

ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年6月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	面会時間がなさすぎる。平日来れない、共働き夫婦はどうするのですか？ 土日祝、面会できないとなれば、入院期間の長い人はどうするのですか？ 他院（大きな病院）は、こんなにひどくない。 ずーっと家族と顔を合わせて話せないということになります。 家族と会って話すことも治療のひとつではないでしょうか？ もう少し、患者目線で考えるべきではないでしょうか？ 平日15分、土日祝ダメとか、今、考えられないですよ！	貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 従前より感染対策のため入院患者さんの面会制限を設けておりましたが、令和7年7月18日（金）から制限について解除し、併せて面会に関して以下の通り取扱うことといたしましたのでお知らせします。 面会時間は、平日及び土日・祝日とも14：00～19：00です。 上記時間以外は原則面会禁止です。 また、多人数・長時間の面会はお控えいただきます。 一週間以内に咳・鼻水・発疹などの症状や発熱（37.3度以上）がある方は、面会できませんのでご注意ください。 面会の受付手続きを所定の場所で行い、面会前にナースステーションにお寄りいただきます。 詳細は、病院ホームページをご覧ください。または、患者さんが入院されている病棟へ直接お問い合わせください。
2	〇〇科の〇〇〇Dr、質問にすぐ答えてくれて、紹介状の返事も、すぐに書いて用意してくれて、とても仕事が早くて、心地良い対応して下さり、ありがたいです。 不安もひとつ消えました。ありがとうございます。信頼できるお医者さんです。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。 関係部署に報告いたします。
3	薬のみで受診はしません、受付はさせていただきます、と受付で言われたが、受診して時間とられて、次の予定に間にあいませんでした。 日本語理解してないのか、面倒だから嘘をついたのか不明だけど、不誠実きわまりないです。	詳細が分かりませんので、一般的な回答になりますが、医師の診察を受けずに処方薬だけをもらうことは、原則できません。 ご不便をおかけしますが、ご理解頂きますようお願いいたします。

4	医大〇番へ受付にいきました。 ところが受付は1人、そもそも苦情の対応、又、奥へ入って出て来ない。 そんな状況で、患者は増々、皆カリカリ、イライラ、ファイルも山積み。 私が、もう1人を増やしてパッパッとやってというと 人は来ません、パッパやっているとのこと。 そんな状態で受付の1人がいなくなると、ズルしてファイルを下の方へ差し込む者もありました。 そのうち1人が応援に来て、2人でやったファイルを片付けしていたが、受付を増やすなり忙しい時だけ、他の人を一時的に来てもらうことできないのか？	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 受付の対応状況につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございません。 混雑時の対応方法については、スタッフの配置や業務効率化の可能性を改めて考慮し、皆様にとって快適な受付環境を提供できるよう努めてまいります。
5	ホームページに公表することではないですが、シャワールームの清掃が気になります。 前者の使用状況が悪く（ルームの中全面）髪が（壁にも）落ちていて、清掃しなくては使用できない状況が、私の時だけでも2回ありとても不快でした。 病気のせいで抜け落ちているとは思いますが、気持ちよく使えるよう、度々見ていただくと助かります。これは大げさな事ではなく事実です。 スタッフの皆様はお忙しいとは思いますが、よろしくお願いします。	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す。 シャワールームの清掃状況について、ご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。 スタッフ内で共有し、清掃の頻度や方法を見直し、気持ちよく、お使いいただける環境づくりに努めてまいります。
6	診療予約票をもっとわかりやすくしてほしいです。 当日、必要な検査の事が書いていないため、出戻りで時間がかかることが何度もありました。 「医師名」の欄に検査の名前が書いてあったり「当日の予定」欄が1行しかなく他の予定がわかりづらかったりします。 希望としては、患者が当日、どの順番でどこへ行けばよいか（目安の時間もわかるよう）記入されたものにしてほしいです。 医師の説明不足の場合もあると思いますが、システムとして上記をして頂ければ、全体的なタイムロスも少なくなると思います。 （他の病院ではわかりやすくやっている所が多いです）	貴重なご意見をありがとうございます。 診療予約票の記載内容がわかりづらく、ご不便をおかけしている点につきまして今後、改善の可能性を検討し、よりスムーズな運用ができるよう努めて参ります。

7	待ち時間が長すぎるのを何とかしてほしいです。 今日は、3時間待ちました。	ご不便をおかけし申し訳ありません。 現状では、当院の許容人数を上回る外来受診者数となっており、待ち時間の要因の一つとなっています。 かかりつけ医の促進により、外来受診者数が軽減することは待ち時間短縮につながると考えます。 そのうえで、適正な予約人数となるよう努めてまいります。 引き続き、当院を受診される皆様のご理解とご協力をお願いいたします。
8	〇〇看護師さんの香水のにおいをどうにかして下さい、頭痛がします。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 職員の身だしなみや香りについては、適切な配慮が必要であると認識しております。 職員への周知や注意喚起を行い、快適な環境づくりに向け改善を進めて参ります。
9	会計時、一列で順番を待ちますが、現金支払いとカード支払の列を別にしてほしい。 二列で並ぶという事です。 担当職員が「カード払いの方いませんか？」と声を掛けていますが、現金払いに戸惑っている方に対応しており、声掛けがなく、 私は、後ろの方に並んでいましたが、カード支払い機が空いていたので行くと、他の患者から、順番で並べと言われました。 職員からの声掛けがなければ、支払い機が空いていても支払えない状況です。 なので、支払別に並ぶ様にしたら、スムーズに支払えると思います。 とても嫌な思いをしました。	この度は精算機の支払い動線がきっかけで不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 精算の際、患者さんは一列に並んでいただき順番にご案内しておりますが、精算機付近のスペースが広くないことや、案内スタッフの人数に限りがあることから患者さんが多い時間帯、一時的に支払いに時間を要することがございます。 ご提案にあるように、精算機をそれぞれ現金・クレジットカードの専用機とするとそれぞれ精算を行う患者さんに偏りが生じた場合、支払いに時間がかかることが想定されますが、今後の混雑緩和の検討の際に考慮したいと考えます。 なお、今回ご指摘いただいた内容は案内スタッフとも共有いたします。 また、精算時間が大幅に短縮される「後払い決済（アプリ決済）」のご利用をご検討願います。

10	診察前に自分で自動血圧計で血圧を計り、看護師に渡すようになっているが、その血圧計では正確に計測できず、看護師が計ることになった。 数年前から、そのようになっているはずなのにスタッフ間で周知されていず、毎回不快な言葉をかけられる。 「自動血圧計で計ったのか」と毎回問われ、その度に、そちらからの指示で看護師が計る事になっているとこちら側が説明しなければならない。 なぜ、スタッフ間で共有されないのか。 知っていると思われる看護師も、なぜ何も言わず、だまって立っているだけなのか、なぜ患者側に負担を強いて、毎回不快にさせるのか、いつも考えてしまう。 そちらで言った事くらいはきちんと、行動に表わして頂きたい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご不便をおかけすることがないように、スタッフ間での情報共有を徹底し、患者さんへの対応を統一するよう改善してまいります。
11	2Fで腹部エコーを受けた。その時の男性検査技師の対応が悪い。 検査中に横を向いてほしかったようで、その時に「横向け」と乱暴な言い方をされた。 「横向いてください」と丁寧に言えないものか。 横を向いた際に左手が邪魔だったようで、左手を検査技師に払いのけられた。 普通に「手を上げてください」と丁寧に言えないものか。 最後、検査の終わったあとにエコーの際に使ったタオルでふかれたが、ティッシュなど渡してもらえば自分でふくのに、ティッシュもくれなかった。 タオルでふかれて必要以上に体を触られてとても気持ちが悪かった。 診察券などが入ってるファイルを検査中見ていたが、検査が終わった後、自分の荷物を入れたカゴに乱暴に投げ入れるように置かれていた。 検査が終わった後、「お疲れさまでした」の一言もなかった。 患者さんに対する対応としていかがなものか。	この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 従来より、院内での接遇研修等を通して患者対応力の向上を図ってまいりましたが、今回のご指摘を受け、検査室内でも接遇に関して改めて話し合い、意識の統一を図らせていただきました。 今後も接遇への意識向上を図り、患者さんに気持ちよく検査を受けていただけるよう取り組んでまいります。

12	入院生活の感想。 御院の医師、看護師は患者に対し、非常に優しく丁寧にされている事が見受けられます。 又、御院は患者第一を考え、医師、看護師、患者、意図がスムーズに伝達されてる事が散見されます。 最近の患者は千差万別、多種多様であり、自分本意の言動、行動取る事がありがちです。 御院は、あくまでも、傷病者治癒を目標に、沈着冷静に対処し、他の病院の模範と成り続ける様、心より祈っております。 当院のスタッフ全員に感謝致します。	この度は、入院生活について温かいご感想をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 日々、様々な患者さんが来院される中で、一人ひとりにしっかり寄り添うことの大切さを改めて感じさせていただきました。 今後も皆さまにとって安心できる医療を提供できるよう、職員一同、努力してまいります。
13	昨日は大変お世話になりました。 〇〇Dr、〇〇Dr、他のDrさんや色々な方達のお世話して下さいました事、ありがとうございました。 3月中頃から色々手助をして下さいまして、今迄、なんとか本人も答えてくれていますが、皆様のお陰で今があると思います。 本当に皆様、有難うございます。又これから宜しくお願い致します。 いつもありがとうございます。	温かなお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 私達にとっても大きな励みになります。 引き続き、何かございましたら、受診の際にご相談ください。
14	〇〇〇検査で麻酔を使う時に先生に「麻酔の効きが悪いです」と言ったのに激痛。 検査中、痛みに叫んでいたが続行。最後の方で麻酔を追加してくれたが、痛いままの検査となった。 今まで何回も同じ検査を受けているが、こんなに痛いのは初めて。 後に受けた人も「今回はものすごく痛かった。何のための麻酔なのか」と私と同様だった。もう少し患者に寄り添って欲しい。	今回のようなご経験は、患者さんにとって、大変つらく、不安を募らせるものであり、信頼回復のために、真摯に改善に取り組む必要があると感じております。 今後は、患者様からのご申告に迅速かつ的確に対応できるよう、医師・看護師を含めたスタッフ間の連携を強化して参ります。

15	〇〇〇検査の時に麻酔を使い、終わった後ベッドに横になっていたら、ベッドそばで看護師同士が「婦長がベッドに寝てる人達、たたき起こしていいから、と言ってたわ」と会話してすぐに、ベッドに来て「起き上がれますか？」と声をかけて来た。『たたき起す』と聞いたので、フラフラしていたけど、起き上がり帰る用意をした。隣のベッドにいた人と「あの言い方ないよね」と同意。看護師の指導の仕方どうなっているのか！婦長からして『たたき起せ』とは、品も質も悪いし、早く帰らせたいからワザと患者に聞かせたのか？！旭医の看護師の評判が悪いのも頷ける。上の指導を改善して欲しい。	看護師の発言内容が不適切であったことは、反省すべきであり重く受け止めております。いただいたご意見は、部署で共有し、職員一同への接遇研修と指導の徹底に活かして参ります。
16	〇〇科の受付の方の指導方法が酷いです。 同僚の方を何度も問い詰めるように話しをしています。 裏で話しているようですが、表まで聞こえる音量で問い詰めていました。 また、壁によしかかり、他の人の動きを見て偉そうでした。	この度は、不快な思いをさせて大変申し訳ありません。 今回のご意見は当事者と受付に係るスタッフ間で共有し、個々の対応を振り返るとともに接遇の改善に努めて参ります。
17	外来〇〇番から見える中庭の木々にマイマイガの毛虫がびっしりいました。 成虫になる前に駆除した方がいいと思います。	ご指摘をいただきありがとうございます。 適切な対策を講じ、安心してお過ごしいただける環境づくりに努めて参ります。