

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.10.1	入院時ベッドから離れられず、点滴等で体を動かすことができず（気を失たまま入院しているので）、看護師に水分補給や小便大便を呼ばなければできず、よくボタンを押していたら「お前わざとやってるんちゃうやろな。こら！いい加減にしとけよ！」「今から休憩に入るから呼ぶなよ。クソはここでしとけ」すごい看護師がいる病院もあるものである。患者に録音禁止するより、看護師に録音しておいたら。	1 5 階東病棟	今回いただいたご意見を病棟内で聞き取りをいたしました。が、当時の状況は確認できませんでした。しかし、入院中における看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまったことは、誠に申し訳ございませんでした。今後もより一層患者さんが安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
2	R7.10.1	3階の検査室と神経精神科の間のトイレについて、扉に【ここは尿検査用トイレではありません】と掲示されていますが、尿検査の人が間違えて使用して、コップの置くところがないと困っています。扉が開けっ放しになっていると掲示が見えず、中に入ってきてしまっているようです。尿の入ったコップを持って本来の検査用トイレに向かって行ったと思われますが、途中こけたり誰かとぶつかったり、こぼしたりするといけないので、掲示の方法を工夫された方がいいのではないかと思います。	中央臨床検査部	今回ご指摘いただきました3階トイレの掲示についてですが、掲示方法を変更いたしました。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.10.7	本日13時に⑫番（2階乳腺外科）におられた受付の女性、本当に素敵でした。こんにちは!!と元気よくしていただき、他の方にも優しくされて、本当に気分がいい。これからもあの方のような素敵な方が受付していたら、来るのも楽しくなります。お名前は見えなかったのですが“澤”って入ってたような。本当にマスク越しでも笑顔すてきでした。	医事運営課	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
4	R7.10.9	会計の女性に「お名前を確認します」とだけ言われた。診察券渡してるから見るのかなと思ってたら「名前を言え」ということやったみたい。診察の時は「お名前を確認するのでおっしゃって下さい」と言われたから、同じようにしたら。	医事運営課	各窓口では患者さん誤認防止のため、診察券をご提示いただいても必ずご本人であることを口頭でも確認するよう徹底しておりますが、この度の対応者による日常の何気ない習慣化された声掛けが患者さんにとっては説明不十分となりましたこと、お詫びいたします。窓口対応の全スタッフに向けて、再度丁寧な声掛けをこころがけていくよう指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
5	R7.10.9	R6.7/20～8/ 救急で入院しました。その後手術（左硬膜下脳出血）担当医A先生に大変お世話になりました。命をつないで頂きありがとうございました。 その後ソーシャルワーカーBさま、C病院へつないで頂きました。大変お世話になりました。とても親身になって頂きました。その後リハビリ病院で良くなってきて、口から食事もかなくなりました。今は施設にて車イスでトイレも介助されながら座ってできるようになりました。ソフト食、左手でがんばっています。会話がなかなか難しいですが、言語聴覚士のリハビリを続けてがんばっています。 12階・18階看護師の皆様、お世話になりました。ありがとうございました。感謝。	18階東病棟 12階東病棟 患者支援課	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R7.10.10	<p>①休日の病院出入口が地下1階に設置されているものの、患者（私は膝関節症）にとってエスカレーターやエレベーターのない出入口は1階などに変更してもらいたい。また、エントランスが坂道にあり入出院時不便であり、自動歩道など設置してもらいたい。患者本位の病院を目指してもらいたい。</p> <p>②トイレを利用するルールを作成してみても如何ですか？車椅子で利用するトイレの男子立ちションは床が汚く禁止にするとか？車椅子利用者専用にするとか？床に漏れやシブキが飛んでいる状況から速やかに改善してもらいたい。</p> <p>③談話室のテレビのリモコンは置く場所を決めてもらいたい。車椅子利用者はテーブル中央などに置かれると、リモコンを取るだけでも苦勞する。</p> <p>（16階西病棟より）</p>	<p>①総務企画課 ②③16階西病棟</p>	<p>①この度は貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ございません。休日に来院されるお身体のご不自由な方に関しましては、病院の正面玄関1階からご来院いただけますので、近くにおります警備員にお声がけいただきますようお願いいたします。患者さんやそのご家族が心地良く感じていただけるような病院づくりを心掛けてまいります。</p> <p>②③ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。トイレのご利用に関しましては、患者さんが快適かつ安全にご使用いただけるよう、清掃スタッフとも連携して清潔な環境の維持に努めております。汚れや汚染が確認された場合には、医療スタッフまでご一報いただければ速やかに対応させていただきます。また、車椅子をご利用の患者さんがより快適にご利用いただけるよう、専用トイレの整備や利用マナーについても今後検討してまいります。談話室のテレビリモコンについては、車椅子でご利用の方でも手の届きやすい場所へ設置いたしました。皆様が使いやすい環境づくりを今後も進めてまいります。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R7.10.11	1065室の水道の水がお湯が出ない。その隣のトイレ手洗の水がチョロチョロとしか出ない。手が洗にくい。両方とも早く何とかして下さい！！（室番号を間違えていました。1066号室です）	10階西病棟	ご指摘いただきました件について、早急に担当部署に連絡し対応いたしました。現在はいずれも通常通りご使用いただける状態となっております。ご不便をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。今後とも快適な環境づくりに努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
8	R7.10.12	<p>入院中多くの看護師さんやヘルパーさんにもお世話になりましたが、親切で優しく嫌な顔一つせずお世話して下さいました。特に13階西のA看護師さんと12階西のB看護師さん。細かいこと（お風呂の椅子を温めて下さったり、バスマットを敷いていただいたり）にとっても気が付く方でした。言葉一つ一つも心がこもっていて、入院でちょっと落ち込んでいた気持ちが前向きになれて、今度会うまでに立って歩けるようになろうとリハビリに励む毎日です。心のケアまでしていただきました。ありがとうございました。</p> <p>食事も彩りよくとても美味しかったです。毎日完食でした。とかく病院食は味は薄くあまり美味しくないと評判ですが、日々の楽しみでした。</p>	<p>13階西病棟 12階西病棟 栄養部</p>	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.10.14	ピロリ菌の検査で便を持参したら15分で結果が出るとのこと。診察では1週間かかると説明された。どちらが正しいのかちゃんとして欲しい。	消化器内科医局	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ピロリ菌検査は当日には結果は出ない検査です。その日に結果が出ないため検体提出後改めて外来に来ていただく必要がある旨を説明させていただいています。きちんと患者さんにご理解いただけたか確認すべきところ怠ってしまいました。今後このようなことがないよう徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
10	R7.10.15	12階に降りてきました。Aさん、Bさん特に親切です。パジャマのズボンの足が入るようにして下さったり、リハビリに行く時も「トイレに行かれると思って少し早く来ました」とか、先々のことまで気を回してくれました。Aさんはいろんな話をしてくれて心が明るくなりました。患者さんにとっては前向きに治療に励めることでしょう。（私も含めて）ありがとうございました。	1 2 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R7.10.18	<p>①3週間入院をさせていただきました。久しぶりの入院やたくさんの検査でとても不安がいっぱいでしたが、担当医や看護師さんの優しさで乗り切ることができました。ありがとうございました。Aさん、Bさん、Cさん、Dさん、Eさん、Fさん、特にお世話になりました。ありがとうございました。</p> <p>②日中ですが、部屋が暑く感じました。</p> <p>③同じことを医師や看護師に聞かれる。（病状のことなど）できるだけ一緒に聞いてほしい。</p> <p>以上です。</p>	1 3 階西病棟	<p>①ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p> <p>②この度は日中の病室が暑かったことで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。快適な環境で過ごしていただくことが患者さんの療養にとって非常に重要なことと考えております。適切な温度設定について検討し、改善できるよう努めてまいります。</p> <p>③患者さんには入院中の医師・看護師など医療者の言動で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師・看護師など医療者は最適な治療の提供と、安心して療養いただけるよう患者さんのお声を直接聞き、必要な情報を得ています。それぞれが得た情報は診療録やカンファレンスなど医療者間で共有をさせていただいております。今回は、繰り返し聞いた意図の説明が不足していたことお詫びいたします。今後、入院中の療養環境や医療者の接遇を改善できるよう取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	R7.10.20	<p>消化器内科の先生が対応が悪いです。消化器内科の先生は適当な話して、ちゃんと答えてくれません。きつい対応をお願いします。</p>	消化器内科医局	<p>この度は当科の医師の対応でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今後はこの様なことがないよう徹底させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R7.10.20	今回の入院で、担当諸先生方をはじめ看護師さん・薬剤師さん・栄養士さん・エイドさん・技師さん・他のスタッフの方々に大変お世話になりました。入院して本当に良かったです。皆さんとても忙しいのに常に笑顔で丁寧な対応をされていて、特に看護師さんの接遇がすばらしかったです。あと、送迎をたくさんしてもらったのですが、エイドさんの細やかな気配り、車イスの操作もとても安心して快適でした。沢山わがままばかりで迷惑をいっぱいかけたと思います。本当にありがとうございました。また入院すると思うので、よろしくお願いします。	1 1 階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
14	R7.10.20	先日、入院・手術でお世話になりました。不安だらけでしたが無事軽快退院できました。退院後も順調で過ごしております。また、入院中はたくさんの医師・スタッフ・看護師さんありがとうございました。とても安心して（楽しく）入院生活を送ることができました。食事もおいしく全て完食できました。しかし、シャワーは私には過酷でありました。30分では私は厳しかったです。看護師さんありがとうございました。Aさん、Bさん、Cさん、Dさん（お名前が分からない方）看護師さんありがとうございます。術後良好であります。事務の方ありがとうございます。E医師ありがとうございます。薬剤師さんありがとうございます。これからも頑張ります。	1 3 階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R7.10.20	今日、機械の前の列に並ぶ前から2人組の方がずっと30、40分ペチャクチャペチャクチャ喋ってて、すごく耳障りになりました。やはり病院内はしんどい人もいてるので、静かにしてほしいです。	患者支援課	この度は、院内での他の患者さんのおしゃべりによりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。院内でのお気づきの点やお困りのことがございましたら、どうぞ遠慮なくお近くのスタッフまでお声かけ下さい。今後も皆様により良い療養環境を提供できるよう、引き続き改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
16	R7.10.22	本日、レントゲン（34番受付で3番）放射線科へ行ったのですが、いつもより肩や首の後ろとか触られた気がします。特に手をクロスにして欲しいと言われた時も、自分でできるのに触られました。いつもは口頭だけで触られません。すごく気持ち悪かったです。名札を見ると「〇～」っていう立場の人で、えらい人に見えました。男性で年はいってそうでした。できるだけ触らないで欲しいです。	中央放射線部	この度は単純撮影検査においてご不安なお気持ちにさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。単純撮影検査を実施するにあたり、必要な説明は患者さんに対して分かりやすく、丁寧にお伝えするよう日頃より技師に指導を行っております。しかしながら、今回の検査においては患者さんに体の位置や姿勢の確認を行う説明が十分に伝わらないまま、必要以上の接触と感じさせてしまったことを深く反省しております。誠に申し訳ございませんでした。本件を受け、改めて全スタッフに対し検査に際しての説明を明確かつ丁寧に行うよう、また接触が必要な場合には具体的なお声掛けを行うよう再度指導と周知をいたしました。今後も中央放射線部では皆様に安心して医療を受けていただけるよう、より一層の改善と配慮に努めてまいります。この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R7.10.22	お風呂の時間が短い。Aのお風呂、換気が悪すぎ。お風呂全体カビが生えまくり。汚い。不衛生。談話室の天井が水漏れでシミで汚く、気分が萎える。	10階西病棟	この度は、お風呂のご利用に際しご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。お風呂の時間枠設定については、公平性を考慮し30分枠とさせていただいておりますが、個人の身体状況により時間調整をさせていただきますので、看護師にお伝え下さい。また、換気状況やカビの発生、天井のシミにつきましても、ご指摘いただきありがとうございます。早急に担当部署に連絡し適切に対応いたします。今後は快適に療養していただけるよう、施設の環境整備に努めてまいります。
18	R7.10.25	〇〇号室に入院中です。同室に入院の患者さんですが、夜中に看護師を呼び、痛いと言ってマッサージを10～20分してもらっているんです。こんな事って許されるんですか？(もう2回もです) 私には、余りに痛いからシップを貼って下さいとお願いしても「そこと違います、もう少し右です」と言っただけで、「貴方の痛い所は分からないから自分で貼って」と言われました。右腕が使えるのなら頼みません。 この、人によって対応の違いは何ですか？二度と頼みませんけどね。	16階東病棟	患者さんの対応に不平等感を感じさせてしまったこと、手術後右腕が使えない状態であったにも関わらず看護師が適切な対応ができておらず、大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう、患者さんが安心して療養していただけるよう努力してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R7.10.26	<p>先生・看護師さん・ナースエイドさん・ご飯配ってくれる人・掃除の人皆さんにいつも助けてもらっています。</p> <p>「お手伝いしましょうか？」等の声掛けもして頂きいつも本当に助かっています。親身になってお話聞してくれる看護師さんもいます。なので特に不満は無いです。いつもありがとうございます！</p> <p>1つ気になることはドライヤーが古くて風量が無さすぎます。2つ共ですが特に青色が…。もう少し風量があるドライヤーにしたら早く乾かせるし、いつも使う患者さんもお手伝いする看護師さんもストレスなく使えるのではないかなと思います。病室にいてもちらほら「ドライヤー風量無さすぎて乾かすの遅い、腕疲れた。」と身内に愚痴ってる声が聞こえます。そこを改善したらみんなストレスフリーで乾かせるのではないかと思います。改善よろしくお願いします。</p>	1 2 階東病棟	<p>病棟設置の患者さん用ドライヤーの不具合でご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘にあった通り経年劣化があり、新しいドライヤーを購入しております。今後も患者さんの療養環境に不便や不自由がないか気を配り、速やかな対応に努めます。また、病棟スタッフへは日頃からご協力をしていただき感謝申し上げます。いただいたお言葉を糧に、今後も多職種でより良い支援を提供できるように協働してまいります。この度は病棟の療養環境へのご指摘と、病棟スタッフへのお言葉をいただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R7.10.27	20日間ほど入院でお世話になりました。そのうちの5日間ほど脳神経外科のA先生にたくさん検査をしていただきました。手術の合間や転科してからも、検査結果を教えに来てくださり、とても丁寧で分かりやすかったです。ありがとうございました。脳神経内科に転科してからは、B先生、C先生、D先生にしっかり検査していただき、診断をつけていただきました。診断をつけてくれたことは今後の見通しが持てるので、とてもありがたいことでした。C先生に今後の生活の仕方など教えていただいたので、なるべくいい状態をキープできるようこれから過ごしていけたらと思っています！B先生、毎朝来て下さりありがとうございました！また、看護師の親身に話を聞いてくれたEさん、点滴スゴ腕のFさん、私の担当で優しくしてくれたGさん、てきぱき仕事のできるHさん、その他たくさんの方にもお世話になりありがとうございました。業務や研究などお忙しい日々と思いますが、どうぞお身体を大切にご活躍をお祈りしています😊 (12階西病棟より)	1 2 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R7.10.29	<p>①1Fにドトールがありますが、おうどんや丼物、定食らしきメニューがあればうれしいです。年と共にしつこい味が苦手になり、あっさりとした物がたまには食べたいです。</p> <p>②病院の食事もおいしく頂いていますが、たまに好きな物が食べたいです。 (16階東病棟より)</p>	<p>①施設課 ②16階東病棟</p>	<p>①この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直しする際の参考とさせていただきます。今後ともご利用者様にとってより良い環境となるよう努めてまいります。</p> <p>②入院中すべての患者さんの嗜好に合わせたお食事が提供できれば良いのですが、現状では大変難しい状態です。治療食は患者さんの健康状態に合わせたお食事を提供させていただいているため、嗜好品摂る場合主治医の許可が必要となります。ご希望がございましたら一度ご相談ください。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
22	R7.10.29	<p>①コロナ以降病室に入ると皆さんカーテンを閉めてます。窓側の方はまだしも、ろうか側は息がつまりそうです。</p> <p>②庭園によく行くのですが、ベンチが欲しいです。背中がもたれるだけですごく楽なのですが、無理な願いでしょうか？ (16階東病棟より)</p>	<p>①16階東病棟 ②施設課</p>	<p>①この度は病室環境において不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。4人部屋のカーテンについてですが、プライバシーの確保と感染対策のためカーテンを閉めてお過ごしいただいております。また、窓側・廊下側についても入院のご案内に記載されていますようにご希望を伺うことができません。お過ごしにくく感じられることもあるかと思いますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②庭園のベンチについては、今後の備品等の更新の際に検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R7.10.31	騒がしくなりがちな病棟で、12西の看護師さんエイドさんは常に落ち着いた雰囲気に対応されており、とても安心して入院生活を送れました。どのスタッフの方も言葉遣い・接し方がとても柔らかく、不安な時も冷静でいられたように思います。皆さん本当に素晴らしかったのですが、特に看護師のAさんの心遣いと観察力には感動しました。看護師さんに言うべきか迷っていたような些細なことにも先に気付いて下さり、迅速に対応していただけたことがとても嬉しく、ありがたかったです。1年目の看護師さんとは思えません！！静かで安心できる環境と、温かいスタッフの皆さんのおかげで治療に前向きな気持ちで臨むことができました。心から感謝申し上げます。	1 2 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
24	R7.10.31	デイルームで飲食禁止となっていますが、平気で飲み物を持って来て飲んでます。禁止なら徹底して欲しいです。できないのなら頭から禁止にしなければいいのに。	1 6 階東病棟	現在感染対策上デイルームでの飲食は禁止となっており、患者さんへ説明するとともに掲示物でも周知させていただいております。しかし、今回飲食されている方がおられたにもかかわらず、職員が気付かず注意することが出来ていませんでした。大変申し訳ございませんでした。今後の対策として飲食禁止の掲示を増やし、患者さん及び面会に来られた方の目に入りやすい位置に掲示いたしました。また、飲食している方がおられましたら病棟職員が同じように注意するよう周知いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和7年10月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R7.10.31	<p>何度か入院しています。（いつもこれを書く時間が無くて）毎回とても良くしていただき感謝しています。先生に聞き難いことや疑問など、快く耳を傾けて下さいます。家族の入院などで他病院の看護師さんを見てきましたが、ここの看護師さんは最高だと思います。ベテラン看護師さんは安心を与えてくれ、若い看護師さんから元気をもらえます。ありがとうございます。お食事も最高です。自宅でも参考にして真似してます。入院連絡の担当の方の対応が悪くて少しモヤモヤしましたが、とても良い環境で治療させていただき嬉しいです。</p> <p>（13階西病棟より）</p>	13階西病棟 栄養部	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
26	R7.10.31	<p>10月31日ハロウィンの日の夕食に、かわいいデザートを付けていただきありがとうございました。ちょっとした心遣いが入院中はとても嬉しいです。スタッフの方も言葉遣いの柔らかい方が多く、忙しい仕事なのにえらいなあ、と思い感謝しています。</p>	栄養部 病棟スタッフ	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。