

患者さんからのご意見と対応（令和8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
1	R8.3.1	<p>注射や点滴など、色々な人がいるので練習してほしいです。腕が青あざだらけです。ナースステーションでキャッキョウとうるさく喋るなら、もっと練習しろ～</p>	16階東病棟	<p>注射や点滴実施の際に苦痛を与えてしまったこと、またナースステーション内での看護師の会話で不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見をもとに看護師の技術向上のため指導体制を強化するとともに自己研鑽にも励むこと、患者さんの療養の場に適した会話をするよう指導いたしました。今後も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をいただきありがとうございました。</p>
2	R8.3.2	<p>看護師さん及び職員の方々の寄り添う優しさに感心し、又警備員さんの目配り思いやり優しさが特に感服しました。皆さん方の人間性が素晴らしく、何なんだろうと考えさせられました。感謝申し上げます。</p> <p>入院中、体調や元気さによると思いますが、家族と一緒にの時などテーブルのある席でちょっと軽食など食べれたらもっと早く元気になれるのでは？と思ったりしました。飲食禁止と記入してましたが、患者の気力にはなるのでは…と。何かあってはと病院の気持ちもわかりますが、早く元気に気力を取り戻すかもちょっと考えても良いのではと思いました。</p> <p>先生、看護師さん、職員、警備の方々、本当にありがとうございました。日々大変とは思いますが、どうぞ自分の体を大切にして我々患者・家族のためお勤めいただけますよう、お願い申し上げます。本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。</p>	総務企画課	<p>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。当院に入院治療中の患者さんは免疫力・抵抗力が低下した方が多く、感染症を罹患した場合命が危険な状態になる可能性があります。特に飲食を伴う場合、マスクを外しますので感染リスクが高くなります。そのため、飲食禁止とさせていただいております。皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
3	R8.3.3	<p>個室トイレの臭いがかなり気になります。ドアを開けた瞬間ツンとした臭いで、本当に気分が悪くなります。常に換気をしたらいかがでしょうか？だいぶ嫌な臭いと空気が取れ、快適を味われると思います。何か良い方法がきっとあると思いますので、宜しくお願いいたします。（11階東病棟より）</p>	<p>1 1階東病棟 施設課</p>	<p>【11階東病棟】 トイレの環境につきましてご不便をおかけし、深くお詫び申し上げます。ドアを開けるたびに不快な思いをさせてしまったことを重く受け止めております。本件につきましては、清掃委託業者および施設課と合同で対策に講じてまいります。清掃につきましては、除菌と消毒を十分行い日々の清掃を強化いたします。また、換気についても常に適切な換気が行われるよう設備の点検を行います。患者さんのご希望に応じて消臭剤の使用もさせていただきます。ご希望の際はお声かけいただきますようお願いいたします。この度は貴重なご意見いただきありがとうございますございました。</p> <p>【施設課】 個室トイレの臭いにつきまして、ご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。当院では皆様に気持ちよく施設をご利用いただけるよう日々マニュアルに基づいた清掃を実施しております。今回のご指摘を重く受け止め、改めて清掃体制の再点検と徹底を行ってまいります。具体的には、汚れや臭いが発生しやすい箇所の重点的な清掃に加え、換気設備の点検や自動洗浄センサーが正常に動作しているかの確認を速やかに実施いたします。またスタッフによる巡回時の確認も強化し、常に清潔な環境を維持できるよう努めてまいります。万が一、ご利用中に気になる点がございましたら、ご遠慮なくお近くのスタッフまでお申し付け下さい。早急に対応させていただきます。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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
4	R8.3.4	<p>2階エコー技師に検査してもらったのですが、なぜか非常に馴れ馴れしくため口で話しかけられて不快でした。そういう親しい関係でもなく知らない人なので不適切だと思います。そういうプロらしからぬ態度をとる方は不快であるとともに、非常に検査がうまくできているか不安なので個人的には担当して欲しくありません。</p> <p>7階、こちらの一部の方がため口で話す（混ざるといふ感じですが）方がいますが、しっかり丁寧語ぐらい使って欲しいです。命に関わることをしているので、それなりの言葉遣いは必要だと思います。そういう乱れはどういう認識なのか確認したくなるようなことだと思います。あくまで治療目的でいますので、そういう認識を持って適切に接して欲しいです。ため口で話したいのではなく話されただけかもしれませんが、当方そういうことははっきりしないと良く分からないので知りません。礼儀として誤解を生むような良く分からない行為は慎むようにした方が良くと思います。親しい人というよりは、あまり知らない人なのでもう少し気を使って欲しいと思います。</p>	7階病棟	<p>医療従事者は患者さんに安心して検査や治療を受けていただけるよう、常に適切な態度と言葉遣いで接するべきでありながら、このようなご不快な思いを抱かせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました内容につきましてはスタッフと共有し、接遇やコミュニケーションのあり方について改めて指導・周知を行い、患者さんに安心して医療を受けて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をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後とも患者さんに安心してご利用いただける医療・看護の提供に努めてまいります。</p>
5	R8.3.4	<p>病院西側の入口の外側の壁のところ朝8時過ぎに通ると、青いTシャツを着た職員らしき男性がいつも喫煙しています。この日は12時過ぎにも喫煙しており、地面に唾も吐いていて不快でした。院内でないとは言え病院のすぐ外で喫煙して、そのあとに病院に入ってしまったら院内禁煙の意味がないのではないのでしょうか。健康被害が心配です。</p>	患者支援課	<p>このたびは、当院周辺での喫煙行為によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。ご指摘の人物が当院職員であるかは確認できておりませんが、病院周辺の環境にも配慮が必要と考えております。今後は注意喚起の周知に加え、警備員による巡回の強化などを検討してまいります。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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
6	R8.3.6	病院内にレストラン（定食屋など）を作ってほしい。他の病院にあるので、少ないメニューでも良いので食事できる所を作ってほしいです。	施設課	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。
7	R8.3.6	<p>検査技師について</p> <p>3/4午後、骨塩定量検査の際、男性技師と1対1で対応となりました。検査室に入ると技師からニヤニヤした様子で終始ねちっこい口調のタメ口で「ブラとかしてる？」と聞かれました。私が「ブラトップです」と答えると「あ～残念。脱がなあかんー。」と言われました。私が「ほんまですか？」と確認すると「脱がないと」と言われたため着替えましたが、着用していたブラトップには金具はありませんでした。検査中も技師の視線が胸元に向いているように感じ、目線が合わない状態でした。また、「おしりと腰上がる？」と言われながら体に触れる場面があり、必要以上の接触のように感じました。検査終了後、靴を履いている際に技師が近づき「降りれる？」と言われましたが、特に介助はなく胸元をのぞかれている様でした。着替え後に服について尋ねると「頂戴」と言いながらその服を投げる対応がありました。退室時、ドアが施錠されており開けようとする技師が「閉まっているよー」と言いながら背中にぴったりくっつく距離から鍵を開けました。その後もニヤニヤしながら「次どこ行くん？分からなかったら教えようかー」と声かけられたため「大丈夫です」と退室しました。</p> <p>一連の言動・身体接触・距離の取り方について強い不快感と恐怖を感じました。医療従事者としての患者への配慮や、接遇として不適切です。同様の思いをする患者が出ないよう、事実確認および再発防止を求めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査時の患者対応について、接遇およびハラスメント防止の観点から指導・教育の徹底 ・異性患者への検査対応時における体制の見直し（必要に応じた複数スタッフでの対応や説明・声かけの徹底）※当事者の技師は必ず女性患者と一対一にしない！ ・患者が安心して検査を受けられる環境確保のため、検査時の身体接触や更衣時の対応に関する院内ルールの確認および再発防止策の検討以上です。 	中央放射線部	<p>この度は、骨塩定量検査において患者さんにご不快な思いとご負担をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。患者さんに安心して検査を受けていただく環境を提供できなかったことを重く受け止めております。</p> <p>■ 検査時の更衣について</p> <p>骨塩定量検査（X線検査）では金属パーツが使用されていない場合、ブラトップ等を着用したまま検査が可能なこともあります。しかし、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴムの締め付けによる濃度ムラ ・カップ部分の厚みがX線を遮ることによるアーティファクト（画像の乱れ） ・必要部位が正確に描出されない可能性 <p>といった理由から、ブラトップやカップ付きインナーは脱衣をお願いする場合があります。ただし、今回のように必要性や理由の説明が十分でなかったことは適切ではなく、患者さんに不安を与える結果となりました。この点につきましても深くお詫び申し上げます。</p> <p>今回のご指摘を受け、担当技師に対して事実確認を行い、必要な指導を実施いたしました。併せて、部門全体に対しても、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言動・距離感への配慮 ・更衣や体位調整時の説明 ・身体接触の必要性の明確化 <p>など、接遇に関する再教育を行います。</p> <p>今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さんが安心して検査を受けられる環境を整えること、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。このたびは大変なご不快とご心痛をおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。貴重なご意見いただきありがとうございます。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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
8	R8.3.9	<p>外来の皮膚科受付について 資格確認書の確認のために皮膚科の受付に並んでいた時、なかなか対応してくれませんでした。目の前に私がいるのに、ウェットティッシュのふたをずっと開けようとしていて、目の前にいるのに無視されました。外来の皮膚科の受付の人です。ウェットティッシュのふたは、人が並んでいるのであれば後にしてほしいです。ふたをやっと開けたら、やっと対応してくれました。外来の皮膚科の受付の対応は最悪です。改善されることを望みます。ウェットティッシュのふたを開けて、内側のウェットティッシュを取ることに必死でした。先に資格確認の対応をしてほしいです。</p>	医事運営課	<p>この度は診療科受付対応で不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。目の前の作業を優先してしまい本来の業務が疎かになる行動であったと反省しております。いただきましたご意見を受付スタッフ全員に共有し、指導いたしました。今後このような対応がないよう業務に努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
9	R8.3.9	<p>防災センター・警備室について 駐車場に関する質問をしたのですが、対応された方にとっても横柄な態度で対応されました。私の理解が悪くイラついたのかもしれませんが、揚げ足をとるようなことを言われてとても驚きました。悲しかったです。知らない人にも分かるように説明するのは職務だと思いますが、いかがですか？また、待機中に大きな声で私語をして、ふざけているように見えたので驚きました。病院の方は皆様そうなのですか？気になりましたことを挙げました。ご考慮下さい。すみません。</p>	総務企画課	<p>この度は、ご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。警備担当者には接遇について注意・指導を徹底するとともに、患者さんや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。貴重なご意見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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
10	R8.3.10	<p>患者への対応について 状態の安定しない年配のおばあちゃんにバルーンを挿入するのに時間がかかり過ぎていたのと、その患者さんの周りに2, 3人の看護師が集まり笑いながら「入らへ〜ん」など、普通の声のトーンで騒いでました。あとでその患者さんの元に行き「しんどかったですよね？」と声をかけると「恥ずかしかったわー」と言っていました。患者の羞恥心を考えないのですか？もし自分が逆の立場だったらどう思いますか？年配の方にも羞恥心はあります。今すぐその患者さんに謝るべきです。手技の問題ではなく相手への配慮不足です。今すぐ病棟内で話し合いを改めるべきです。</p>	17階東病棟	<p>この度は入院生活において不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。尿道カテーテル挿入は患者さんにとって不快を伴う処置であり、お気持ちへの配慮や処置時間の短縮に努めております。しかしながら、今回の件に関して処置に時間を要し、医師への依頼や処置室への移動を考える必要がありました。その上処置時の言動も不適切な発言であったこと重ねてお詫び申し上げます。（当該患者さんには看護師より直接謝罪いたしました）今後このようなことが起きないように病棟スタッフに周知し、接遇に関して早急に改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
11	R8.3.12	<p>駐輪場について ここ3年ほど月に2〜3ぐらいで通院してます。通院の際は自転車で駐輪場を利用してます。ここの駐輪場ですがあまりにも部外者の利用が多く、普通に利用する患者がとても迷惑しております。自転車を止め近隣のビルへ入っていく人の多いこと、多いこと。またおそらく盗難であろう放置されたままの自転車も場所を取り、更に停めるスペースが少なくなってます。持って行くのは大変でしょうから、せめて番号だけでも警察に届けてあげて下さい。近隣のビルで通勤に使っている人たちは並の対策では解決しないでしょう。以前にもアンケートにて苦情をお伝えしましたが、ひどくなる一方です。本当に困っています。本気の対策をお願いします！</p>	総務企画課	<p>駐輪場利用においてご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。定期的に駐輪場の巡回を行って自転車の整理を行っておりますが、患者さんの多い時間帯には巡回を強化して利便性の向上に努めてまいります。なお、通路等に放置されている自転車に対しましては、警察立会いのもと盗難届、遺失物届の確認を行い法律に基づいて撤去しております。ご理解ご協力の程、よろしく願いいたします。この度は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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
12	R8.3.13	A先生、お世話になりました。ありがとう。	泌尿器科医局	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。
13	R8.3.17	A先生とB先生に丁寧に接していただき、沢山お話していただき安心して帰宅できます。ありがとうございました。	総合診療科医局	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	R8.3.24	A先生の診察、いつも安心して受けることができました。ありがとうございました。お別れ、残念ですがお元気でいて下さい。	消化器内科医局	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。
15	R8.3.26	看護師さんに頭ごなしに怒られた。内容も看護側の連絡ミスだと感じました。	1 6 階西病棟	この度は看護師の対応によりご不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご意見の内容を踏まえ、患者さんへの説明やお声かけの際には伝え方や対応に十分配慮し、患者さんが安心して療養していただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
16	R8.3.27	検尿する3階のトイレの（女子）手洗が、今の時期にお湯が出ていて手が熱く感じます。冬なら助かりますがもう暑くなってきているので、普通の水の温度にして欲しいです。	施設課	この度は3階のトイレをご利用の際、ご不快な思いおよびご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。ご指摘をいただき外来エリアのトイレにおいて温水設定温度の確認を行い、快適にご利用いただける適正な温度への調整および設備の点検を実施いたしました。今後は、日常の院内巡回における点検項目に水温の確認を追加するなど設備管理を徹底し、皆様に安全で快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。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8年3月）

No	年月日	内 容		対 応
17	R8.3.28	看護師さんを家政婦さんのように扱う患者さんがいますが、特に男性は見苦しいです。看護師さんを比べて悪口を言って責めていますが、看護師さんがかわいそうです。医療提供だけに専念して下さい。	1 2 階西病棟	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。当院では、患者さんと職員が互いに尊重し合い、安心して療養・業務ができる環境づくりに努めております。いただいたご意見は院内で共有し、今後の環境改善に活かしてまいります。今後ともご理解とご協力の程、よろしく願いいたします。
18	R8.3.28	お風呂の天井や壁のカビが気になります。脱衣所の天井や排気口のほこりも目立ちます。もう少しきれいに清掃してほしいです。（16階西病棟より）	1 6 階西病棟 施設課	<p>【16階西病棟】 この度はお風呂や脱衣所の清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた天井や壁、換気口については確認し取り除ける範囲のほこりやカビは清掃いたしました。今後も定期的な点検と清掃を行い、気持ち良くご利用いただける環境づくり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。</p> <p>【施設課】 浴室の清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いただいた内容を受け事実関係の調査を行い、確認できた箇所は清掃いたしました。今後も定期的に点検と清掃を強化するよう指導いたしました。また、お気づきの点がございましたら近くのスタッフにお声掛けください。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。</p>