

ご意見・ご要望に対する回答（令和8年3月～4月分）

ご意見・ご要望の内容	回答（案）
<p>◇シャワーヘッドの取付位置について</p> <p>シャワーヘッドを掛けるフックが遠すぎて、フックに掛けると体に湯があたりません。洗っている間もフックに掛けると体にあたらないので寒いです。フックを右側に付けて欲しいです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。シャワーフックの位置については、具体的な場所や状況がわかれば対応策を検討できるかと思えます。お近くのスタッフにお声がけください。</p>
<p>◇職員の対応について</p> <p>13:40頃～放射線撮影にて患者の父を待っていてソファにて待っていると職員から「ここで何をしていますか？」「今日は検査で来たんですか？」との問がありました。ここ数年父の付き添いで来院していましたが、大変心が痛みました。そんなに不審者にみえましたでしょうか？</p>	<p>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す。放射線検査待合での職員の声掛けにより、ご不快な思いをおかけしましたことを、お詫びいたします。当センターでは、受付や検査場所に迷われている患者様やご家族様がお困りにならないよう、お声掛けを行っております。今回の対応も確認のためのお声掛けではございましたが、言葉遣いやお伝えの仕方への配慮が不足しており、ご不安やご不快なお気持ちを与えてしまいました。ご指摘を受け、患者様やご家族様へのお声掛けの際には、より丁寧で安心していただけるよう、改めて部署内で周知いたしました。今後も、安心してご来院いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和8年3月～4月分）

ご意見・ご要望の内容	回答（案）
<p>◇職員の対応について</p> <p>かってに私物にさわると言う事は自分の方が上と思っている。（一部の職員） だから（多少気に入らないが）無視。</p> <p>水が自由に飲めない（場所不明）</p>	<p>この度は、当職員の対応により不快な思いを抱かせてしまい、大変申しわけありませんでした。患者様にそのように感じさせてしまったこと、重く受け止めております。</p> <p>入院中の療養経過によっては、患者様のお荷物を看護師が確認させて頂く場合がございます。その際には必ず患者様にお声がけを行い、ご理解頂いた上で対応すること、またご家族が同席されている場合には、ご確認をお願いするように指導しております。</p> <p>今後は同様のことがないように、職員への指導・教育をより一層徹底して参ります。</p>
<p>◇職員の対応について</p> <p>レントゲンの所にいるスタッフの方、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ずるをしようと思ってません。この病院に通い慣れてなく、よくわからないのです。</p> <p>検査がスムーズに行かず、迷惑をかけてしまった旨の話をされましたが、どうか、もっと優しく言って下さい。にらみつけるこわい顔で言われると病みます。こんないじわるな言われ方ありますか？</p> <p>すごく良い病院でした。どのスタッフさんも親切ていねいな対応で感謝しています。</p> <p>病人でいるから、ここへ来ているんです。わからないからまちがえたのですが、いろいろ誤解されたようで悲しいです。</p> <p>どうか、もう少しでもいいので、やさしく言ってくると、ありがたいです。</p>	<p>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す。</p> <p>エックス線撮影室での職員の対応により、つらい思いをさせていただきましたことを、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>初めての受診やなれない検査では、不安や戸惑いを感じられることも多い中、患者様のお気持ちに十分配慮した対応が不十分でした。</p> <p>当該職員は、検査を円滑かつ適切に実施したことをお伝えするためにお声掛けを行ったものではございましたが、表情や言葉遣いを含め、患者様への思いやりや配慮に欠ける対応であったと受け止めております。</p> <p>また、当センター全体への温かいお言葉もいただいた一方で、ご不快な思いをおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を真摯に受け止め、患者様の立場に寄り添った丁寧で安心感のある接遇を徹底するよう、部署内で改めて指導・周知を行いました。今後も、安心して受診していただける医療環境づくりに努めてまいります。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和8年3月～4月分）

ご意見・ご要望の内容	回答（案）
<p>◇診療予約について</p> <p>別の病院で手術し、入院中でありながら、血栓の疑いがあるとのことで紹介状を書いてもらい、こちらへ来た。診察室で番号を呼ばれ、中に入ると「本日はエコーの予約はないので来週来てください。その際に診察しますので。」と強めの口調で言われ、何もせず帰された。私たちが何か悪いことでもしたのでしょうか？病院からの指示で来ているのですが。また、来週の予約を取るだけなら、わざわざ入院中の本人が行く必要はなく、電話で済む話だと思います。時間とお金を無駄にしました。病院間の連絡体制はどうなってるのですか？</p>	<p>この度は、当院の対応により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>入院中にもかかわらずご来院いただいたところ、強い口調での対応や、不十分な説明でのご案内となってしまう、配慮が欠けておりました。頂いた意見は真摯に受け止め、より安心して受診いただける体制づくりに取り組んで参ります。</p>
<p>◇リハビリストリーの天井ガラスについて</p> <p>病院の御事情もあると思いますが、改善してもらいたいのですが、リハ室に行く途中の廊下の全面ガラスの所が夏暑くて移動しにくいのですが、ロールカーテン等を天井、窓に設置できないでしょうか？大変ではあると思いますが、よろしくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。リハビリストリーのガラス部分については、消防法上ロールカーテン等を設置することができません。ご理解いただければ幸いです。暑さ対策については、状況を確認しながら対応させていただきます。</p>

ご意見・ご要望に対する回答（令和8年3月～4月分）

ご意見・ご要望の内容	回答（案）
<p>◇病室内での作業療法について</p> <p>皆さんにサポートしていただき本当にありがとうございます。大変うれしいです。申し訳ないのですが、運動リハは継続中の者です。（とても良好です）ただ、その他の時間、特に横になってしまう事も多く、リハビリの時でいいのですが、病室（自室）内でできる簡単な工作、おりがみ等の作業療法もあるとよのですが、ご検討いただければと思います。数分で週1～2回でもよいです（自由参加）。まだ入院中だと思いますので、よろしく願います。</p>	<p>リハビリ順調に進んでいるようでよかったです。</p> <p>1Fリハビリ室に塗り絵や折り紙、計算シートといった病室で作業できるものや、運動資料のご用意があります。お渡しできますので、お気軽に申しつけてください。またスタッフ側からも積極的にお声掛けをするようにして参ります。</p> <p>週数回の作業療法に関しましては、スタッフ数や実施場所、時間の関係もありますので、そのあたりを踏まえて検討させていただきます。</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>◇入院手続き等について</p> <p>13時に入院という事でお話を伺ったので時間に間に合うように来ました。手術の話から聞いて同意書にサインをして欲しいと言われたので待っていましたが、一向に先生が来ません。</p> <p>看護師さんに確認したところ「手術が何時に終わるかもわからなしし、手術が立て続けに入ってしまったので・・・」と言われました。</p> <p>入院するタイミングで先生からの話があり、同意書にサインする事は決まっていることだと思います。だとすれば先生の手が空かない時間に入院時間を指定するのはおかしい事ではないでしょうか。連携を取っていただき、少しでも待ち時間を減らせるよう努めていただきたいと思います。（4時間待ちました）</p>	<p>この度は、入院手続き等に関して、予め十分な御案内ができず、長時間お待ちいただくこととなってしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>入院に際しての担当医からの説明時間については、当日の手術の進行状況にもよることから、定時での御案内が困難な場合がございます。その点を事前に十分にお伝えせず、ご迷惑、ご心配をお掛けしてしまったことに対して、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を踏まえ、今後はできる限り、事前案内も含めてより丁寧な対応を心掛けて参りたいと存じます。</p> <p>今回はご意見・ご要望大変ありがとうございました。</p>

♪ 感謝・お褒めのお言葉もいただきました。ありがとうございました。 ♪

◇今日も、ナースの方に、日々の心配、不安を聞いてもらいました。だいぶ時間をさいてもらい、ありがとうございます。やはり、今後の事を傾聴して下さい、散々に乱れた感情をうけとめて下さり、元気づけて下さり本当にありがとうございます。
まだまだ頑張るべき事を教えて下さり、やっていこう、今のやれる事という気持ちになりました。ありがとうございました。

◇前回、今回と入院がかさなり気持ちが減入っていました。まったく寝れず、朝、夜しょんぼりと廊下を歩いているときや、土日ラウンジでふと涙が出てしまい、そんな時、看護師さん、看護助手さん、事務の方等々が、ほんと良く話を傾聴して下さい、不安や心配を和らげて下さり、ありがたい気持ちで感謝しています。
少しずつ前向きになり頑張る治療していこうという気持ちになりました。本当にお世話になり、ありがとうございます。（聞いてもらうだけで思いを吐き出せて楽になりました。）
私は心配性なので、ちょっとでも気になった事や改善していきたい生活面を先生、看護師さん、理学療法士さんの皆さんに質問していましたが、本当皆さん親切に答えて下さり大変参考になりました。ありがとうございます。お忙しいのにすみません。