

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R8.4.1	<p>受付システム（当日の診察カード）について            予約入力されている予約時間の入っていない予約（注射のみ）を先生がされていた時に、診察予約が入っていない時に注射とセットで診察がある科で予約受付をされているなら、診察カードを通した時点で予約されていないと処理されるのは論理バグである。予約時間が入っていないと受付ないなら、予約時間が未入力である表示をして入力を促さないといけない（先生側の入力時に）。予約時間未入力で入力を受付けるなら、カード入力時に予約時間なしでカード入力順に受付を受けなければならない。</p>	<p>神経精神科外来            医療情報部</p>	<p><b>【神経精神科外来】</b>            治療中にもかかわらず患者さんには不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。当科での注射予約日には基本的に同日に診察予約も入るため、ご指摘の通り注射予約時に同日の診察予約がなければ電子カルテでアラートが表示されるようにすれば今回のようなことが防がれる可能性が高いです。電子カルテのシステムにつきましてご指摘いただきましたように改善すべきだと考えております。科内で意見をまとめて改善に努めてまいりますので、何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。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> <p><b>【医療情報部】</b>            この度は貴重なご意見ありがとうございました。また、ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。いただきましたご意見は関係部署に連携し改善に向けて検討していきます。</p>
2	R8.4.2	<p>皆さんが忙しくされているのは理解できるが、細かい所もサポートして欲しい。</p>	<p>6階東病棟</p>	<p>入院生活において十分なサポートが行き届かず、不快な思いやご不便をおかけして申し訳ございませんでした。患者さんに対して丁寧で迅速な対応ができるように、スタッフ一同努めてまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R8.4.2	<p>救急救命センターについて 交通事故にて現在入院中。病棟は東か西か分からない。 現場スタッフさんの態度に不満だらけ。もう少し、患者 または家族に親切が見えてこない。二度と来たくない病 院の1つです。これから育つ学生にも不安だらけです。 公立で大病院だと図に乗るなあ。</p>	4階救命救急病棟	<p>この度はスタッフの対応によりご不快な思いをおかけ し、心よりお詫び申し上げます。突然の緊急入院という 大変不安な状況の中で十分な配慮が行き届かず、お気持 ちに寄り添えなかった場面があったのかもしれませんが。 救命救急センターでは、どのような状況であっても患者 さんやご家族が少しでも安心できるよう、丁寧な対応を 心掛けるべきと考えております。今回いただいたご意見 は、救命救急センターの医師・看護師・事務職員全体で 共有いたしました。今後は接遇の見直しと改善に努めて まいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがと うございました。</p>
4	R8.4.3	<p>放射線で通院してるんですが、自転車置き場のスロープ に自転車を停めてる方がいます。今日は両わきに停 まってました。自転車置き場に行くにも一苦勞です。病 院に行かずに停めてる方もいました。もう少し使いやす い駐輪場になれば良いなと思います。</p>	総務企画課	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。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、通路に 駐輪されている自転車を発見された場合は、お近くの職 員までお申し付けください。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R8.4.3	A医師、毎回えらそうに言ってきて、態度が医師とは信じがたい言動を私たちに浴びせ、嫌やったら他の病院行けと言われた。言われた私はPTSDになり、つらい毎日を必死で生きています。そこの科の50代か60代のメガネの看護師も毎回あり得へん言動を私に言い、更にPTSDになりました。こんな人間は医療に関わってる意味ない。公大から出て行ってもらわないと困ります。	肝胆膵内科医局 肝胆膵内科外来	<p>【肝胆膵内科医局】 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。いただいたご意見については科内で共有し、今後の診療に反映でき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。</p> <p>【肝胆膵内科外来】 この度は看護師の対応でご不快なお気持ちにさせてしまったこと、大変申し訳なく心よりお詫び申し上げます。患者さんに不安な思いや不快な気持ちにさせないよう、引き続き指導と改善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>
6	R8.4.9	事務スタッフの対応について 1階後払いカウンターのスタッフ、不在時はボタンを押すようにと言われたが、カウンターにまだスタッフがいない状態だったが、カウンターにファイルを置いて手に持ってた他の書類をカバンに直し終わってから押す予定だったのに、どこからか現れて一声目に言われた。こっちがせかしたのではないのに、詰め寄られて腹が立った。患者はいろんな自分のペースがあるし、本人はせかしてないからほんまにほっといて欲しい。	医事運営課	この度はご不躰なお声かけとなったこと大変失礼いたしました。本来であれば患者さんのご様子を察した中でお声かけできれば良いのですが、窓口対応に追われており十分な対応ができておりませんでした。受付スタッフに周知し、患者さんに寄り添ったお声かけができるよう再度指導徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
7	R8.4.9	清掃員のAさん。3年前の1人目と今年の2人目共に大変お世話になりました。いつも丁寧に作業して下さり、また気さくにお話ししていただきとても嬉しかったです。今後もお身体に気を付けてお勤めしていただきたいです。お世話になりありがとうございました、とご本人様にお伝え願います。	施設課	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8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R8.4.10	Wi-Fi環境、もっと強度UPして欲しい！！（乳腺外科外来）	医療情報部	この度は貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見をもとにWi-Fiの電波拡張を検討してまいります。
9	R8.4.10	診察後、次にどうしたら良いか（支払いに向かうが待っていたら良いのか）の説明もなかったのに、それを受付でたずねたらものすごく面倒くさそうにされて、「支払いに行ってください」と嫌そうに言われた。忙しいのかもしれないけど仕事なのでもっと誠意を尽くした対応して下さい。ずっと通院していて初めての経験です。（婦人科外来）	医事運営課	この度の件は窓口スタッフの業務繁忙により余裕がなかったとはいえ、患者さんに寄り添ったお声かけでなかったことお詫び申し上げます。今後このようなことがないように受付スタッフへの接遇の再指導を行いました。今後このような対応がございましたらご遠慮なくご指摘ください。貴重なご意見いただきありがとうございます。
10	R8.4.10	退院する場合、荷物を持って行く負担を少しでも軽くする提案をしたいと思います。 各階から1階や地下1階（玄関かタクシー乗り場）まで荷物を乗せるカートを設置して欲しいと思います。採用してくれれば患者の負担が少しでも軽くなると思います。ちなみに、カート置き場は受付のそばに置くとか（各階に約10台前後の数）、できればご検討よろしくお願ひします。ちなみにカート返却場所は玄関かタクシー乗り場。（15階西病棟より）	患者支援課	この度は退院時のお荷物運搬に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院では、1階および地下1階に荷物運搬用カートをご用意しております。お迎えの方が来られた際にご利用いただけます。また、お迎えが難しい場合やお手伝いが必要な場合には、病棟スタッフまでご相談下さい。今後も患者さんにとってより利用しやすい環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R8.4.16	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師Aさんについてなのですが、点滴終了時水を注射する時にゆっくり入れてくれれば良いのに、一気に入れようとして「痛い」って言うてるのに加減なしに最後まで入れてしまい、非常に辛かったです。 (それが3回くらいありました)</li> <li>・アイスノン交換して下さいとお願いしたら「まだいけますよ」と言われ、交換していただけませんでした。 (ぬるくなっていたのに)</li> <li>・車椅子で検査室まで行く際にすごいスピードで押しってもらうのが怖いです。 (もう少しゆっくりお願いしたいです)</li> <li>・開腹手術後に貼っている保護シール交換お願いしたところ、めくって見もせずに「まだいけます」とか言われ却下されました。 (不快です)</li> </ul>	1 1 階東病棟	<p>この度は看護の過程において患者さんにご不快なお気持ちにを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。本来、患者さんのお申し出の背景にある痛みや不安に十分に寄り添うべきところ、その姿勢が十分でなかったと受け止めております。今回のご意見を通じて看護に携わる者一人一人が、自らの関わりが患者さんに及ぼす影響について振り返り、判断に迷う際にはチームで相談し合うことの大切さを改めて認識いたしました。今後は、患者さんのお気持ちや状況をより丁寧に汲み取った看護が提供できるようスタッフ間で共有し取り組んでまいります。貴重なご意見を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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R8.4.16	<p>入院中、常に寄り添った温かい看護をしていただきありがとうございます。おかげ様で本日退院となりました。特にどんな時も丁寧に対応して下さったAさん。しんどい時に支えていただき感謝しております。師長のBさんもいつも笑顔で接して下さり安心できました。私のクレームにもすぐに対応、話を聞いていただき心強かったです。Aさんは持参したかかりつけ医の血糖値手帳に自らのデータを記入いただき患者に寄り添い感謝いたします。これからも看護師さんとして患者に寄り添い、勇気づけていただければ幸いです。</p> <p>看護助手のC氏、ガーグルを洗わず後で来ますと言って来なかったこと、師長へ話しております。クレームです。</p>	1 1 階東病棟	<p>この度はご不快なお気持ちにさせていただきましたこと、大変申し訳なく心よりお詫び申し上げます。看護助手と患者さんからのお声かけに対しコミュニケーションを十分に取れなかったこと、また看護師に相談できなかったことを振り返っております。さらに看護助手は看護師の指示を受けて患者さんに対応いたしますが、看護師が患者さんの状態変化に応じて指示の変更ができておりませんでした。看護助手に対し接遇について指導を行い、また看護師と看護助手間で十分情報共有ができていなかった部分について今後改善してまいります。併せて、お褒めの言葉もいただき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。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
13	R8.4.16	<p>地下3階のMRIの受付の女、上着にボタンが付いてるからと言ったら「あ～～」と言われ、ちょっと気分悪い。嫌そうに感じた。髪がチュルっとした人。（12階東病棟より）</p>	医事運営課	<p>受付の対応で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。悪気なく何気ない対応であったと対応したスタッフも反省しております。今後は患者さんに寄り添った接遇ができるよう指導しておりますが、今後も同様の対応を見受けられた際にはお近くのスタッフにお声かけください。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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R8.4.16	代だA、ちゃんと診察して欲しいです！適当に診ているだけです。	消化器内科医局	この度は代診医師の診察時に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。代診医師であっても可能な限りは主治医と同等の対応ができるように、今後努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。
15	R8.4.16	昨年の10月、入院していた時に大変お世話になったA先生にお礼を伝えていただきたく、こちらに書かせていただきました。初めての入院で今後どうなるかわからず不安でしかなかった時、大リーグの話や阪神タイガースの話など（先生は巨人ファンでしたが）私の興味のある話をして下さり、少しずつ不安な気持ちがなくなってきました。病気の原因をいろいろ調べてくださり10月下旬に退院することができました。本当にありがとうございました。研究のお仕事も頑張ってください。応援しています。目指せノーベル賞！！	膠原病内科医局	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。
16	R8.4.17	清掃の男性、カーテンを開ける前に「開けていいですか？」と聞くようにして下さい。いつも開けてから「〇〇さん～」と言ってから掃除してくださいませ。昨日は着替えの途中で、キャミソール1枚のところを見られて恥ずかしかったです。キャミソール着てるだけマシでした。カーテンを開ける前の声かけを徹底して下さい。 (11階西病棟より)	施設課	この度は清掃員の不適切な対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。無断でカーテンを開ける行為はプライバシーや防犯の観点からあってはならないものであり、厳に慎むべき行為であると認識しております。本件につきましては、清掃業者に対しプライバシー保護の重要性を改めて指導するとともに、再発防止に向けた周知徹底を図ってまいります。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後このようなことがない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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R8.4.19	<p>談話室での飲食禁止徹底について</p> <p>4/17（金）より今回2回目の入院ですが、談話室での飲食が散見されます。ルールを守って飲食を我慢している者としては非常に腹立たしく思います。見かねて注意したこともあります。病院側としても入院前の説明や面会受付時の説明で徹底していただきたいと思ひます。注意するのもストレスになります。</p>	1 4 階病棟	<p>この度は当院のルール遵守に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。また、療養生活において不快感とストレスを与えてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。特に、ルールを守っていただいている患者さんご自身が直接注意せざるを得なかった状況はあってはならないことであり、病棟側の管理不足と反省しております。ご指摘いただいた内容に基づき以下の改善策を実施いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院時のオリエンテーションや面会受付時に、談話室での飲食禁止についての説明を強化いたします。</li> <li>・病棟スタッフが談話室での飲食を確認した場合はその場で速やかに注意し、談話室で過ごされている皆様へ不快感を与えないよう対応するよう指導強化いたします。</li> </ul> <p>今後も病棟スタッフへの教育を継続し、安心して療養生活を送っていただけますよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
18	R8.4.21	<p>お礼です。母の診察に来ました。脳神経外科A医師の気持ちに寄り添う姿勢と、母の話に最後までしっかり受け止め聞いていただき感謝です。母の不安いっぱいの気持ちは温められ、安心感に包まれました。行きはステッキが必要な歩行でしたが、診察後はステッキ不要でスイスイ歩けるようになり驚いております。A医師に本当に感謝です。ありがとうございました。</p>	脳神経外科医局	<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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R8.4.22	<p>Wi-Fiの設備を談話室ではなく、全部屋にさせていただきたいです。今は入院患者さんほとんど使用していると思います。入院日数が長いと金額も重みますのでよろしくお願い致します。</p> <p>先生、看護師さん、掃除の方々、皆良くしていただき満足です。（15階西病棟より）</p>	医療情報部	この度は貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見をもとにWi-Fiの電波拡張を検討してまいります。
20	R8.4.23	<p>会計窓口には新人さんだと思うのですが、何人も同じ人たちいすぎでめちゃくちゃ待つ。もう少し考えて欲しい。</p>	医事運営課	お急ぎのところ会計窓口にてお待たせして申し訳ございません。新年度になり新規採用の不慣れなスタッフが複数名配属されていることありますが、現在スキルアップに向け経験を積んでいる最中でもあります。今後スムーズな受付ができるようトレーニングを重ね、患者さんにご迷惑をおかけしないよう努めてまいります。この度は貴重なご意見いただき、ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R8.4.23	西側女性トイレの特に手前側もそうですが、古いのは理解できますが床等が汚く不潔感を感じますので、忙しいとは思いますが床の（トイレ）掃除又は張り替えを検討願います。（15階西病棟より）	施設課 15階西病棟	<p><b>【施設課】</b> この度は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。トイレ内部の床の汚れについて、追加で清掃・点検を実施させていただきます。今後も清掃の指導と点検を強化してまいります。床の張り替えについては、今後の備品等の更新の際に検討させていただきます。またお気づきの点がございましたらお声がけ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【15階西病棟】</b> トイレの床の汚れにより不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。当院では毎日の清掃と年2回のワックス清掃を実施しておりますが、ご指摘の通り経年劣化による汚れや傷みが残ってしまっている状況があり、改善が必要であると認識しております。現在、施設課とも状況を共有し対応を検討しているところです。患者さんに少しでも快適に過ごしていただけるよう、引き続き環境整備に努めてまいります。今後もお気づきの点がございましたら遠慮なくお知らせください。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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R8.4.25	<p>4/21（火）に紹介状持参でA先生に診察していただきました。急遽入院対応していただきましてありがとうございます。4/22（水）から入院しております。とても良かったと感じたことを下記にまとめております。</p> <p>①ナースステーション受付の方、個室の中の説明がゆっくり丁寧で少しホッとしました。</p> <p>②初めての抗がん剤投与でしたが、担当の看護師Bさんが点滴を受けている時に注意することや、アレルギー症状が出たらすぐに知らせるなど注意深く患者の立場に立った説明でした。点滴終了後も体調の変化を気にかけていただき、看護師Bさんはトータルの説明を省くことなくやっているという感じでした。本当にありがとうございました。</p> <p>③C先生は「腹腔洗浄細胞診」「外来での化学療法」の件でお忙しいのに、何度も足を運び説明して下さいました。</p> <p>④4/21（火）の入院申し込みの際、看護師Dさんはただ患者情報をパソコン入力するのではなく、患者の今の状況（不安）を受け止め、対人間としての思いを述べて下さりありがたく感じました。</p> <p>⑤E先生は、抗がん剤投与後の副作用について私の疑問にしっかりと答えていただきまして、ありがとうございました。熟知された内容でとても納得いたしました。病院全体で患者に寄り添う体制が整っている印象を受けます。皆様のおかげで入院できましたこと、心より感謝いたします。</p>	<p>肝胆膵外科医局 患者支援課 1 1 階東病棟</p>	<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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和8年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R8.4.29	<p>・食事がマズ過ぎる。肉・魚はゴムのようで食べられません。</p> <p>・看護師さんが毎日毎日変わり疲れます。毎日初対面の人と話すことがストレスなので改善してほしいです。 (13階東病棟より)</p>	<p>栄養部 13階東病棟</p>	<p><b>【栄養部】</b> この度はお食事時間にご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。特に肉や魚の食感に関しまして、「ゴムのようで食べられない」とのお言葉を重く受け止めております。当院では食中毒防止のため、中心部までしっかりと加熱を行うよう厳格に管理しておりますが、その過程で加熱時間が長すぎたり、配膳までの保温時間が影響して身が硬くなってしまう可能性がございます。調理工程を再確認し、中心温度を保ちつつも、より柔らかく召し上がっていただけるような下ごしらえや調理法の工夫を検討してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p> <p><b>【13階東病棟】</b> 看護師は交代勤務のため、毎日同じ看護師が対応することは難しい状況ではございますが、患者さんが安心して療養生活を送れるよう、スタッフ間で十分に情報共有を行い継続した看護の提供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す。</p>
24	R8.4.30	<p>診察カードの磁気が不良だったのか、1階の機械で差し込んで再発行のカードでOKとなった。今日私は昼11:00までに自宅に帰らなあかん用があったんです。カードが汚れてたとか、濡れてたのかでカードが不良で順番が遅くなった。受付へ番号言って下さいとのこと。今日番号通りの診察。1番にしてもらえませんか？</p>	<p>神経精神科外来</p>	<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。診察中にもかかわらずご不便をおかけしてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。今回の診察カードの磁器不良に限らず交通機関の遅延など、患者さんご自身のご事情とは関係なく受診番号が後になってしまう場合がございます。受診番号の変更につきましては、他の患者さんとの公平性の観点から対応が難しい状況でございます。ご事情などございましたら受付スタッフまでお申し付け下さい。ご不便をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p>