



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

この度はヘルニアの手術、治療していただき誠にありがとうございました。多くの場面で支えていただき助かりました。私自身のケア(リハビリも含む)に関しては大きな不満などはありませんが1点気になったのはスタッフ同士の会話の中で「〇〇さん便、排尿出ている。またか～」という会話が聞こえてきて忙しくイライラするのは分かりますがせめて4人部屋にいるときは控えて、休憩室で話した方が良くないかなと感じました。患者さんの中には自分もこんな風に言われているのかなと不安に思う方もいると思いますので、是非考えていただければと思います。(2026.1.18)

この度は看護師の言動で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

深く反省しております。このような発言は患者様とスタッフの信頼関係にも影響し、治療を前向きに取り組んでおられる患者様の気持ちを低下させると考えます。看護師の言動がどのような影響を与えるのかを考えて行動できるようにいたします。今回のご意見を真摯に受け止め、私たちの看護で安心して治療や療養生活を送れるように病棟全体で取り組んでまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

入院中は皆様大変お世話になりました。看護師、リハビリスタッフ、清掃の方々、そして毎日美味しい食事を提供いただいた給食スタッフの方々本当にありがとうございました。最後に執刀していただいた先生、オペ室の皆様ありがとうございました。本当に気持ちよく退院することができます。ありがとうございました。(2026.1.12)

このたびはこのような温かいお言葉をいただき大変嬉しく思います、患者様が安心して治療を受け、療養できるように病院では様々な職種が協力して対応しています。今回のお言葉は大変励みになります。今後もよりよい看護が提供できるようスタッフ一同努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

受付の〇〇さん

面会に来て笑顔で接して頂き大変うれしかったです。

皆さんその笑顔があればいいのに。(2026.2)

この度は病棟クランクへのお褒めの言葉をありがとうございます。

スタッフ一同、笑顔と誠意を持って対応していくよう尽力して参ります。

回答



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

デイルームのお茶とお湯が熱いだけでなく、冷たいものもあればいいと思いました。薬を服用するのに、前以て用意するのを忘れると熱くて飲めないのです。

後、浴室の椅子を男女別で2つおいてほしい。知らない男性が座った椅子に座る気にはなれない。

(2026.1.11)

今回は貴重なご意見を賜りましたこと、お礼申し上げます。

ただいま、給茶機でのお茶と湯の提供は熱いもののみとなっております。冷たいお飲み物に関しましては、デイルームに自動販売機がございますので、そちらでのご購入をお願いいたします。

また浴室の椅子に関しましては、定期的に清掃を行い、ご使用の患者様には使用后浴室内を洗い流すなど清潔を保っていただくようお願いしております。今回ご提案いただきました貴重なご意見について、状況を確認しながら様々な方面より考えて参りたいと思います。

回答



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

昨年暮れに面会していた時のことでした。患者(妻)から「大晦日ならNHKの紅白が見たい！」との発言がありました。同席していた長男と共に初めてテレビの電源を入れ、見やすい角度に設定した上で看護師さんに「紅白見せてやって下さい」とお願いして帰りました。元日に面会に行きましたら、その旨の申し送りメモが貼られており、夜勤の看護師さんが対応された事が上書きされていました。お蔭様で現在でもお気遣い頂きながらテレビを見て気を紛らわせながら、次の段階に入った療養生活を送っています。本当にありがとうございました。(2026.1.18)

心温まるお言葉、お話をありがとうございます。

少しでも入院中の患者様、ご家族様の気持ちに寄り添う事が出来ていたら幸いです。

次の療養先でのさらなる回復を願っております。

回答



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

ベランダ側のフラワーBOXが雑草だらけでかわいそうです。

高所での作業で危険もあるかもですが、予算的に無理ならボランティアの方を募って季節のお花でも植えてください。(2026.2.16)

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。

ベランダ側のフラワーボックスにつきまして、雑草が目立ち、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。療養環境の一部として、窓から見える景観も大切であるとあらためて認識いたしました。ご指摘のとおり、高所での作業となるため安全面に十分配慮し、環境整備いたします。入院生活の中で、少しでも安らぎや季節の彩りを感じていただける環境づくりが出来るよう努めさせていただきます。

今後もお気づきの点がございましたらぜひお聞かせ下さい。貴重なご意見をありがとうございました。

回答



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

- ・食事を配膳してくださる方が持って来られた際に「ゆっくりお召し上がり下さい」の声かけがあり、ホッコリです。届けるだけじゃなくてプラス1の声かけ、ありがたかったです。
- ・若い看護師さんと先生のコンビネーションが素晴らしい。手術中のNsさんの声かけも不安を払拭できました。慣れた仕事でも患者にとっては全てが初めて記念日ですから。
- ・外来に車椅子利用者が使えるトイレ、分かりやすい場所にあればいいのですが。(2026.2.17)

このたびは心温まるご意見と貴重なご指摘をお寄せいただき、まことにありがとうございます。

お食事の配膳時の声かけにつきまして「ほっこりする」と感じていただけたこと、大変嬉しく思います。療養中のひとときが少しでも安らぎの時間となるよう、私たちは「プラスワンの心配り」を大切にしております。その想いが届いていたことは、職員にとって何よりの励みでございます。

また、手術の際の医師・看護師の声かけにより不安が和らいだとのことをお言葉を頂き大変有難く感じております。おっしゃるとおり患者さんにとっては多くが初めての経験であり大きな緊張や不安を伴うものです。これからも患者さんのお気持ちに寄り添い、安心して治療に臨んでいただける関わりを大切にまいります。

一方で外来の車椅子利用者のトイレの場所が分かりにくいのご指摘につきましては、ご不便をおかけして申し訳ございません。案内表示や掲示方法について関係部署と共有し、より分かりやすい環境づくりに努めてまいります。今後も皆さまに安心してご利用いただける病院を目指してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

2026.3

## 回答



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

- ・どうしても汚れがちな給湯器回りが常にキレイにされているのには感謝です。
- ・院内Wi-fi、非常に入りにくいです。お部屋によって違うみたいです。全然繋がらず陸の孤島状態でした。
- ・医療スタッフの方が皆さん親切、優しい言葉遣いなので安心してOpelに望めました。(2026.2.15)

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。

給湯器周辺の清掃につきまして、お褒めの言葉を頂戴し、大変嬉しく存じます。療養環境を清潔に保つ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取り組みの一つです。今後も環境整備を徹底してまいります。

さらに、医療スタッフの対応について温かいお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。優しい言葉遣いで安心して手術に臨めたとのこと、スタッフ一同にとって何よりの励みでございます。今後も患者さんのお気持ちに寄り添い、安心して治療を受けていただける看護を実践してまいります。これからもお気づきの点がございましたらどうぞお聞かせください。

貴重なご意見をありがとうございました。



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

2026年2月25日に眼科で手術をして頂きました。医師は大変信頼できる先生でした、看護師さんもとてもよくして下さいました。手術翌日の26日朝10時頃、病室に若い男性清掃員が来て病室のトイレ掃除を始めました。トイレのドアを開放して始めました。その時私は先生の指示で、手術をしていただいた目に目薬の点眼をしていた最中のことです。点眼中にも関わらず、その清掃員はトイレのドアを開放したままで清掃を行いました。それも私のベッドはトイレの目の前のベッドです。私は目に細菌が入ることを恐れ「ドアを閉めて清掃してください」と言いました。するとその清掃員は「ドアを開けていれば目薬がさせないのか」と言いました。こちらが注意をしているのに、反対に偉そうな言葉で文句を言ってきました。手術後の目に目薬をさしているのに、どういう清掃員なのかと唖然としました。更に「病院からドアを開けて清掃するように言われている」とも言いました。この言葉を聞き更に不信に思い不安になりました。本病院はドアを開けて、患者の様子・症状を考慮せずに清掃員に清掃するように指示をしているのですか？ 病院長およびふれあい対策委員会はどうお考えですか？ 患者の状況をよく考えて清掃員に行動させてください。病院の清掃員に求められる資質は、スーパー等の清掃員とは違うはずです。まさか本院はその清掃員が言うようにドアを開けて清掃員に清掃しなさいとは指示していないと思いますが、病院に勤務する清掃員には適切な資質が求められるはずです。また病院は的確に教育する必要があります。その清掃員は医学的な知識があるのでしょうか。倫理的な知識があるのでしょうか。患者が術後も安心して病室で回復できる環境を整えてください。本院は地域の中核病院であり、優秀な医師や看護師さんが多くおられます。その状況で、先生方に大変お世話になりました。にも関わらず、このような苦情を記載することは、非常に心苦しく思っております。どうぞよろしくお願い申し上げます。(2026.3.3)



# 皆様の声にお答えします



当院では病室のトイレ掃除の際には、患者様の安全面などを考慮し、基本的にトイレのドアは開けて清掃することとなっております。

ただお食事中であったり処置をされている際には全開にはせずに患者様の状況に配慮するようしておりますが、今回は対応や言葉により不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。

当院としては、清掃員に対し感染対策などの教育や接遇に対する研修も定期的に行っております。それらが徹底して実践していけるよう指導を強化してまいります。

また、患者さまに対しても術後に安心して病室でお過ごしいただくために、具体的な感染予防に関するご案内ができていなかった部分についても振り返り、今後の対策に活かしていけたらと考えております。無事手術も終わり、退院していただきましたこと、また医師や看護師に対し非常に心温まるお言葉をいただけたこと、職員一同心より嬉しく思います。

今後も患者さまに安心して入院していただける環境の提供と、患者さまに寄り添った医療・看護の提供が出来るよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。



# 皆様の声にお答えします



## ご意見

2月15日時間外入り口から入院の手続きのため利用しました。白衣着用の女性の方が矢継ぎ早にまくし立てるように、マイナカード、入院予約票をと色々求められました。持っていた荷物を置く場所もなく片手でやっていたのに。「今、してますけど」と思わず返しました。そちらは慣れた仕事の一環でしょうが、こちらは初めての場所、1人での入院で緊張でしたから傷付きました。病院の一番初めの玄関でそれって。もう少し接遇のレッスンを受けてみてください。(2026.2.15)

この度は職員の言動、対応で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。

ご不安な中、ご入院される患者様のお気持ちに寄り添った対応が出来ておらず、入院予約票の確認、保険情報の確認など、1つずつ順を追ってご説明するべきであったと反省しております。

お荷物につきましても、時間外受付に配置された机をご利用いただけるような気遣いやご案内が必要であったと思います。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も当院で治療を受けたいと思っていただけるような接遇を心がけ、対応した職員だけではなく、病院全体で接遇マナーの向上に取り組んでまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。