

患者様の声一覧表（令和8年6月分）

回収日	項目	ご意見・要望等	回答	部門	回答希望
6/4	要望	外来の入院受付前のトイレですが、洗剤が出なかったり、また真ん中の水道は水があまり出なかったり故障が多いです。点検、修理をお願いします。	日頃より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。このたびは、トイレの手洗い場の水量不足によりご不便をおかけし、深くお詫び申し上げます。点検したところ、ディスペンサーに異常はございませんでしたが、水道設備の一部に不具合を確認いたしました。現在、近日中の修理に向けて手配を進めております。 修理完了までの間、皆様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。	施設用度	有
6/4	苦情	看護助手さん 大きな声だして、丁寧さがあまりない。乱暴な感じでこわいです。髪の毛もぐちゃぐちゃ触ってきて気持ち悪い。やめてほしい。 赤ちゃん言葉で話しかけないでください。バカにされているような感じ。	この度は、当院の看護補助者の対応におきまして、大変不快な思いと恐怖心を抱かせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。患者様に寄り添うべき医療従事者として、大声での対応や丁寧さを欠いた振る舞い、また不適切な距離感での接触や患者様に対する敬意を欠いた言葉遣いでの応対は、決してあってはならないことです。患者様のお気持ちを傷つけ、ご不快な念を抱かせましたことを重ねてお詫び申し上げます。ご指摘を真摯に受け止め、看護補助者全員に対して接遇マナーの再徹底を図るとともに、適切な言葉遣い・態度についての教育を今後とも継続して行ってまいります。また、すべての患者様が安心して療養生活を送っていただけるよう、全スタッフへの教育と業務改善に努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。	看護部	有
6/4	お礼	隅野看護師様 患者に寄り添った気くばりができる方で、とても3日間いろいろな面で不安もありましたが、無事に過ごせることができました。感謝します。また、外来で出会えることがありましたら、声をかけてくださいネ。お体に気をつけてがんばってください。	お礼のため対応なし	看護部	無

回収日	項目	ご意見・要望等	回答	部門	回答希望
6/11	苦情 要望	①室内のテレビBS放送が映らない。入院患者の大多数の方の楽しみはテレビの優先度が高いと思います。せめてエキストラ料金のかかる個室は対応していただきたい。（昨年10月に別病棟ですが個室利用した際は、B S 放送が見れたような気がします。） ②室内設置の冷蔵庫内部に果汁と思われる汚れ付着。臭いもひどく使用に値しない状況である。 前日まで個室要望するも空きなしということで当日空いた個室に急ぎょ入れていただいたということで準備の時間の十分ではなかったと思いますが、入室時にテレビのリモコンがなくしばらく見るができなかった等々。もう少し事前の最低限のチェックをよろしくお願いします。テレビもかなり古く、そろそろ更新時期ではないでしょうか。	6月24日に、病棟看護師長が当該患者様に面接の上、直接お詫びを申し上げ、ご理解を得ております。なお、病室テレビのBS放送は特別室のみ受信可能となっておりますが、今回のご意見は、テレビ機種更新時の参考とさせていただきます。	看護部 施設用度	無
6/11	お礼	とにかく今回は救急での入院となり、自分自身が解からない状態で色々ご迷惑をかけ、恥ずかしい限りです。にもかかわらず、いやな顔もせず色々とかかわって頂きありがとうございました。おかげ様で生きて帰ることができ、もうひと人生送れそうです。本当にありがとうございました。	お礼のため対応なし。	消化器内科 看護部	無
6/11	お礼	慣れない入院生活、病気からの不安に対し、検査内容の説明、検査結果の説明、今後の方針等の説明を頂き、不安の中でも前を向くことができました。術後の状況も日々の検査経過状況等はほぼ毎日ご報告を頂き頑張ることができました。看護師さんも明るく接して頂き（経過状況もよく把握、共有されており）各患者に対し、よどみが無く安心でした。病気で不安の中、おかげ様で頑張れました。ありがとうございました。	お礼のため対応なし。	呼吸器外科 看護部	無

回収日	項目	ご意見・要望等	回答	部門	回答希望
6/25	お礼	何より命を助けていただき、ありがとうございました。又、看護師の方々を初め、医療スタッフの方々の励ましで良い入院生活を送ることができました。献身的な皆様の姿に心より感謝申し上げます。入院中に短歌作りました（笑）。	お礼のため対応なし。	看護部	無
6/25	苦情	看護師（病棟） ・ちゃんと患者の様子を見ていますか？患者のいつもとちがうを軽く考えすぎです。 ・命の責任ですよ、命の。ちゃんとしてください。しっかりみて。	日頃より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。また、この度は病棟看護師の対応につきまして、大変重要なお指摘をいただきましたことを深く受け止めております。ご指摘の通り、患者様やご家族様が感じられる「いつもと違う」というサインを敏感に察知することは、命を預かる私たち看護職の責任です。今回、その対応において大変なお不安を与えてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。本件を受け、看護部では直ちに全体への周知を行います。数値データだけに頼らず、患者様のわずかな変化を見逃さない観察力の強化、そして身近で見守る方からの「何かおかしい」というお声を真摯に受け止め、医師等へ迅速に連携する体制を改めて徹底してまいります。すべての看護スタッフが「命の責任」を常に胸に刻み、安心して療養していただける看護を提供できるよう、誠心誠意取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。	看護部	無

回収日	項目	ご意見・要望等	回答	部門	回答希望
6/25	要望	診察表示板について 診察室前の受付番号表示がきちんと表示されている科、一部だけ表示の科、全く表示されない科があります。複数科に受診しています。全ての科が全部表示してもらえないでしょうか。特に診察が遅れたとき患者は表示板だけが頼りです。以前にも要望しましたが一向に変わっていないので再度要望します。	このたびは診察室前の受付番号表示につきまして、再度ご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。複数の診療科をご受診される中で、表示方法が統一されていないことによりご不安やご不便をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。当院では待ち時間の見通しを持っていただくため、受付番号による呼び出しシステムを設置しておりますが、診療の進め方や患者さまの状態、処置内容、急患対応などにより、受付番号どおりに診察を行えない診療科もございます。そのため、番号表示の運用については各診療科の判断に委ねており、全診療科で一律に表示を徹底することが難しい状況でございます。前回のご意見も踏まえ、院内で情報共有を行い、可能な範囲でわかりやすい案内や運用改善について検討を続けておりますが、現時点では全科での統一的な対応には至っておりません。患者さまのご不安を軽減できるよう、引き続き改善に努めてまいりますので、事情をご理解賜りますようお願い申し上げます。	業務二課 医療事務	有
6/25	感想	職員の方々みんなええ人ばかりです。食事もおいしいです。	お礼のため対応なし。	栄養部	無

回収日	項目	ご意見・要望等	回答	部門	回答希望
6/25	感想	スタッフの皆様の対応がとても良かった。夜勤と交替する時、受け持ち患者一人ひとりに挨拶をして、ありがとうございました。…こちらこそありがとうございます。お疲れ様です。2回程他病院で入院しましたが、なかったです。何か気持ちのいいものですね。私が一番好きな言葉が「ありがとう」勝手ながら。Drの方々も親切でやさしく説明していただきました。感謝のみです。残念なのが外来受付の方々の対応がもう少し優しい言葉だったらなあ	このたびは、スタッフの対応につきまして温かいお言葉を頂戴し、心より御礼申し上げます。夜勤交替時における看護師の挨拶や、受け持ち患者さま一人ひとりへの声かけについて、そのように感じていただけたことは、スタッフにとって大きな励みとなります。また、医師の説明や対応につきましてもご評価いただき、重ねて感謝申し上げます。患者さまからいただいた温かいお言葉は、私どもにとって何よりの支えであり、今後の医療提供の励みとなります。一方で、外来受付職員の対応につきまして、ご不快な思いを抱かれた点があったことを心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見は真摯に受け止め、外来受付における言葉遣いや接遇について、より丁寧で思いやりのある対応を徹底するよう改善に努めてまいります。患者さまが安心して受診いただけるよう、職員一同、接遇の向上に取り組んでまいります。このたびは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。	看護部 医療事務	有
6/25	要望	4階CD面談室の洗面所のペーパータオルが補充されていない。面談者が手洗いや、入院患者の一部で手洗いした時に改善してほしい。	この度は、面談室の洗面所におけるペーパータオルの補充不足により、ご不便とご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。面談前後や入院中の患者様が手洗いをされる際、清潔で気持ちよくご利用いただくべき場所であるにもかかわらず、配慮が行き届かず深く反省しております。ご意見を頂戴した後、直ちに設置状況を確認し、補充漏れが生じないよう管理方法の見直しを行いました。具体的には、備品チェックの回数を増やし、ペーパータオルが切れる前に確実に補充できる体制へ改善いたしました。また、補充漏れに気づいた際には、どのスタッフでも迅速に対応できるよう、フロア全体で情報共有を徹底してまいります。患者様が安心して快適にお過ごしいただける環境づくりに、今後も継続して取り組んでまいります。この度は貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。	看護部	有