

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和8年5月)

令和8年6月回答

	ご 意 見	回 答
1	R8年5月1日 シャワーができず髪がよく抜けていたのですが、床に落ちてる髪をみて「なんでこんなに髪があるん？」とか「これ見てみ、こんなにある」と言われる。髪が抜けるのは自分が最も気になっているのですが、他人に言われると心が痛いです。	このたびは、つらいお気持ちをお聞かせいただき、ありがとうございます。 治療や体調の変化による脱毛は、ご本人にとって大きな不安や悩みであり、とてもデリケートなことだと認識しております。 そのような中で、職員の何気ない言葉によって心を痛められたとのこと、申し訳ございませんでした。 いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、患者さんのお気持ちに十分配慮した声かけや対応ができるよう努めてまいります。 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。
2	R8年5月7日 救急対応の高さで地域の頼れるインフラです。貴院の看護師はとても理解があり暖かいです。私の主治医はまさにプロフェッショナルでした。全体のレベルの高さに感嘆です。お世話になりました。(ご迷惑おかけしました。) 気になった(勿体ない点) 医療自体は充分な一方で、僕も含めて大部屋にいる知り合った人たちの何人かは寝不足でした。狭い部屋に4人入っていますし、イビキや物音等が頻繁に聞こえます。(構造問題)	このたびは温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。スタッフ一同、大変励みになります。 また、大部屋での物音や睡眠環境について、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 ご指摘のとおり構造上の課題もございますが、少しでも快適にお過ごしいただけるよう環境改善に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。 今後も安心して療養いただける病院を目指してまいります。
3	R8年5月4日 ゴミ袋のゴミを回収時、床にゴミを落とされました。 「こんなにあつたら落とすわ」といわれました。何も言っていないのですが、自分の失敗(?)に言い訳は聞きたくないです。ゴミ捨てや床拭きにお礼は言っていますが、何も文句など言っていないのに、言い訳はちょっと……。年や性別に関係なくプロ意識は持っていただきたいです。	このたびは、清掃スタッフの対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 清掃作業中にゴミを落としてしまったことに加え、その際の発言によって、患者さんのお気持ちをさらに傷つけてしまいましたことを重く受け止めております。 本来、患者さんに気持ちよくお過ごしいただける環境を整える立場として、配慮に欠ける対応であったと認識しております。 いただいたご意見は清掃委託業者へ共有し、作業技術の向上はもとより、患者さんへの接遇や言葉遣いについても改めて指導・教育を徹底するよう要請いたします。

		した。 今後も患者さんに安心してお過ごしいただける環境づくり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。
4	R8年5月8日 予約している時間より1時間以上早くきて採血、採尿しているにも関わらず予約時間になっても全く診察してもらえず、2時間くらい待ちました。 予約の意味ありますか？ 高齢者の者をつれての何時間も待たされるのは、困ります。 もう少しスムーズにできるようにしてほしい。	このたびは、長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 予約時間より早くご来院いただき、採血・採尿にもご協力いただいたにもかかわらず、診察まで長時間お待ちいただくこととなり、ご負担とご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 当日の診療状況や患者さんの病状によって診察時間が前後する場合がございますが、特にご高齢のご家族をお連れの中で長時間お待たせしてしまったことを重く受け止めております。 いただいたご意見を真摯に受け止め、待ち時間の短縮や診療案内の改善に努め、少しでも安心して受診いただける環境づくりに取り組んでまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
5	R8年5月8日 天気も悪く、むし暑い日でした。通院のため待っている時暑くて気分が悪くなりました。 体調不良のため病院へ来ているのだから天候・湿度などに合わせて病院内の温度管理をしていたきたい。	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。 ご来院中、院内の暑さにより気分が悪くなったとのこと、体調がすぐれない中で大変つらい思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 ご意見をいただいた5月8日は、気温の推移や天気予報を踏まえて冷房運転を開始しておりませんでした。結果として院内環境への配慮が十分ではありませんでした。 当院ではセントラル空調を採用しているため場所ごとの温度調整が難しく、冷暖房の切り替え時期については、入院患者さんや検査を受けられる患者さんの状況、天候などを総合的に考慮して判断しております。 なお、冷房設備につきましては5月11日から試運転を行い、5月13日から全館での運転を開始しております。 今後も患者さんに少しでも快適にお過ごしいただけるよう、気温や湿度の変化にこれまで以上に注意し、院内環境の管理に努めてまいります。

		このたびは貴重なご意見をありがとうございました。
6	R 8 年 5 月 9 日 清掃の高齢のスタッフ全く掃除ができないので困っている。	このたびは、清掃が行き届いておらず、ご不快な思いとご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 病院において清潔で快適な環境を維持することは、患者さんに安心してお過ごしいただくための大切な役割であると考えております。 そのため、このたびいただいたご意見を真摯に受け止め、清掃委託業者へ内容を共有するとともに、清掃手順の再確認やスタッフへの指導、作業後の確認体制の強化を要請いたしました。今後も患者さんに気持ちよくお過ごしいただける環境づくり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。
7	R 8 年 5 月 9 日 清掃スタッフの業務が酷い。 床が拭けてもらえなかったと伝えと「見てない」とのことです。モップで拭いてくれず、「お借りします」とモップを借りようとする、自分で拭こうとせず「はい、どうぞ」と手渡しされ、不自由な手で拭きました。	このたびは、清掃スタッフの対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、また、お身体が不自由な中、ご自身で床を拭かざるを得ない状況となってしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。 本来であれば、患者さんが安心して療養生活を送れるよう、清潔な環境を整えるとともに、お困りごとには速やかに対応すべきところでした。しかしながら、清掃が十分に行われていなかっただけでなく、お声かけをいただいた際の対応も配慮に欠けるものであり、患者さんにご負担をおかけしてしまいましたことを大変重く受け止めております。 いただいたご意見は清掃委託業者へ共有し、清掃業務の徹底と患者さんへの接遇について改めて指導いたしました。また、病院としても委託業者任せにすることなく、清掃状況や対応について確認を強化し、再発防止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。今後も患者さんに安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。
8	R 8 年 5 月 1 2 日 入院患者さん 5 階西病棟の皆さん、先生にはとてもお世話になりました。 来た時はボロボロすぎて起きとくのもしんどか	このたびは温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 入院中は体調が優れない中で不安やご負担も大きかったことと存じますが、スタッフの声かけや対応が少

	ったですが、検温や点滴の確認等にきてくれた際の明るい声かけにはとても救われました。ここで働いている皆様本当にいい人ばかりで快適に過ごせました。毎日大変だと思うのでお体に気をつけて頑張ってください。 お世話になりました。	しでもお力になれたとのお言葉を大変うれしく拝読いたしました。また、病棟スタッフへのお褒めのお言葉は、私たちにとって大きな励みとなります。 いただいたお言葉を病棟スタッフ一同で共有し、今後も患者さんに安心して療養していただけるよう、温かく丁寧な看護・医療の提供に努めてまいります。 お気遣いのお言葉にも心より感謝申し上げます。ご退院後もどうぞお身体を大切にお過ごしください。
9	以前入院させていただいた時にいた南海さんの清掃スタッフはキレイに掃除してくれましたが、下村さんのスタッフは掃除を忘れたり、指摘すると言いついたりごまかしたり、他のスタッフのせいにしたりで困っています。外国の方もいますが、言葉が全く通じず、他の業者にかえて頂きたいです。お願いします。	このたびは、清掃スタッフの対応により、ご不快な思いやご不便をお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 せっかく療養のために入院されている中で、清掃の不備や、ご指摘いただいた際の不適切な対応により、ご不信やご不満を抱かせてしまいましたことを大変重く受け止めております。 また、言葉による意思疎通が十分に図れず、ご不安な思いをされたことにつきましても、深くお詫び申し上げます。 いただいたご意見は清掃委託業者へ報告し、清掃業務の確認体制の強化と接遇・コミュニケーション教育の徹底を要請いたしました。 今後も患者さんに安心して療養していただける環境づくり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す。
10	看護師さんおそろべし繊細かつ大胆な看護師さんに感動しました。 当直の際、次の人を起こすのは躊躇してなかなか声がかけれないまま過ごすことのあった私には務まらない気がしました。朝5時過ぎに大きな	このたびは、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。 看護師には適切な判断力や行動力が求められる一方で、患者さんお一人おひとりへの思いやりや細やかな配慮も大切であると考えております。

	声をかけて検温・血圧・採血まで一瞬でこなし何もなかったように去っていった。ベッドの下には腕を消毒したとき使った脱脂綿が転がっていた。点滴のキャップも落ちていた。暗いなか細い血管に針を通す繊細さと寝てる人を起こす勇気、細かいもの落としても動じない大胆さがなければやっていけない職業かも知れない。通路をすれ違っただけで点滴が落ちてないことに気づいたり表彰に値するファインプレーを普通にこなすプロフェッショナルな看護師さんが複数いることに感動しました。合格率 100%を継続しているのもわかる気がします。そもそもここにいるためには資格取得は必須で配置的な要求に順応した人しか残れない。選ばれし人たちの集団なんだということは今更ながら感じました。休日にもかかわらず受入していただき感謝しかありません。大変お世話になりました。	ご指摘いただきました床に落下したアルコール綿や点滴ボトルのキャップにつきましては、患者さんの安全な療養環境を維持するため、落下物を発見した際には速やかに回収するよう、改めてスタッフへ周知徹底してまいります。 今後も患者さんに安心して入院生活を送っていただけるよう、思いやりと温かさのある看護の提供に努めてまいります。
11	5月14日 2週間の入院、色々お世話になりました。 スタッフの皆さんに優しく接していただきました。 福田雄介先生は穏やかに丁寧に説明してくださり心強かったです。 手術前には優しく声掛けてくださいました。感謝しかありません。 皆様、ありがとうございました。	このたびは温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 入院中はご不安やご心配もあったことと存じますが、スタッフの対応や医師の説明、手術前の声掛けについてお褒めのお言葉をいただき、大変嬉しく拝読いたしました。 いただいたお言葉は、福田医師をはじめ病棟スタッフ一同にとって大きな励みとなります。 患者さんに安心して治療や療養に臨んでいただけるよう、今後も丁寧な説明と温かい対応を心がけてまいります。 貴重なご意見と温かいご感想をお寄せいただき、ありがとうございます。患者さんの一日も早いご回復とご健康を心よりお祈り申し上げます。
12	R8年5月25日 3東に入院し、古北先生に大変お世話になりました。毎日様子を見に来て下さり、心強かったです。他の先生方、スタッフの皆様大変お世話になり、ありがとうございました。ご飯もおいしかったです。 玄関入り口の警備員さんが車から下ろすお年寄	このたびは、心温まるお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 入院中は担当医をはじめ、スタッフ一同が少しでも安心してお過ごしいただけるよう努めておりますので、「心強かった」とのお言葉をいただき、大変嬉しく拝見いたしました。また、お食事についてもお褒めいただきありがとうございます。調理スタッフにも共有さ

	を車椅子に乗せる介助を手助けして、家族の方に「私が中までお連れするので車を置いてきて下さい」という光景を見て、手術前の不安な気持ちが少し楽になりました。病気で不安な時に優しい言葉をかけてもらえたら嬉しいです。今までもこれからも家族でお世話になっている「鳴門病院」、頼りにしています。	させていただきます。 玄関での警備員の対応についても温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。不安なお気持ちで来院される患者さんやご家族に寄り添う姿勢が、お気持ちを少しでも和らげるにつながったと伺い、大変励みになりました。 病気や治療への不安を抱えて来院される患者さんに、少しでも安心していただけるよう、これからも優しい声かけと丁寧な対応を心がけてまいります。 今後ともご本人様、ご家族様に安心して頼っていただける病院であり続けられるよう努めてまいります。温かいお言葉をありがとうございました。
13	手術のため、2週間入院させていただきました。スタッフのみなさまには大変お世話になりありがとうございました。 とくに、栄養士さん、調理師さんには感謝しております。 手術後どうしても食べられなかった時には、食べやすいゼリーなどにかえていただき、少しでも口に入れることができました。 そして、毎食毎食減塩で脂質を抑えながらもおいしいメニューを出していただき、食事の時間が楽しみでした。ありがとうございました。	このたびは温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 手術後に食欲が低下された際、食事内容を変更したことで「食べられるきっかけになった」とのこと、私たちも大変うれしく思っております。 当院では、患者さんの状態やご希望に合わせて、病棟スタッフやリハビリスタッフ、管理栄養士が連携しながら、少しでも安心してお食事を召し上がっていただけるよう努めております。 今回いただいたお言葉は、私たちにとって大きな励みとなります。これからも限られた条件の中ではありますが、安全でおいしく、心を込めたお食事の提供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。
14	大部屋は日中でも夜でも便臭はきつい。同室者への配慮をお願いします。 消臭剤するか、換気等。夜間も話し声に気を付けてほしい。患者とナースの。色々仕方ない部分もあるとは思いますが。 入浴の際も、一人入った後掃除していますか？バスタオル床にそのままになっていましたが。前の入浴した人が悪いが、確認、掃除必要では？ 食事もお茶がいつもまずい。食事中点滴交換やめて欲しいです。気になるので。 共用トイレも臭いです。掃除してますか？	このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 病室や共用トイレの臭い、清掃状況につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。清掃・換気・消臭の徹底を改めて行い、より快適な療養環境の整備に努めてまいります。 また、夜間の話し声についても、患者さんおよびスタッフ双方に注意喚起を行い、静かな環境の維持に努めてまいります。 浴室の利用後の確認・清掃につきましても、点検体制を見直し、安心してご利用いただけるよう改善いたします。

		ます。 お食事中の対応やお茶についてのご意見も真摯に受け止め、患者さんへの配慮をより一層心がけてまいります。 今後も皆様に安心して療養していただける環境づくりに努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
15	テレビ台が古いのか、レイゾウコのモーター音がうるさい。病室の洗面台が汚い。掃除していますか？毎日使うので清潔にお願いします。人によりますがゴミ回収だけしてないですか？床はふかないのでしょうか？以前の際はもっと丁寧でした。 担当のNsの挨拶もないし、それなら担当いりますか？痛みの度合も言ったより減らされていたし、勝手に。 何度か入院していますが、質悪くなっているように思います。	このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 療養環境において、冷蔵庫の音や病室内の清掃状況により不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 いただいたご意見は委託業者と共有し、設備の点検や清掃状況の確認を行い、より快適な環境づくりに努めてまいります。 また、担当看護師の対応や痛みの評価・記録について、不信な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。 患者さんのお気持ちに寄り添った丁寧な対応ができるよう、スタッフ一同努めてまいります。 今回のご指摘を真摯に受け止め、安心して療養いただける環境と看護の提供に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。