（令和8年９月　ご意見箱の回答）

	ご　意　見	回　　答
1	小便器前に多量の尿もれある 不潔きまわりない 県も指導して下さい	この度は不快なお気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。 貴重なご指摘をいただきありがとうございます。 定期的な清掃を行っておりますが、その間に汚れが生じることもございます。 清掃時の確認に努めてまいりますが、使用時に気になる汚れがございましたら、お近くの職員までお知らせください。
2	看護師さんはじめ、病院のスタッフの方々は感じも良く、親切に対応して下さり、ありがたく感じました。 病院食も、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、以前の病院食のイメージと違い、感心いたしました。 病室は白一色ではなく、少しでも木目調のところがあるのが、圧迫感なくて良いと思います。 あえて言えば、ちょっとした軽食スペースなど、見舞いの人が食事出来る場所が（あるいは通院時に長く待つ時など）あればと思います。	この度は、心温まるお言葉と貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 職員の対応や病院食、病室の環境についてお褒めいただき、大変うれしく存じます。 いただいたお言葉は、職員一同の励みとなります。 また、軽食スペースについてのご提案もありがとうございます。患者さんやご家族、来院される皆さまにとって、より快適にお過ごしいただける環境づくりの参考とさせていただきます。 今後とも、皆さまに安心してご利用いただける病院を目指して努めてまいります。
3	看護師の対応に差がありすぎる。職務をちゃんと果たす看護師とそうでない看護師。 圧倒的に後者の看護師が多すぎる。この病院の評価が悪いのも納得できる。なぜ病院側はもっとちゃんと指導をしないのか。 医療の現場が大変なのは理解しているが命を預かる仕事をちゃんと全うすべきである。 他の病院の看護師の方がマトモ！！ 鳴門市の二次救急としてお恥ずかしい。 情けない。どうにかして欲しい。看護師。	この度は、看護師の対応により、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。本来、患者さんやご家族に安心していただけるよう、丁寧で温かみのある看護を提供すべきところ、信頼を損なうような対応となりましたことを、重く受け止めております。 また、今回のご意見を受け、日頃の指導・教育が十分でなかったことについても、看護管理者として深く反省しております。 患者さんの命と生活をお預かりする医療の現場に携わる者として、一人ひとりの患者さんやご家族の思いに寄り添い、常に誠実かつ真摯な姿勢で対応することが大切であると、改めてスタッフ一同で確認いたしました。 いただいたご意見はスタッフ間で共有し、今回の対応を振り返るとともに、今後の看護に生かしてまいります。 今後は、より一層スタッフへの指導・教育に努め、患者さんやご家族から信頼していただける看護を提供できるよう、スタッフ一同、誠心誠意努めてまいります。 この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

4	９日ほど前に、１歳の息子のコロナをもらってしまい、３９週の妊婦の私も発熱した。すぐに熱が下がり、息子も私も出産日（8/27）の４日～５日前には元気だったが、「病院のルールでは１０日間、うまれた赤ちゃんとは会えない」と言われ、生まれた娘は陰性であるのに、丸２日合うことができなかった。インフルエンザと同様に５日間かと思っていたため、この独自の鳴門病院のルールには正直困惑したし、悲しい気持ちになった。 コロナは確かに大変なのかもしれないけど、それでのインフルエンザの倍の日数をいまだ続けていくのは、今後の面会や立会いにも、患者の不安ばかりが募っていくのではないだろうか。 日数緩和についての改善がなされることを期待している。	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。また、生まれた赤ちゃんとの接触がすぐにできず、つらい思いをされたと存じます。 当院における新型コロナウイルス感染症の隔離期間につきましては、県内において生後１２日程度の新生児が感染した事例も報告されており、特に新生児の感染リスクには慎重に対応する必要があると考えております。新生児に対する新型コロナウイルス感染症の治療には高度な対応が求められ、当院では対応が困難であることから、安全・安心を最優先に対策を講じております。 当院では、新型コロナウイルス感染症と診断された患者さんは、原則として10 日間の隔離を実施しております。なお、隔離期間の短縮を行う場合には、以下の条件を満たすことが必要となります。 1.新生児への感染リスクについて十分にご説明し、ご理解とご同意をいただくこと 2.母親の症状が無症状又は軽症であり、マスク着用や手指衛生などの感染予防策を徹底　できること 3.新生児のケアを行わない際には、物理的距離（２メートル以上）を確保できること 4.母児同室扱いとし、一般の新生児室には入室しないこと 上記の条件を満たす場合に限り隔離期間の短縮と母児同室での過ごし方が可能となります。 今後も感染対策を徹底し、安全かつ安心してご入院いただける環境づくりに努めてまいります。何かご不明な点やご相談がございましたら、どうぞ遠慮なくお申し出ください。
5	入浴時 脱衣所が土足なのは不便です。 浴室から脱衣所へ出る時、衣装棚に置いてあるタオル、衣服をどう取ろうと思い考えます。 私はタオルを敷いて歩きましたが、使い捨てのビニルマットを配備するとか、スノコを置くとか、土足禁止エリアが必要なのでは？	この度は、入浴時の脱衣所のご利用に際し、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 脱衣所では、土足で利用する場所と、靴を脱いで利用する場所を分けておりますが、その区分が分かりにくく、ご不便をおかけしました。 ご提案いただきましたマットやすのこにつきましては、湿気により衛生管理が難しくなることから、感染対策上、設置しておりません。 今回のご意見を受け、患者さんが安心して入浴いただけるよう、土足禁止エリアをより分かりやすく表示するなど、利用しやすい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。

6	・ナースステーションの前でパソコンをしている人、用事を頼んでも動かないです。だったら奥の方にいってもらった方がいいです。 ・リハビリの森さんは良くしてくれています。本人もする気になります。 ・若い看護師さんは頼んだことすぐしてくれます。 ・評判通りの病院でした（悪い方）	大変不快な思いをおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。 患者さんやご家族からのお声かけに対してすぐに対応せず、そのように受け止められる態度をとったことは、患者さん・ご家族への配慮を欠いた対応であったと、重く受け止めております。 いただいたご意見は、スタッフ間で共有し、今回の対応を振り返るとともに、患者さん・ご家族の思いに寄り添い、安心していただける対応を行うことの大切さを改めて確認いたしました。 今後は、患者さん・ご家族からのお声かけに対して、できる限り速やかに対応するとともに、一人ひとりの気持ちに配慮した丁寧な対応を心掛けてまいります。 この度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。
7	今日退院ですがとてもお世話になりました。 みんな優しく、丁寧な対応で感謝しております。 本当にありがとうございました。岩目先生は本当に良くしてくださって、ここまで見て下さるのか、と思いました。 リハビリの先生も丁寧でわかりやすく教えて下さいました。皆さま本当にお世話になりました。 感謝しかありません。	この度は、心温まるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 医師をはじめ、職員の対応やリハビリについてお褒めいただき、大変うれしく存じます。いただいたお言葉は、職員一同にとって大きな励みとなります。 これからも患者さん一人ひとりに寄り添い、安心して治療を受けていただける病院を目指してまいります。 ご退院後も、どうぞお身体を大切にお過ごしください。
8	・9 時30 分に来院した。終了したのは12 時00 分頃。そのうち、診察は約20 分でそれ以外（2 時間10 分）は待ってた。長すぎ。 ・外来ナースに今までの病歴をメモにして渡すも見ないで話してきた。見てくれ。 ・外来ナースに伝えたのに診察のとき医師に同じことを再び聞かれた。情報伝達（共有）してくれ。 ・外来のポニテの女性の若い人、接遇悪い。シャーペンで道案内を（ふりまわして）するなよ…。	この度は、外来受診に際し、長時間お待たせするとともに、職員の対応や情報共有について不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 また、これまでの病歴をメモにしてお伝えいただいたにもかかわらず、十分に確認していないと感じられる対応となり、さらに診察時にも同じ内容をお尋ねしたことで、ご負担とご不安をおかけしました。 患者さんからお伺いした内容は、診療に必要な情報として職員間で共有しております。一方で、安全に診療を行うため、医師が診察の際に改めて確認させていただく場合がございます。今後は、そのような場合にも確認の目的を丁寧にお伝えし、患者さんに「同じことを何度も聞かれた」と感じさせることのないよう、分かりやすい説明に努めてまいります。 また、ペンを用いた案内を含め、職員の接遇についても改めて指導を行い、患者さんの立場に立った丁寧な対応を徹底してまいります。 今回いただいたご意見を外来職員で共有し、待ち時間への配慮、職員間の情報共有、説明や接遇のあり方を改めて見直してまいります。 この度は、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。

9	投書します 8 月14 日、整形外来待合室でのこと私の隣に老夫婦がすわる。 入院の様子（女性が）ナースより、あれも、これも書けてない……と書類を却下される。 書いては男性が受付へ（女性は杖を使用している） それを繰り返すこと５～６回 「書くところがたくさんあるので」と私、説明したんですけどねぇ……とナース そのうち電話がかかって担当ナースは話しながら老夫婦をみている…あーぁ病棟からの催促か… やっと老夫婦のところで聞き取りをはじめた	この度は、外来での対応について貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 患者さんへの説明や書類の記入をお願いする際には、ご年齢やお身体の状況などにも配慮し、分かりやすく丁寧にご案内することが大切であると考えております。また、聞き取りや説明にあたっては、周囲に会話の内容が聞こえないよう、患者さんのプライバシーにも十分配慮する必要があります。 今回いただいたご意見を職員間で共有し、患者さん一人ひとりの状況に応じた丁寧な対応を心がけるとともに、安心してお話しいただける環境づくりに努めてまいります。 この度は、職員の対応を振り返る機会となる貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
10	・住友先生を始め、５階西、ICU のスタッフの皆さま、いつもいつも優しく親身な看護ありがとうございます。 主人は危険な状態から何度も住友先生に助けて頂いて本当に感謝してもしきれません。 ・鳴門病院の理念を見せていただきましたが…「親切」は「深切」で深く切に思いやること…と書かれていました。実に理念実行して頂いてるのが受けて実感しております。患者、患者の家族はスタッフ様のやさしさのお陰で救われております。住友院長様、本当にありがとうございます。	この度は、担当医師やスタッフに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。また、鳴門病院の理念にも共感いただき大変うれしく感じます。 これからも鳴門病院一人ひとりの職員が理念を大切に患者さん、ご家族に深切に向き合って行きたいと感じております。 患者さんの一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。
11	小学生面会許可について 親が愛する子供たちに会える 子供たちも大好きなパパやママに会える 祖父母が大好きな孫に会える 孫が会いたかった、じいじ、ばあばに会える 温かい病院だな 住友院長様 みんなに元気を与えてくれてありがとう	この度は、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。 当院では、流行性感染症の発生状況や感染対策の動向を踏まえながら、患者さん・ご家族の皆さまに安心して面会していただけるよう、面会制限の段階的な緩和に努めております 今後も、患者さん・ご家族の皆さまからのご要望やご意見を大切に伺いなから、感染対策との両立を図り、より多くの方に安心して面会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した。

12	9/9 外来受診にきました 9：50～10：00 の時点で 5 番窓口にいた受付けの方（メガネをかけていました） 少し順番を間違えてしまい先の方が終わったと思って計算窓口へ持っていったところ、「順番ですので後ろの丸のところでお待ちください。」と無表情でおこった様に言われました。 まちがえた私も悪かったと思っていますが、もう少しやさしく言ってくださってもよいのでは。マスクも着けてますし、とても気分が悪かったです。笑顔の改善お願いします。	この度は、受付職員の対応により、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。 本来、患者さんに安心して気持ちよく受診していただけるよう、丁寧で思いやりのある対応を心がけるべきところ、言葉遣いや表情、口調への配慮が十分でなく、不快なお気持ちにさせてしまいましたことを、真摯に受け止めております。 今回いただいたご意見を職員間で共有し、マスク着用時においても表情や声の調子に十分配慮するとともに、患者さんの立場に立った、丁寧で温かみのある対応を徹底してまいります。 この度は、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。
13	徳島県鳴門病院が地域がん診療連携拠点病院の指定を受けてください。	この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 「地域がん診療連携拠点病院の指定を受けてほしい」とのご要望につきましては、地域で安心してがん医療を受けたいというお気持ちからのご意見として、真摯に受け止めております。 地域がん診療連携拠点病院の指定を受けるためには、国が定める診療体制や人員配置、診療実績など、さまざまな要件を満たす必要があり、当院は現時点では指定要件を満たす状況には至っておりません。 一方で、当院は、県独自の制度である「徳島県地域がん診療連携推進病院」に認定されており、地域におけるがん医療の提供に努めております。 今後も、専門医療機関との連携を図るとともに、がんに関する相談支援や緩和ケアなどの充実に努め、地域の皆さまが安心して必要な医療を受けられるよう取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
14	父の採血に付き添う中で、採血時に針を刺した後、角度を変えながら血管を探る状態が長く続き、父が痛みに耐えている様子を見て、大きな不安と恐怖を感じました。また、「高齢者は水分不足で血管が細い」といった発言を周囲にも聞こえる大きな声でされたことについても、患者本人への配慮に欠けるのではないかと感じました。 採血に不慣れな職員に対するサポート体制や、採血に時間を要する場合の患者への配慮についても、改善を検討していただきたいと思います。 さらに、今回、患者側が職員の対応に不安や苦痛を感じている中で、暴力・暴言等への対応に関する書面を渡されたことには、大きな戸惑いを感じました。父はこれまで多くの職員の方々に親切に対応していただき、鳴門病院を信頼して受診しております。今後も患者が安心して受診できるよう、採血時の対応、職員間の支援体制及び患者への接遇について、改めてご検討いただきたいと思	この度は、採血の際に痛みや不安を感じさせてしまい、また、ご家族にもご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 採血に時間を要する場合には、患者さんの苦痛や不安に十分配慮し、必要に応じて他の職員に交代するなど、適切に対応することが大切であると考えております。また、患者さんへの説明やお声かけについても、内容や声の大きさなど、周囲への配慮が必要であったと受け止めております。 あわせて、患者さんやご家族が不安を感じておられる中で、書面をお渡しした際の説明や配慮が十分でなかったことについても、お詫び申し上げます。 今回のご意見を関係職員で共有し、採血時の対応や職員間の支援体制、患者さん・ご家族への説明や接遇について改めて確認し、安心して受診していただけるよう努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

15	駐車場入り口と玄関の入る標示が消えているので怖いです。 他の車とぶつかりそうになりました。	外来駐車場の白線や進行方向の表示が見えにくくなっており、ご不便をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。 現在当院では、南海トラフ地震に対する津波対策の一環として、敷地周辺に防潮壁を整備する計画を進めており、これにあわせて、駐車場の舗装および白線の整備を実施する予定としております。 何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお願いいたします。