

ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年10月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	造影C T 検査が9時、15分前に来て下さいとあるが、採血が8時40分からなので9時15分前には行けません。 誰でもわかるようなことが、まかり通っている事が不思議です。 対応して下さい。	ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。
2	①「水飲み場」を各階、何か所にほしい。 水のみ場（地下1階）に紙コップがありませんでした。 もっと、あちこちにあるべき。 ②図書ライブラリーの開館（曜日）を決めて、午前中だけでも、閲覧してほしい。	①複数人が利用する共用の水飲み場は、感染対策上、撤去しております。 病院内は、自動販売機やコンビニが充実しておりますので、 そちらを利用していただきますよう、ご協力をお願いいたします。 ②病院ライブラリーの開館時間は、以下のとおりとなっています。 月曜日：10時～12時 ※午後休館 火曜日から金曜日まで：10時～12時、14時～16時 ※土曜日、日曜日、祝日及び12月29日～1月3日は閉館。
3	○階入院病棟の水道のところに、可能であれば手洗い用フォーム（石けん）、 ペーパータオル等をおいて頂けると助かります。 (共有スペース) ←家族も使えるところ。 他の階は、手洗い場があり、そこに置かれていますが、○階は手洗い場がないため、 希望したいです。よろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告のうえ、検討させていただきます。
4	○月○日14時頃、駐車場に止めて車から降りるなり、駐車券を取る様に (駐車券を取って！)と大声で、命令口調で言われて、妻が激怒して 体調が悪いから通院しているのに、勘弁してほしい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 関係部署に報告いたします。
5	以前、エアコンの温度管理の件で意見を出しましたが、 今日は、エアコンが作動している様なのですが？（28度に設定されている）肌寒いです。 引き続きエアコンの温度管理をお願いします。	ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。 よろしければ、場所について、何番の外来等、詳細をお知らせください。

6	<p>外来のピンク色のいすは、低く背もたれがほとんどないので、座っていると腰が痛くなる。膝も同じように痛む。少しでもいいので、もう少し体に優しい椅子を増やしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後、改善を検討する際の貴重なご意見として、関係部署に共有させていただきます。 また、ご記載内容にありますような場合は、看護師へお声をおかけください。</p>
7	<p>外来・会計の待ち時間をどうにかしてほしい。 外来で待ち時間があるのなら、まだ呼ばれないから食事をしてきて大丈夫などの声掛けをしては？呼ばれるかもと思い、食事もせずその場にいるのはつらい。 待っても1～2時間、大学病院かもしれないが、患者の立場で考えてほしい。 会計は、呼ばれてもすぐに来ないなら、次から次に番号を呼んだらどうでしょう。 ずっと番号を出しておくのは、時間の無駄。 10時に病院に来ても終わるのは15時～16時、予約時間はあってないようなものだと思う。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。 外来では診療内容や担当医のスケジュールにより、待ち時間の予測が困難なケースがありますので、食事等でお席を離れる場合は、受付にご相談ください。 また、会計につきまして、本院では現在、料金後払いシステムを導入しております。 一部、ご利用できない患者さんがおりますが、「後払い決済（アпри決済）」を利用することで、精算時間が大幅に短縮できますので、是非ご検討願います。 詳しくは、病院ホームページまたは、病院に設置しておりますリーフレットをご参照願います。</p>
8	<p>○○○○○症で○○○○の手術をしました。 術後から、痛い足を割と雑に扱われて、とても苦痛でした。 少し声が出来る様になってから、私が、ゆっくりゆっくりと言ったら、 ゆっくり動かしてくれるようになりました。 術後の初ごはんの時も、急にベッドを起こされて痛かったです。 痛いと言ったら、無表情でリモコンを渡され、自分でどーぞ！という感じでした。 術後の次の日に、体や下半身等きれいに清拭してくれましたが、 その後は、シャワーも無ければ清拭もタオルを渡してくれる事も無く、 熱く蒸れるマットレスで、体中、汗をかいているのに臭いと気持ち悪さで不快でした。 話しやすい看護師さんに夜寝る時に、枕に保冷剤を入れてもらえる様になって、 少し眠れる様になったのですが、夜の保冷剤配りが助手さんの時に、熱も無いのに・・・と 嫌な対応され、歩行器の上に置いてあるタオルの下に私が隠してると思ったのか、めくられ、 盗人扱いまでされ、その夜は、あまりのショックに泣いてしました。 不潔な毎日でそけい部もくさい。自尊心が崩壊してしまい、次の日、担当の女医さんの姿を見たら涙が止まらず、泣きついてしました。 その日のうちに、看護師さんが清拭のタオルを持って来てくれましたが、 それまでは、自分のおしり拭きで、一人で車イス用のトイレで下着を替えて、体を拭いてます。 入院してのにとてもむなしいです。今は、清拭のタオル、言えば、くれる様になりました。 しかし、不潔な日々から早く抜け出したいです。 医師とリハビリの先生は、とても優しく、癒されます。 本当に大好きです。○○先生、○○先生、○○先生、○○先生、ありがとうございました。</p>	<p>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。 手術後の清拭やシャワー浴に関しては、手術翌日の清拭や週2回のシャワー浴等、現状の看護ケア以外については、患者さんのご希望時に対応をしていました。 今後、患者さんへの説明と確認を十分に行うよう、対応をしていきたいと思います。 また、手術後の患者さんの痛みや辛い状況について、スタッフ間で共有し、振り返りを行いました。 頂いたご意見を真摯に受け止め、患者さんに苦痛や不快な思いをさせることのないよう、心がけてまいりたいと思います。</p>

9	<p>療法士さんがとても素敵です。 辛い入院生活をリハビリだけでは無く、精神面でも助けて頂きました。 今日でここでのリハビリは終わり。淋しい気持ちであります。 患者に寄り添ってくれる、そして昨日より今日と日に日に体が動くようになる 素晴らしい療法士さんでした。 リハビリの時間、毎日楽しみであり、1番楽しい時間でした。 ありがとうございました。○○先生、○○先生感謝です。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>
10	<p>入院患者の中に、病衣を着ていない人を見かけます。 大体は男性でTシャツを着ています。 入院のしおりにも病衣を着てもらう事が書いてあります。 サポートセンターでの面談で、強く言えないのでしょうか？ 感染対策として消毒された病衣との事なので、徹底してほしいです。 着用の許可など、対策が必要では？Tシャツ消毒などしていないはず！！</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 感染対策に関しまして、ご心配をおかけして申し訳ございません。 患者さんによっては、皮膚の病気、体型や体温調節などのために ご自身の清潔なシャツや下着を身に着けていただいている場合があります。 上記のような理由が特にない患者さんには、病衣を着用いただくように ご説明させていただいております。 ご理解いただきますよう、お願ひいたします。</p>
11	<p>病棟デイルームでの飲食（患者含む）不可であれば デイルーム内に飲食厳禁不可の張紙を表示してほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>