

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和8年6月)

令和8年7月回答

	ご 意 見	回 答
1	大部屋にて朝の6時から消灯まで大きな声で話される患者さんがおられます。 大変他の患者にも迷惑です。 女性看護師に相談しても「明日退院するからいいじゃないですか」と言われました。	この度は、ご意見・ご指摘をお寄せいただき、誠にありがとうございました。 大部屋での大きな話し声により、ご不快な思いをおかけしましたこと、また、ご相談いただいた際の看護師の言葉や対応に誠意が感じられず、悲しいお気持ちにさせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。 患者さんが安心して療養生活を送ることができるよう配慮することは、私どもの重要な役割であると認識しております。今後は、患者さん同士の療養環境にも十分配慮しながら、必要に応じて適切にお声掛けを行うとともに、ご相談を受けた際には、患者さんのお気持ちに寄り添った対応ができるよう、改めて職員への周知・指導を徹底してまいります。 今後も、患者さんに安心して療養生活を送っていただける環境づくりに努めてまいります。 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した。
2	ランドリー設置について 初めてランドリーを使用しました。洗濯、乾燥終了予定時間少し前に行き終了を待つ少しの間ですが、立ったまま待つのは少々しんどかったです。 狭い場所ですがパイプ椅子でもあれば助かります。 もう一つは、乾燥機の高さが、背が低い人やご老人にとっては、少々高すぎて取り出すのが困難な場合がある様に感じました。 踏み台があれば助かります。(転倒落下等対策必要かも)	この度はランドリー室について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。 ランドリー室でお待ちいただく際の環境整備として、イスの設置を進めてまいります。 スペースが限られているため、大きなイスの設置は難しい状況ですが、可能な範囲で快適にご利用いただけるよう工夫いたします。 また、「乾燥機が高くて使いづらい」とのご指摘についても拝見しました。 踏み台等の設置は、転倒や転落の危険性が高く、安全面を最優先する観点から設置を控えさせていただきます。洗濯物にとどかない、取り出しにくいなどお困りの際は、看護職員が安全に配慮して対応いたしますので、どうぞ遠慮なくお声がけください。 患者さんの声は、より良い療養環境を整えるための大切な気づきとなります。今後もお気づきの点などがご

		ございましたら、ぜひお知らせいただければ幸いです。
3	鳴門病院への今後の改善点を2点お願いします。 入院患者や付添い家族のために、ぜひ改善していただきたい。 (1) 飲料水(お茶・水等)の自販機を各階に設置してほしい。3～6階の各階に現在1台も自販機がないので、各階の談話室等に最低1台は設置してほしい。2階の自販機やコンビニまで買いに行くのは大変不便である。 (2) 感染症対策としてある程度の制限はやむを得ないと思うが、家族等の面会時間がわずか30分ではあまりにも短すぎるではないか。面会時間を延長してほしい。(せめて1時間くらいはほしい。)	各病棟への自動販売機設置と面会時間延長についてご要望をいただき、ありがとうございます。 飲料水につきましては、現在、給湯室にお茶やお水などを無料でお飲みいただけるティーサーバーを設置しております。ご希望の際は、遠慮なく看護師へお声掛けください。 スタッフがご案内し、対応させていただきます。一方で、飲料水用の自動販売機の設置につきましては、治療上、水分摂取量に制限がある患者さんや、糖尿病をお持ちの患者さんもいらっしゃることから、慎重な検討が必要と考えております。 安全面・治療への影響を十分に考慮した上で、検討してまいります。 当院では、これまで感染症の流行状況を踏まえながら、面会時間帯・面会者の人数や年齢などについて段階的に緩和を進めてまいりました。 患者さんやご家族の皆様にとって面会が大切な時間であることは十分に理解しております。 今後も、感染症の動向を注視しつつ、安全に配慮したうえで、面会時間の延長について段階的な検討を続けてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。
4	検査間の待ち時間が長すぎ、もっと効率よくしてほしい！	この度は当センターをご利用いただき誠にありがとうございました。また、受検の際の待ち時間につきまして、大変ご不快な思いをさせましたことを深くお詫び申し上げます。 当センターでは、誤認防止をはじめとする安全管理や、検査精度の維持・確保を最優先としております。そのため、前の方の検査状況や、検査ごとの特性により、どうしても次の検査へのご案内までにお時間を要してしまう場合がございます。 しかしながら、受検者さんをお待たせしている時間に対する配慮や、状況のご説明が不足していたことは否めず、運用の効率化も含めて改善の余地があると痛感しております。今後は予約枠の適正化や、混雑状況に

		応じた臨機応変な誘導プロセスの見直しを順次進めてまいります。貴重な気づきをいただきましたことに深く感謝申し上げますとともに、また次回も安心して当センターをお選びいただけるよう、職員一同、サービスの質向上に邁進してまいります。
5	内科に検査に毎月来ていますが、採血してから結果待ちは仕方がないと思うけど、間で何かの検査とかしても待ち時間が長すぎる。他の人も思っていると思う。人数も多いのは分かるけど診察に来る午前中の人は昼過ぎまでかかる。病院に来て診てもらうのに疲れてよけいに悪くなります。 外科は予約していたらすぐに終わるのに・・・。 内科も予約しているのにかわらず、遅いと思います。	この度は、外来診療において長時間お待たせし、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。 外来では、救急対応や患者さんの病状により、診療時間が予定より長くなる場合がございます。 その結果、予約時間どおりのご案内できず、ご迷惑をおかけしている現状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、待ち時間の短縮に向けて改善に努めるとともに、待ち時間が長くなる場合には、その都度状況を確認し、可能な限りご説明を行うなど、患者さんの不安やご負担を軽減できるよう取り組んでまいります。 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した。
6	5月頃に入院、手術させてもらいました。 Dr. 看護師・リハビリ・介護助手の方に助けて頂き、1ヶ月少し入院して感じた事は、感謝しかありません。ありがとうございました。 私にたずさわって頂いた方には感謝、感謝しかありません。 ただ少し、残念かなと思う事があり、書かせて頂きました。申し訳ありません。 ①支払いの件で、誓約書を書く場合1階の会計でするように統一してもらいたいし、土日の時間外でのクレジット決済も看護師さんに言うことができるというが、実際は警備員が決済のやり方がわからないのでできないと言う。警備員にたいして教えるなり、現金のみにするなり統一して頂きたいです。何度も上に上がったり、下がったり、出来る、出来ないはやめてもらいたい。困ってしまいました。	①この度は、お支払い手続きにおいて、ご案内が統一されておらず、何度もご移動いただくなど、ご不便とご負担をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 現在の運用は、誓約書の記載については平日8時30分～17時は1階支払窓口、それ以外の時間帯は各病棟で対応しております。 また、クレジットカード決済については平日8時30分～17時は1階支払窓口、それ以外の時間帯は時間外受付で対応しております。 しかしながら、今回ご指摘いただいたように、職員間でご案内や対応が十分に統一されておらず、ご迷惑をおかけしたことを重く受け止めております。 今後は、関係部署への周知をあらためて徹底し、時間帯に応じた対応方法を職員が正しく案内できるよう運用の統一に努め、患者さんに安心して手続きを行っていただけるよう、より分かりやすく円滑なご案内に

(会計は会計、看護師は看護師の役目があるはず です。) ②同室（大部屋）の場合、ポータブルトイレを利用されている方は、同じ部屋にまとめて頂きたいし、手術の部位によってもわけて頂きたいです。例えば、腰、脊椎関係の方は同じとか、腕や手関係とかでわけてもらいたいです。(希望) ③デイルームでの飲食可能のお願い（部屋でも飲食されているので） ④（部長は一緒にまわって頂き）総回診では担当医師でわけてもらえると患者側、リハ側、看護側との共有ができるし、患者側も質問しやすいかと……。また、曜日別で各階を回ってもらえると、時間がかからないかと……。 ⑤総回診が休みの時は放送して欲しい。 ⑥リハビリを始める時は、5階、6階でも患者に時間を伝えてほしい。 ⑦6階でのリハビリで足につける機械のデータをおしえて欲しい。病院側がデータをとりたいからと言われているが、患者側も知りたい気持ちはある。 ⑧看護師さんも忙しいのはわかりますので病棟、病室での放送を上手に使いわけ、歩ける方には（血糖値・体重測定・食事下げ・風呂など）を、してもらえば看護・介護側の手間は省けるし、患者側もリハビリになるかと思います。 今後鳴門病院がより一層地域に愛されるよう願っております。ありがとうございました。	努めてまいります。 ②病室については、患者さんの病状や治療内容、感染対策、安全面、プライバシーへの配慮など総合的に判断し、限られた病床の中で調整しております。そのためご希望どおりの病室への入室が困難な場合がございます。 いただいたご意見は、患者さんが少しでも安心して療養生活が送れる環境づくりのための貴重なご意見として受け止め、今後も可能な範囲で病室や療養環境の改善に努めてまいります。 ③デイルームは、患者さん同士の交流や気分転換を図っていただく共有スペースですが、衛生管理や感染対策、他の患者さんへの配慮などの観点から、飲食場所や利用方法についてルールを設けております。現状としまして、院内ルールでは、配膳食は可能ですが、面会者の飲食については控えていただいておりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。 ④⑤総回診は患者さんの診療状況を多職種で共有し、よりよい医療を提供するために行っております。医師の診療体制や病棟運営など総合的に考慮し行っておりますので、ご要望に沿うことが難しい現状がございます。総回診の予定変更や中止時は、病棟放送で患者さんへわかりやすくお伝えしてまいります。 ⑥この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。リハビリでは、担当スタッフが日々10～15名程度の患者様を担当しており、検査や処置など他部署との調整もあるため、開始時間を固定することが難しい場合があります。 そのため、多くの患者さんには「午前・午後」「昼前・夕方頃」など、時間に幅を持たせてご案内しております。 しかし、開始時間の変更や遅れが生じる場合には、患者さんへ事前にお伝えできるようスタッフ間で再度周知し、改善に努めてまいります。 ⑦当科ではリハビリの質向上を目的に各種評価を行っており、評価結果についてはご希望に応じてお伝え
---	---

		しております。足に装着する機械（活動量計）のデータは、測定後に解析が必要なため途中での確認はできませんが、退院前には結果をお伝えできます。今後は患者様へより分かりやすい説明ができるよう、スタッフ間で共有し改善してまいります。 ⑧病棟内放送の活用につきましては、患者さんの病状や安全面、療養環境への影響を考慮し運用しております。いただいたご意見は、より効率的でわかりやすいご案内方法について検討する際の参考にさせていただきます。 貴重なご意見をお寄せいただきましてありがとうございますございました。
7	看護師の〇〇さん（一番年配の方）ですが、患者に対する言動が悪すぎる！！ 思いやり無し！！配慮なし！！患者に対してのモラハラが酷い！！ 自分が逆の立場だったらどう思うのか？ 病院側で本人に聞き取りして改善を強く求む！！！！！！	この度は、看護師の言動により、ご不快な思いをおかけし、深く傷つけてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。 ご指摘いただいた内容につきましては、関係職員への聞き取りを行い、事実関係を確認した上で、必要な指導を実施いたしました。 患者さんへの思いやりや配慮に欠ける対応であったとのご指摘を重く受け止めております。 また、看護師本人への聞き取りにおいては、自身の対応に課題があったことを自覚していることを確認しております。 今後は、患者さんの立場に立った思いやりのある対応ができるよう、接遇やコミュニケーションに関する指導・教育を改めて実施するとともに、所属部署において日頃の接遇や対話の状況を継続的に確認し、必要に応じて指導・教育を行うなど、再発防止に努めてまいります。 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した。
8	デイルームに血圧測定器がほしい。 日々の看護師さんによる計測がない。 病棟だからこそ必要では？	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。 看護師による血圧測定が行われず、ご不快な思いをおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。 地域包括ケア病棟では、看護師による血圧測定を日中

		に毎日実施しております。 また、デイルームでの血圧測定につきましては、安全面や感染対策、管理体制などを総合的に考慮する必要があることから、今後の検討課題とさせていただきます。
9	いつもお世話になっております。 産婦人科の妊婦検診の際、下の服を脱ぐタイミングでスリッパもしくは靴下であがれるマットを置いていただけると助かります。 お腹が大きくなってきて靴を軽くはいたまま着替えるのがとても不便です。 よろしくお願いいたします。	この度は、妊婦健診時の衣服の着脱に際し、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。 いただいたご意見を受け、内診室での安全性と感染対策の両面から、改めて環境を検討いたしました。 その結果、着替えスペースにマットを設置するとともに、内診台横にもマットを追加し、靴の着脱や内診台への昇降がよりスムーズに行えるよう環境を整備いたします。 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した。今後も、患者様さん安心して健診を受けていただける環境づくりに努めてまいります。
10	屋上のお花を管理されている男性の方へ 5月初旬入院し、母の日が近い頃でした。屋上にはカーネーション他、色々な花が咲いていました。去年私は娘からもらったカーネーションを枯らしていたので、手入れをされている男性の方と話すようになりました。 「花にも命がある。手入れすれば答えてくれます。」と・・・。 そしていつも別れ際に「お大事になさって下さい。」と言って下さいました。 その紳士な男性に「お身体気を付けて、お花の世話頑張ってください」とお伝え下さい。 ありがとうございました。	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した。 屋上庭園でのひとときが、入院生活の中で少しでも安らぎや癒しとなっておりましたら、私どもも大変嬉しく存じます。 また、屋上の花々を管理しております職員への温かいお言葉を賜り、心より感謝申し上げます。いただきましたメッセージは、本人へお伝えいたしました。 温かいお言葉は、大きな励みになります。 これからも、患者さんやご来院の方々に四季折々の花々を楽しんでいただけるよう、心を込めて環境づくりに努めてまいります。 患者さんのご健康とご多幸を心よりお祈り申し上げます。 このたびは、素敵なお意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
11	日比野先生へ 先生は、ほぼ毎日病室をたずねてこられて具合を聞いて下さいました。	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。 担当医への温かいお気持ちが伝わるお言葉をいただき、大変嬉しく拝読いたしました。

	先生のひとりひとりの患者さんへの思いやりが伝わってきます。 そんな日比野先生が大好きです。 お世話になりました。	いただいたお言葉は担当医にも共有させていただきました。 今後も患者さんに安心して療養いただけるよう、思いやりのある医療の提供に努めてまいります。このたびは、誠にありがとうございました。
--	---	--