

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

(色付きの行は謝辞)

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
4月23日	<p>3日間でしたが、色々ありがとうございました。</p> <p>◎看護師さんの患者とのコミュニケーションが豊かで、いつも笑顔で接していただいたので、患者としても元気が出て刺激になりました。</p> <p>◎医師をはじめスタッフの説明が分かりやすく丁寧で助かりました。</p> <p>◎施設がバツグンに良く、スタッフも患者も気持ちよく医療に取り組んでいる様子が伝わって良かったです。</p> <p>◎患者からの「意見」が多く掲示されていたので、改善の意欲が伝わって大変良かった。</p> <p>◎塩分のない全粥は食べられなかったが、夕食は味がついていておいしくいただきました。フルーツがうれしい。</p>	<p>全粥の味付けにつきましてご期待に沿えず申し訳ありませんでした。当院では、一般食と治療食の主食の対応を統一していることから全粥への塩分添加は行っておりません。</p> <p>一方で、夕食を美味しく召しあがっていただけたことや、フルーツを喜んでいただけたとのことで何よりでした。</p> <p>また、接遇等についてもお褒めの言葉をありがとうございます。これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう努めてまいります。(5月25日 回答)</p>
4月27日	お茶は提供してほしいです。	<p>配茶サービスにつきましては、給食運営体制の見直しに伴い、2026年4月より休止しております。</p> <p>入院中の皆さまにはご不便をおかけしますが、必要に応じて、院内の売店や自動販売機でご購入いただきますよう、ご理解のほどよろしくお願い致します。</p> <p>病状等により移動が困難な患者さまにおかれましては、お声がけいただきましたら可能な範囲で病棟スタッフが購入等のお手伝いをいたします。ご理解のほどよろしくお願い致します。(5月25日 回答)</p>
4月28日	<p>せめて水、お茶のウォーターサーバーを入れて下さい。もう10回目の意見になります。 よろしく願います！</p> <p>ありがとうございました。本日退院です。</p>	

日 時	ご意見・要望等	回 答
5月7日	<p>面会に来て、面会用紙をいちいち忙しい女性から手渡ししてもらうが気を遣う。 デイルームのどこかに置いてくださる方がいいと思いますが。</p>	<p>このたびは配慮が足りず、申し訳ございませんでした。面会者の心理的な負担も鑑み、面会用紙のよりよい設置場所を検討してまいります。(6月3日 回答)</p>
5月7日	<p>外の雑草、タクシーのり場、自転車置き場が汚い。雨がかかる。入院のご飯がまずくなった。 ここの病院は金もうけだけ、患者のこと考えてない。 雨の日にタクシー待ってみる。杖や車イスの人と同じように体験してみたらいい。院長がしろ。 赤字は病院の周りをキレイにして、患者の立場にたった経営と良い医者こそそろえろ。 あいさつがまともにできない看護師と医師を置いてるだけで、病院の程度が低い。全て院長が悪い。 お茶くらい出せ。足のわるい者のことを考えろ。 ここに書いても改善でなく、言い訳ばかりの回答はいらぬ。</p>	<p>このたびは種々ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 患者さん目線での環境改善や接遇の向上に、一層努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 (6月1日 回答)</p>
5月11日	<p>〇〇看護師に感謝。5/10夜担当の〇〇さんが抗生物質の飲み薬アベロックス錠400mgを持ってこられた。〇〇「夕食後に飲んで。」、私「今飲んでる薬クエン酸第一鉄Na錠50gに続いて飲んで良いですか?」、〇〇「ちょっと待って。」 しばらくして、〇〇「時間をおいて寝る前に飲んで下さい。」、私「抗生物質の薬なら22:00予定の点滴とダブルでは?」、〇〇「点滴は外して飲み薬だけにします。」 同時服用してはいけない薬を当方が問い合わせた後に調べて回答するなんておかしいのでは?と〇〇さんに問うてしまった。当センターが患者に渡す薬は薬剤師側でしっかり管理して封入袋にプリントすべきではないでしょうか? 〇〇さんが袋の表記「夕食後」を「眠前」に訂正してくれた。金属が含まれる薬と一緒に飲んではいけない薬であるとの知識を、〇〇さんが持っておられた(もちろん全看護師さんも)からこそ、事なきを得た事例の一つとして紹介し問題提起とします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 薬の相互作用については、薬剤師と看護師が多職種で確認しております。 医療安全管理部門、薬局、病棟でご意見を情報共有し、対応を検討してまいります。 (5月26日 回答)</p>
5月12日	<p>食事の時の歯みがき用の水の用意をお願いします。</p>	<p>洗面台で歯磨きすることが困難な患者さんには、食後に歯みがき用のお水をご用意しています。このたびは対応が至らず申し訳ございませんでした。(5月12日 回答)</p>

日 時	ご意見・要望等	回 答
5月14日	<p>本人より、皮膚科の担当医がかわりました。 初めての診察なので、待ち時間が約2時間はしょうがないと思います。しかし、診察が早くおわらせなければと感じ、これからこの先生にかかるのかと思うと、親として不安になりました。 三人目の先生ですが、この先不安です。満足いく、親が不安にならないような診察をお願いしたいです。</p>	<p>このたびはご不安な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんに寄り添い、安心して診察を受けていただけるよう指導してまいります。(5月20日 回答)</p>
5月14日	<p>3カ月に一度通院しており、一時期毎回再診受付に行く必要があり苦痛でしたが、今は再来受付機で受け付けていただけるのでありがたいです。ぜひ、このまま継続してください。</p>	<p>再来受付機の運用改善により負担軽減につながっているとお声をいただき、大変うれしく思います。今後も患者さんに安心してご利用いただけるよう、円滑で分かりやすい受付体制の維持・改善に努めて参ります。(6月4日 回答)</p>
5月15日	<p>負荷試験入院でお世話になりました。 子どもが落ちつくように優しく対応してくださり、安心して過ごすことができました。不安な気持ちで来ましたが、またがんばろうと思いました。 ありがとうございました。</p>	<p>このたびは感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも患者さん、ご家族に安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。(5月21日 回答)</p>
5月18日	<p>8～9割弱のナースの方は、親切に対応して下さります。 残りのナースの方はとても威圧的で…そんな方が担当になったら、その日は地獄です。心身ともに参ってしまいます。 何も頼めないし、聞きたい事も聞けません。病気で入院されてる方が多いかと思いますが、生まれつきや事故や病気で身体障害者になった人もいます。 本来の性格か、その日の機嫌や疲労度、また家族やプライベートでのトラブル、その他諸々の事情があるかもしれませんが、最低限の対応、看護は心得て欲しいと思います。願います。 「仕事は仕事」切り替えができない人はこの仕事は無理だと思います。</p>	<p>この度は、スタッフの対応で不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。病棟スタッフと今回のご意見について共有させていただきました。引き続き、スタッフの接遇教育を行い、患者さんが安全・安心に療養していただける環境を整えてまいります。(5月22日 回答)</p>

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
5月20日	<p>いつも(半年に1回)診察してもらっていますが、予約時間どおりに呼ばれたことはありません。だいたい1時間前後待ちます。高齢者(母)なので、体調も気になります。せめてあと何番目か呼び出し待ちのところに番号が出ていればよいですがそれもあります。改善してほしいです。肺腫瘍内科！！先生はとてもやさしく説明もわかりやすいのですが…。</p>	<p>長くお待たせしてしまい、申し訳ございません。予約時刻は「9時予約」の場合、9時から9時30分の間の予約という意味合いとなっています。診察や検査の進行具合などでお待たせしてしまうことがございますが、改善に努めてまいります。</p> <p>肺腫瘍内科では、呼び出し待ちの表示をしていた当時、診察中に別の患者さんが入室されることが度々発生しました。また、検査結果が出るタイミングと連動できないシステムのため、順番のことで混乱を招くこともございました。このような経過から、やむを得ず表示をしておりません。ご不便をおかけしていますが、ご理解くださいますようお願いいたします。体調がすぐれない場合や、あと何番目くらいかなどございましたら、受付スタッフにお声掛けください。(6月4日 回答)</p>
5月25日	<p>皮膚科の〇〇先生に子ども2人がお世話になっています。以前から症状が出たときに先生の助言通りにすると、改善されたり治ったりします。まるで我が家のことを何でもお見通しかのようです。</p> <p>皮膚のことはもちろん、子どもことで悩むことがあったときに少しお話しすると、いつも優しく聴いてくださいます。</p> <p>娘も息子も症状が安定し、何の心配もありません。信頼と感謝の想いでいっぱいです。いつもありがとうございます。</p> <p>これからもお力をお貸し下さいね。</p> <p>※乱筆乱文、失礼しました。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>これからもスタッフ一同、患者さんやご家族に寄り添い、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。(6月1日 回答)</p>
5月26日	<p>この度お世話になりました、〇〇です。今まで本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉をありがとうございます。</p> <p>これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう努力してまいります。(6月1日 回答)</p>
5月27日	<p>スプーンとはしが欲しい！！</p>	<p>当センターでは、食事の際に使用されるお箸やスプーンは患者さんにご用意いただくこととしています。ご理解とご協力をお願いいたします。(6月11日 回答)</p>
5月29日	<p>温かいお茶が欲しいです。せめて食事の時だけでも一売店にも冷たいものしかありません。少数派なのかな？冷たいものをコップで(自分の)温めてみて、本日やっと飲めました。胃が丈夫ではないので、冷たいものは気持ち悪くなってしまいます。</p> <p>自分でやってみるしかないですかね。</p>	<p>入院中の皆さまにはご不便をおかけしますが、必要に応じて、院内の売店や自動販売機でご購入いただきますよう、ご理解のほどよろしくお願い致します。</p> <p>また、自動販売機で提供する商品に満足感を持っていただけるよう、設置業者にご意見をお伝えし、商品の種類などの検討を依頼してまいります。(6月1日 回答)</p>