

ご意見・ご要望に対する回答（令和7年11月～12月分）

ご意見・ご要望の内容	回答
<p>◇ウォシュレットの不具合について</p> <p>待合室の西側トイレ、2つ並んでいる一番右側（南側）トイレ、ウォシュレットが出ない。こんな病院、初めて。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。状況を確認し対処いたしました。</p>
<p>◇窓の汚れについて</p> <p>5Fで手術を受けた身内です。窓の汚れがひどく気になりました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓の清掃につきましては、定期的実施しておりますが、気になる汚れがありましたら、スタッフにお申し付けください。</p>
<p>◇外来受診（検査・診察）時の配慮について</p> <p>上静瘤外来を受診しています。下肢エコーをする際や、診察等の時に、ソケイ部から下をみるのはわかりますが、その際、パンツ1枚になるのはどうかと思われまます。</p> <p>紙パンツ X-P用とかあるといいかと思われまます。患者の立場になってみて下さい！！技師、医師はいつもの事で何も感じないかと思われまますが、パンツ1枚になる患者の事、考えてないです。今回は冬で寒くてズボンだったので、自分でハーフパンツ持参しましたが、HP側も何か用意すべきです。でなければ、エコーのある人に何か持って来てもらう案内をすべきです。</p>	<p>この度は下肢エコー検査の際にご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。対応として検査用のディスプレイカバーパンツを購入いたしました。今後は検査時に穿いていただくよう、ご案内いたします。この度は誠に申し訳ございませんでした。</p>
<p>◇外来の待ち時間について</p> <p>循環器の外来受診、3時間以上待ち、いつものような話もしていました。</p> <p>予約人数、とりすぎではないでしょうか？</p> <p>待っているだけで気分が悪くなってしまうようでした。検討して下さい。</p>	<p>この度は、外来診察を長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。外来受診について、少しでもお待たせする時間を短くできるよう努力をしており、長時間待つことがないように患者様の来院受付時間を把握しながら対応して参ります。</p> <p>何かお気づきのことがございましたら、お近くの職員にご相談いただけたらと思います。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和7年11月～12月分）

ご意見・ご要望の内容	回答
<p>◇入院環境などについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋のエアコン、周りにカビがすごく、寝ると、それを見る事になるので「このカビを吸っているんだ」と毎回見る度に気持ち悪くなりました。 ・トイレの扉の内側、茶色い水滴のようなものが飛びちったあとがあって気持ち悪く、体力が回復した日にペーパータオルで掃除しました。水でキレイにおちたので、中側も拭いて欲しいと思いました。 ・入院期間について、もう少し色んな方と相談できると嬉しいです。正直、先生にバツと言われると、それ以上、きいてはいけない気がして。結果が大丈夫であれ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。エアコンの清掃、壁紙の修繕につきましては、順次対応して参ります。 ・ トイレの清掃が行き届いておらず申し訳ございません。気になる汚れ等ありましたら、スタッフにお申し付けください。 ・ 入院期間や退院等のお話が十分に行えず、ご不安なお気持ちにさせてしまい、失礼いたしました。医師以外のスタッフにも、気になる点を相談しやすくなるよう、今後もこちらからお声がけするよう努めます。お話しいただき、ありがとうございました。
<p>◇アブレーション当日の安静度の説明と実際の看護について</p> <p>アブレーション後、6～8時間、両下肢を曲げてはいけない事について、夕方～深夜にかけて担当された看護師さん自身が私の安静解除（？）の時間を把握しておらず、私から、言われていた時間を看護師さんにお伝えするという場面がありました。直接患者にケアする前に情報を把握されてるのでは？と思いましたので、大変驚き、不安（だいじょうぶ？）になりました。又、看護師さんによって安静度を巡って、どの程度ならば動かしていい、という基準がバラバラなので、患者としてとても困り、混乱しました。例えば、ある看護師さんは「8時間経ってもおしりはベットから挙げてはいけない」と指示がありました。わずかなすき間におかりしたクッションを自分でさし込みましたが、なかなか難しく、看護師さんによっては、クッションのさし込みも口頭で指示するだけで手をかして下さる方がいない事もありました。朝になり、その事をお伝えしたら、朝の看護師さんは「そんなことないのよー。ごめんなさいね。つらかったでしょう。」と謝罪して下さいましたが、ひとばん中、背中が痛くてとてもしんどかったです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>安静解除の時間や安静度については、いただいたご意見をもとに、看護職員の認識を調査いたしました。その結果、看護師の説明や対応に統一されていない部分のあることがわかりました。看護師間で検討や話し合いを重ね、早急な対応・改善を行っております。さらに体位調整やクッションの使用においても、十分な介助が行き届かず、申し訳ありませんでした。</p> <p>治療を受けた辛い日に、痛みと不安で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。今後も患者様の苦痛や思いに即座に対応できるよう、教育と研鑽いたします。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和7年11月～12月分）

ご意見・ご要望の内容	回答
<p>◇痛みどめの使用について</p> <p>アブレーションに伴う胸や背中痛みについて、「我慢できないならば遠慮なく声かけて下さい」と言われたものですから、使用について相談し、「使ってみてもいいですよ。お試しください。」とおっしゃるので使用しましたが、効かないのでナースコールしたら、「6時間はあけなくては。」と。</p> <p>はじめに相談した時に6時間あけなくてはならないことを伝えてほしかったです。</p> <p>結局、我慢しました。</p>	<p>痛み止めは安全に使用するため、次の使用までに一定の時間（今回は6時間）をあける必要があります。</p> <p>痛み止めの服用時間に関して、事前に十分な説明ができず、つらい思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。</p> <p>「遠慮なく声をかけてください」という言葉は、患者様のお気持ちに寄り添いたいという思いからお伝えしたものでしたが、結果として我慢を強いる形になってしまい、私たちの配慮が足りなかったと受け止めております。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、今後は使用間隔や対応について、より分かりやすい説明を心がけていきたいと思っております。</p>
<p>◇売店とイトインコーナーの営業時間について</p> <p>売店とイトインコーナーの営業時間を30分ほどでよろしいので伸ばすことはできませんでしょうか？</p> <p>診察や手術が夜遅くまで続いてしまった時のご家族たちのためにも、ご検討して下さると、とてもありがたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>売店の営業時間につきましては、ご要望を売店にお伝えします。</p> <p>また、イトインコーナーの開放時間につきましては現状では管理上、延長が難しい状況ですが、いただいたご意見は、今後の運営の参考にさせていただきます。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和7年11月～12月分）

ご意見・ご要望の内容	回答
<p>◇看護師による不適切な言動について</p> <p>入院前に、入退院支援センターへ家族の事情で、規定の退院だと自宅で安静が難しい状況があり、退院の延期が認められるのか、御相談させていただきました。翌日、入院センターよりお返事があり、退院延期、大丈夫ですと、大変ありがたいお言葉をいただきました。</p> <p>入院し、アブレーションを終え、朝の検温の際、看護師さんより、突然、退院延期の理由を問われました。お伝えしましたら、「みんな、他の人はショートステイとか予め頼んで手配してくる人が多いんですよ！」と、とてもイライラした口調で私に言ってきました。「義母も嫌がっていたので・・・」と応じている途中に言葉を被せて「本人が嫌がるとかは進んでくると尚更嫌がってくるので、早い方がいいんですよ。」というような事を強い口調で言いました。「ケアマネさんと相談すると良かったんじゃないですか?!」と吐きすてるように言いました。私は、とても嫌な気持ちになりました。とてもショックで傷つきました。すぐに退院して病院からとび出したい気持ちになりましたし、ツラかったです。このやりとりを同室の他の患者様が見聞きしていて、その看護師さんが去った後に、労いの言葉をかけて下さり、入院生活を支えていただきました。</p>	<p>この度は、看護師の言動により、不快な思いをおかけしましたこと誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>また、事前にご相談をいただいていたにも関わらず、退院延期に関する経緯の情報共有が不十分であったため、配慮に欠けた言葉や口調の対応となってしまったこと深くお詫び申し上げます。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、情報共有の徹底と、思いやりのある言動を改めて心がけてまいりたいと思っております。</p> <p>貴重なお声をありがとうございました。</p>