうございます。
また、カーテンレール上に綿埃が付着していたことで、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。また、ご自身で取り除いていただくお手間をおかけしましたことをについても、重ねてお詫び申し上げます。
ご指摘のとおり、病室には抵抗力が低下している患者さんも多くおられ、清潔な療養環境を維持することは非常に重要であると認識しております。今後も日常清掃に加え、一層の環境整備に努めてまいります。
また、お気付きの点がございましたら、その都度病棟スタッフへお声掛けいただければ、対応させていただきます。
今後も患者さんに安心して快適にお過ごしいただけるよう、療養環境の維持・改善に継続して取り組んでまいります。ご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
総務課