

患者様からのご意見に対する回答

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月26日	女性	30代	<p>小児科の〇〇先生とても言い方・態度がきつくこちらの意見は受け入れてくれませんでした。親は子供の異変に敏感です。とても不安になります。いろいろな検査の結果問題がなかったとしても不安な要素があるなら、なぜこうなる？と一緒に考えてほしかったです。何十万人と患者さんを診てこられたと思います。でも患者（子）の親はその患者（子）しかいません。なぜ何もないのにこんな症状があるのか？他の疾患の可能性はないと言えるのか？もっといろんな先生と話しあったり他の科の先生に聞くことはできませんか？入院中他の科にかかることもできず退院してから他の科にかかってくださいと。なぜ？入院中に診察してもらえないのか？森谷先生は何を言ってもムダだと思わせる先生でした。</p>	<p>この度は医師の対応に関しまして不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6月16日	男性	65歳	<p>食堂におけるW i F i 使い物にならない？（弱い、接続できているのにほとんど利用できない」</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2025年5月より全館Free-Wi-Fiの対応を予定しておりますので、それまでお待ちください。</p>

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
8月20日	女性		<p>夫が入院させていただき12日目となります。ドクターはじめスタッフの皆様には日々細やかで心づくしのケアをしていただき心より感謝申し上げます。ありがとうございます。夫の入院が少し長引きそうな状況で妻といたしましては心身ともに少し不安定な時期となりました。また年金生活の私どもにとりましては費用の問題もあり心づもりをしながらはなりません。心細い思いを抱え勇気を出して3階総合受付にて「高額療養費制度」について伺いました。(夫82歳後期高齢者)お優しくで親切なご対応を期待しておりました私がバカだったのでしょうか。「マイナンバーカードを持って出直せば受付でも答えられる」旨のけんもほろろな対応。悲しくて残念で泣けてきましたのでその方の名札までみる余裕はありませんでしたがそれ程お若くなく太り気味の本当に感じの悪い方でした。北勢地区ではNO1の貴院のメインの受付でのこのようなご対応致し方ないこととお考えになりますか?元氣なら貴院にお世話になる必要はありません。本人ではなくとも家族も本人と同じように痛くて辛くて心細い思いを抱えての入院です。貧乏な高齢者はうちへ来るなど言わんばかりのご対応に座ったソファからしばらく立ち上がれませんでした。本当に悲しかった!!受付の事務職のスタッフという以前に「人」としていかがなのでしょう。ご自身が反対の私どものような立場でそのような対応を受けたらどのような気持ちになるかどうぞ「人の痛み」がわかる方になっていただきたいしそのような方スタッフとしてお仕事していただきたい。他ならぬ「病院」なのですから。失礼なことを多々申し上げたかもしれませんが私の心よりのお願いです。ご容赦ください。</p>	<p>この度は職員間の認識不足、言動に対しまして不快な思いをさせ大変申し訳ありませんでした。入院費概算等、医療費の相談はマイナンバーカードの提示をしていただかなくても3階総合受付や入院されている病棟受付でも対応しております。今後こういったことがないように、改めて職員に対して再指導致しました。この度はご意見ありがとうございました。</p>
8月23日	女性	6歳	<p>めのせんせい ありがとうございます お世話になりました</p>	<p>ご意見ありがとうございます。励みになるお言葉有難うございます。</p>
	女性		<p>郡先生の絵を楽しみにこの病院に来ます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。他にも絵画を何点か廊下に飾らせていただいているため、よろしければそちらもご覧いただければと思います。</p>
8月30日	女性	77歳	<p>駐車料金支払い機を1階にも設置して下さい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。患者様の導線を考えた結果、入院棟3階総合受付に設置しております。</p>

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
9月5日	男性		NOBORIについて。後払いを利用し、会計の待ち時間もなく検査結果、次回予定も確認でき重宝していますが領収書が登録されていないため次回来院時に前回分発行を依頼しなければならない、(紙片での発行)APPの説明では、医療機関で登録すれば表示されるとなっています。ぜひ登録を願いたい。帳票電子化に沿ったものだと思いますので領収書、明細の登録を強く要望します。	ご意見ありがとうございます。NOBORIアプリ画面上一番右の「医療費」までスクロールしていただき、該当の診療日料金をタップしていただければ2ページにわたって領収書・明細書が閲覧できますのでよろしければご確認ください。
9月9日			受付?の〇〇さんと言う方。すごく感じが悪すぎですね。話しかけているのに目も合わせずちょっと待ってからのスルー。待てと言われて待っているのに知らん顔してスルーしてしまいました。ちゃんと対応出来ないのなら仕事かえたらどーですか?とても朝から不快でした。	不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。職員の接遇指導を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
7月12日	女性	80歳	おばあちゃんが入院した時、退院時に担当してくれた看護師さんの配慮がとてもありがたく、本当に助かりました。感謝しています。	ご意見ありがとうございました。スタッフ一同、うれしく感じております。今後も、スタッフ一同気持ちをひきしめて看護ケアにあたらせて頂きたいと思っております。
8月8日	無記入		17時までの面会時間の制限があると面会できません。世の中仕事をしてから面会に来ると17時は過ぎます。面会するなということですか?面会時間の変更を検討すべきでは?仕事している人は面会するなということですか?	ご意見ありがとうございました。現時点では、感染対策上、面会時間を制限しております。平日お仕事のご都合で来院が難しい場合、土日祝日をご利用いただいております。今後も引き続き面会時間の延長を検討してまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。
4月11日	男性	61歳	毎朝清掃に来ていただいている女性清掃係の方へ。毎日病室をきれいにしていただきありがとうございます。入院中は気持ちが沈みがちになりますが、限られた時間の中で本当に効率よく隅々まできれいにしていただき私の気分もはれやかになっています。心より感謝申し上げます。	ご意見ありがとうございます。制限多い入院生活が少しでも穏やかに過ごすことができたようで、嬉しく思います。引き続き、少しでも快適な環境が提供できますよう、スタッフ一同心にとめて取り組んでまいります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
4月11日	男性	61歳	<p>3/25(月)緊急入院してから4/9(火)無事手術が終わりあんどしています。緊急入院時、体調が非常に悪いときに4人部屋で慣れない環境の中、また一部の非常識な患者のため眠れない日々が続きましたが看護師さんが親身になって入院環境の改善に取り組んでいただき、現在も快適な環境で治療を続けられています。また、手術後の夜は点滴や各種医療機器が取り付けられておりベッドの中で思うように寝返りも打てず持病の腰痛に大変苦しみました。夜通し私のコールに対し都度親身になって看護していただき本当に助かりました。上記は感謝の一部の事例ですが、8S病棟のすべての看護師さんをはじめ受付女性係員の方まで入院期間を通して絶えず患者ファーストの視点で非常にレベルの高い看護サービスを提供していただいています。皆様のご対応に心より感謝申し上げます。退院まで引き続きよろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入院中は大変なご苦労・苦痛があったと思います。至らぬ点多かったと思います。少しでも安心した環境、快適な時間を過ごすことが出来るよう、お手伝い出来ていたのでしたら、私たちも嬉しく思います。このようなご意見を励みに、スタッフ一同今以上に取り組んでまいります。</p>
4月21日	男性		<p>9階職員の皆様へ。諦めることは簡単です。ガンガン前へ行きましょう。人生一回。今まで大変お世話になりました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
7月4日	男性	66歳	<p>入院患者の家族です。入院患者に対して態度が悪く怒りっぽいです。名札が隠れていた为名札を見せてくださいと言うと「うるさいなあ」と言われ「これでいいでしょ」と言って見せてはくれたがそんな言い方あるのでしょうか？質問しても「先生から聞いているでしょう」と言って何日も説明なし。手術に行く時も家族には何も言われず一緒に行こうとすると「一緒に行って帰ってこれるの？帰ってこれないでしょ」とケンカ腰な言い方をされました。もう最悪です。こんな看護師にあたったのは初めてです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は職員の言動で不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。このことは、看護部職員全員が共有すべき内容でしたので、改めて患者さんやご家族の思いを大切に、不安を取り除けるような対応を心がけるよう再指導いたしました。この度はご指摘いただき、ありがとうございました。</p>

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
7月25日	男性	63歳	<p>一つ気になった点は時計がない？少ない？ので時間がわからない点が気になりました。ここの病院は医師や看護師さんたちの対応がとても優しくて親切でとても良い病院だと思えました。きちんとして礼儀正しくその中でフレンドリーな対応をしてくださいますので楽しく入院生活が過ごせました。どうもお世話になりました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご意見にあります時計につきましては、入院中はテレビ台に設置しているものをご利用いただいています。それ以外の時計につきましては、病院で検討をさせていただきます。 また職員の対応につきまして、励みになるお言葉をいただきありがとうございました。 入院生活は不安もあったと思いますが、引き続き不安を取り除くことができる対応を職員一同心がけてまいります。 この度はご意見をいただきありがとうございました。</p>
8月7日	女性		<p>説明？連携？どちらにしても多々困ったことがありました。 ・シャワーが当日入れないかもと言われた。入院前にわかっていたら「当日シャワー浴びてきてもらうといいです」一言欲しかった。 ・脱毛 入院前自宅で剃ることができたので事前連絡がほしかった（シャワー入れたのでシャワー室で剃ることができたが、もし入れなかったら部屋で剃ることになり毛でも散らばって汚れてしまい不衛生だと思う） ・入院時次の日に手術の時間説明がありそれに合わせて家族は来たが当日手術時間変更になり遅れた。 患者にひとこと何時くらいになりますとの説明は欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 入院に際し、一部の説明が十分ではなかったことで、ご不便をおかけいたしました。 また入院中に、手術時間の変更などはその都度ご説明させていただくことを徹底いたします。 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した。</p>
8月29日	男性	82歳	<p>《梅田先生、山本先生はじめナース・スタッフの皆様》おかげさまで本日退院させていただきます。20日間本当にありがとうございました。細やかで行き届いたケア患者に寄り添ったりハビリ聞く力と包容力に満ちたメンタルケアに至るまで家族でさえ厭うような様々なことをお仕事とはいえ身内のように支えてくださいました。心より深くを感謝申し上げます。私は82歳です。いただいている寿命はあといかばかりかはわかりませんが、皆様のおかげで取り戻すことができた元気と温かく包んでいただいた皆様の笑顔を糧に日々を大切に過ごしてまいります。末筆ではございますが皆様のご清栄を心よりお祈りいたします。</p>	<p>メッセージありがとうございました。このようなメッセージは非常に励みとなります。今後も、患者さん、家族と寄り添って関わられるように頑張っていきたいと思っております。 健康に留意していただき、元気に生活を送って下さい。 この度は当院を利用いただきありがとうございました。</p>