

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2026 年 2 月～2026 年 3 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
個室にハンガーがありませんでした。入院案内に明記されておきませんので、今後のため明記して頂きたい。 (病院:要望)	「入院のご案内」発行元へ追記するよう依頼しました。ただし、印刷済みのストック分を使い切るまでは従来表記となりますことご了承下さい。
家族控室にソファがあったのは助かりましたが、手術が夕方までかかったのに部屋が暗すぎます。 (病院:要望)	当院は現在節電を行っており、日照時間の短い冬季であることと手術時間との兼ね合いで表面化した事案と推測されます。お手数とはなりますが、同様の事例に遭遇した場合はスタッフへお申し付け下さいますようお願いいたします。
面会について 1 週間に 2 回の目安。1. 入院時で 1 回 2. 手術日で 2 回 3. 洗濯や持ち物の入れ替え 4. 退院時も面会に含むのか？ この辺を検討して下さい。 (病院:要望)	面会規制に関する見直し要望をこれまでも複数頂いてきました。それを受けて、病院として面会規制の緩和について協議検討を行っております。回答が出次第改めてご連絡致します。
こちらが悪いと思うようなその日の気分がすぐれない様な、極めて事務的に物事を急ぎ気味に献身的とは言えない態度で接する人がいる。もちろん個人的な事もあると思うし、反対に笑顔を絶やさず涙が出るほど優しい人もいる。せめて手術がうまくいった後、良かったですねくらい言ってくれば安心と嬉しさが出るのに。でも退院したくなる居心地の良さもあります。全体的には素晴らしい 5 つ星のホスピタルです。 (3A 病棟:要望、感謝)	職員一人一人性格は異なるので、全ての職員が全く同じ接し方をするというのは難しい部分もございます。ただ、どの患者さんに対しても優しく親切に接することができるよう、接遇研修を通じて取り組んで参ります。また感謝のお言葉を頂きありがとうございます。患者さんの入院生活の一助けとなれたこと大変嬉しく思います。今後も努力して参ります。
入院中お世話になりました。術後の痛みで思うように動けないストレスも、看護師の皆様からたくさん配慮と助けを頂き、気持ちはかなり救われました。便秘をしたことのない私ですがなかなか出なくて気持ち悪く、ベッドにいても落ち着かない数日間。それに気付いてくれた看護師さんが、誰もいない部屋での座薬とトイレ使用を提案してくれて本当に有難かったです。おかげで集中してリラックスして便を出せました。「天使っているんだな」と思うほど、この先も忘れられない位の感謝です。名前が分かりませんが心から感謝を伝えたく書かせて頂きました。(5D 病棟:感謝)	感謝のお言葉を頂き、大変嬉しく思います。このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も努力して参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
腰を痛め母子連絡カードを貰おうと受診しました。今の自分の症状と業務内容を詳しく記載したものを医師へ渡しました。医師から出た言葉は「時短勤務はできないの？」でした。腰に負担のかかる業務のため時短でも痛い事になり変わりなく動くことが厳しいと伝えました。しかし「ふーん普通は時短から入るんだけどね」「それって仕事を辞めたいってこと？」と高圧的ともとれる言い方をされました。他にも「腰が痛いのは皆そうだから」「整体とか行ってるの？そういう所で入院する位症状が酷い人もいる」と他人と比較される発言もされました。自分の体の相談なのに何故他人と比較されなくてはならないのか。診るべきは目の前の患者で他人の重症例では判断の根拠に乏しいのではないかと。何よりも面倒くさそうに高圧的に話される事がとても不愉快でした。渡した紙すらろくに見てないのではないかと。というくらいとても雑な対応でした。入院する程再起不能になるまで腰を痛めてから来れば満足ですか？これ以上の悪化を防ぎたいから手遅れになる前に休業したいというのは正当な理由になりませんか？元々の性格なのかたまたま私にだけこのような態度だったのか分かりませんが、どうしてあそこまで冷たく当たられる必要があったのか本人から意見を伺いたいです。産婦人科の**医師です。 (産婦人科:苦情)	この度は当科受診時の医師の対応で、患者さんにご不快・ご不安な思いをおかけしました事、心より深くお詫び申し上げます。症状や業務内容を丁寧にお伝え頂いたにも関わらず、十分に受け止められないと感じさせてしまった点、言葉選びや態度が高圧的・比較的に受け取られ得るものであった点を重く受け止め、協議の上以下の対応を行います。 1. 事実確認と指導 診療記録等の確認及び関係者からの聴取を行い、経緯を把握した上で患者さんのご指摘を踏まえ適切に指導・改善致します。なお個別職員に関する詳細はプライバシー保護の観点からお伝えできません。 2. 「母性健康管理指導事項連絡カード」の使用の再徹底 本カードは働く妊産婦の方が医師の指導を雇用主に的確に伝えるための重要なツールです。「休業」が必要なほど深刻な症状であるという患者さんの訴えに対し、他の方と比較したり安易に時短勤務を強要したりするような発言は、制度の趣旨を逸脱した不適切な対応であったと認識しております。今後は目の前の患者さんの症状と業務内容を精査し適切な判断を行うよう当科全体で共有しました。 3. 接遇改善に向けた取り組み 「渡した紙をろくに見ていないのでは」というご不審を招いた点についても猛省しています。傾聴姿勢の強化:患者さんが準備された資料や言葉を真摯に受け止め、対話姿勢を全スタッフで再確認致します。接遇研修の実施:専門知識の提供は基より、患者さんの立場に立った接遇を行えるよう定期的に研鑽を行います。患者さんの声を医療の質改善に活かし安心して受診頂ける医療提供に努めて参ります。
手術前にシャワーを使用しました。あまりにも狭いスペースでビックリしました。利用時間も 40 分位を希望しますが、あと手術後両足にストッキングを履かされましたが、2 日目の時にストッキングがしっかり伸ばされていなくて輪ゴムを1か所に巻いたようになり、痒くなりました。患者は一人で直すこともできないので、そのあたりはしっかりとやって欲しいです。(5B 病棟:要望)	シャワー室の利用時間につきましては、多くの入院患者さんが利用する設備のため、時間制限が必要となってしまうことご了承下さい。治療用ストッキングの不手際でご迷惑をおかけした事、大変申し訳ございません。患者さんに寄り添い安心を与えられる看護を実践していきます。万が一このようなことがあった場合は、遠慮なくスタッフにお申し付け下さい。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
親族の手術に際し、病院の依頼で待機のため来院しました。到着を告げると看護師が「デイルームで待っていて下さい」と言ったのみで、手術が何時開始か手術前に会えるのかも伝えずに放置されました。小一時間後再度看護師に聞くと先ほどの女性が面倒くさそうに手術開始時間を答えるのみでした。その後機嫌悪そうに**という看護師が、横柄な態度で入院の際別の看護師から聞いた内容と異なる話を命令口調でしたので、途中でこちらから話をしだすと「こっちに先に全部説明せろ！」と大声を出されました。実際には入院の際に別の看護師が説明した内容の通りで、看護師に声かけし所在が明らかならレストランで食事を取ることも可能だし、手術室に行く前に数分親族と話をすることは可能だったようです。手術や入院で不安をかかえる患者や家族に対して、自分が楽できるよう横柄に支配的に接する看護はレベルが低すぎます。大声を出すなどもってのほかです。看護師の接遇の向上に取り組んで頂きたいです。仕事柄都内 21 大学病院や都立病院、長岡 3 基幹病院と関わりましたが、**氏程質の酷い看護師は初めてでした。（3B 病棟：苦情）	この度は不適切な対応により、ご不安・ご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。頂きましたご指摘を重く受け止め、より丁寧で配慮ある対応に努めて参ります。
1 階にある面会用紙記入用のボールペンがインク切れです。（病院：連絡）	ご連絡頂きありがとうございます。現場確認を行ったところ、現在は解決されているようでした。
朝救急搬送され ER 受診となりました。家族が来た事は事務の方から伝えられていると思いますが、何分待っても声がかかりません。今こういう状況でこの検査をしていて等、待たされる時間の目安が欲しいです。中で仕事されている方も一生懸命とは思いますが、待っている時の時間は長く感じるものです。（救急外来：要望）	お待ち頂いている間の進捗状況の説明ができなかったことお詫び致します。ただ、もしも当日が長岡市の救急搬送指定日であった場合、救急外来は非常に混み合う状況が想定されます。緊急対応や処置等の必要な患者さんが多く、十分に進捗状況をお伝えできない場合もあることはご理解頂きたく存じます。進捗状況が気になる場合はスタッフへお声がけ下さい。
5109 病室のトイレ自動洗浄のセンサーの効きが悪いので、ここ以外のトイレのセンサーと比較して確認して下さい。多分私以外の人も同じように流れなくて案内文字を何回も触ったため、文字が薄れていると考えます。確認後必要なら業者に対処してもらって下さい。上記以外は問題なし。（病院：要望）	現場確認を行った際は問題なくセンサーは作用しました。やり方の問題なのかセンサーの故障し始めなのか現時点では明確な回答ができません。当該トイレに関わらず、同様の事例に遭遇した場合は、お手数とはなりますが発見したタイミングでスタッフへお伝え頂きますようお願い致します。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
ICU で入院をしていた者です。病院の環境や清潔感、医師や看護師の優しさにとっても感動しました。そんな中私が寝ていたベッドの上げ下げが手動式のものだったのですが、気管チューブが入っていて言葉を出せず身振りで看護師に要望を伝えていました。ただうまく体を動かせず最初は伝わらないことも多かったのですが、そのうち徐々に伝わるようになりました。しかし、手動レバーの動きは滑らかではなく動かす際に傷が痛んだりしました。後に看護師に聞くと、ICU のベッドの内手動式のベッドが 2 個あり、なんか外れを引いた感がありました。手動の振動で傷の痛みが増したり、痛みから看護師にベッドの上げ下げを頼みづらくなる事を考えると、残り 2 個のベッドも是非電動式ベッドに変えた方がいいと感じました。県内トップクラスの立川病院の ICU に手動式ベッドがまだあるのはありえないと驚きました。ご検討の余地があるならば是非お願い致します。（病院：要望）	当施設へのお褒めの言葉や当院スタッフへの感謝の言葉、大変嬉しく思います。 ICU のベッドの仕様につきましてはご迷惑をおかけしました。手動のベッドの上げ下げの際に傷口が痛むような際には、その旨看護師へお伝え下さい。可能な限りとはなっていますが対応して参ります。

病院サービス向上委員会
2026 年 5 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2026 年 2 月～2026 年 3 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
＊＊さんの対応素晴らしかった。大変感謝しました。有難うございました。（3B 病棟：感謝）	このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も患者さんやご家族の皆さんに満足して頂ける医療を提供できるよう尽力して参ります。
急な入院で皆様に大変良くしてもらい感謝しています。ありがとう。（3B 病棟：感謝）	
私は障害者です。本日も診察があり特別許可者駐車場にきましたが、満車です。さらに先に入った方は端の方に停めていました。私も走行の邪魔にならない端に停めてきました。いつもいっぱいです。いつもどなたかが端に停めています。端に停める方は(私も含め)心苦しい気持ちで停めています。もっと特別許可者駐車場を増やして下さい。方法はあると思います。となりの職員の方々は楽々停めています。止められればラッキーと思うのは変ですよ。どうか我々障害者が安心していつも止められる様ご努力お願いします。（病院：要望）	特別許可者駐車場造設に関する回答は、欄外回答をご参照下さい。ちなみに少し離れた場所ではございますが、当院自動車出入り口から直進した先患者さん駐車場入り口とは反対側に透析患者さん専用駐車場がございます。その奥側当院建物に隣接する形で特別許可車駐車場がございます。差し支えなければこちらも併せてご利用下さい。
血糖の新しい機械を決めたのは誰？使ってみたの？ワンタッチアクロ、5までしか深さが無いのは不満、血液が出ない。センサーの向きが横からなのは良くない、先端からの方が使いやすい。ケースがあまりにも小さすぎてインスリン注射を入れられないから外にポッケと中にゆとりが欲しい、荷物が2つになり不便。センサーが静電気でくっついて取れない、前みたいに1枚ずつが使いやすい。ゴミがたくさん出る。とにかく新しい機械は嫌！イライラがたま。 （病院：要望）	新しい血糖測定器の使用に際し、不便な思いをしたとのことまずはお詫び致します。血糖測定器に関わる具体的なトラブルやお困りごとについては、ご遠慮なく速やかに払い出された診療科のあるブロックへご相談下さい。
3B 病棟病室から見える中庭にペットボトルとビニール袋のゴミが落ちてるので拾って下さい。誰も見てないけどね。（病院：要望）	細かなところに気づいて頂きありがとうございます。当院緑化担当の者へゴミの撤去を依頼し、現在ゴミが除去されたことを確認済みです。
大変なのは分かるのですが、言い方で不快な気分になります。オムツをしているからと、トイレに行けないのはどうしてでしょうか？上からものを言われると気分が悪いです。（5B 病棟：苦情）	配慮が足りない言い方をしてしまい申し訳ありませんでした。患者さんに寄り添い安心を与えられる看護を実践して参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
3 年前に右足で、今回は左足でお世話になりました。前と同じく先生と皆さんの対応が良くて、気持ちよく入院と手術をする事ができました。看護師さんが違っても、全員同じく対応が良いです。ちょっと来るのが遅くなると、その都度「遅くなってすみません」なんて言ってくれました。私は言う事はありません、今日退院できます、有難うございました。（心臓血管外科、3B 病棟:感謝）	感謝の言葉大変嬉しく思います。このような言葉を頂けるよう、今後も努力して参ります。
外来用の車イスは、ステップの開閉がないものばかりで移乗時とてもやりにくく危険でした。色々な型の車イスがないと困ると思います。対応よろしくお願い致します。（病院:要望）	当院外来備え付けの車イス全て確認しましたが、足を置くステップは全てバラフライ式で開閉可能な仕様となっております。もしもご指摘の内容と異なるようであれば、お手数ですが改めて投書を頂ければと存じます。
とても綺麗なゴミ箱なのだが分別がよく分からなくて困る。可燃・不燃の区別は県や地域でまちまちで、特にリサイクル系が分かりにくい。プラゴミも可燃なのか？外観重視で掲示物が少ないのなら、市の分別法記載ポスターを縮小したものをラミネートし、この投書用紙の並びに立てかければ良いと思う(地域によっては、外装フィルム少しでも不燃扱いになる地域もあるし、全て区別せず可燃ゴミで OK 缶ペットボトル以外一緒に OK な焼却炉を持つ地域もあるので)。（病院:意見）	貴重なご意見有難うございます。病院は公共的な事業所となり、一般家庭ごみとはゴミの分別で異なる部分がございます。その点も含めて現在のゴミ箱のレイアウトでは、分かりにくかったのかもしれませんが。頂いた声を受けて、総務部および感染対策部門と連携し、事業所向けのゴミの分別簡易一覧表をラミネートしたものを掲示する方向で調整して参ります。
駐車場の白線を引き直して欲しい。停めづらいです。（病院:要望）	現在度々頂く内容で、当法人としても状況は把握しております。ただ、白線引き直しは非常に多額の費用がかかるため、経営状況の厳しい現在引き直しすることができません。ご不便をおかけし申し訳ありません。
＊ ＊先生は片手に電話しながら診察、何も話が出来ませんでした。診察終わっても待たされ、この病院は長時間待たしてもそれが普通になっているようです。かえって病気が悪化します。（循環器内科、病院:苦情）	当該職員は退職しており、本人から謝罪の声をお伝えする事ができません。代わってお詫び致します。待ち時間短縮はこれまでも取り組んで参りましたが、まだまだ足りないものと認識しています。今後も引き続き取り組んで参ります。
＊ ＊さん(他同列 16 名)、＊ ＊先生、ペースメーカーの＊ ＊さん、手術して下さった先生およびスタッフの方々、モニターに異常が出てとんで来てくれたあなた、他私の命を救って守って頂いた皆様、有難うございました。何のお礼もできませんが、感謝感謝感謝の気持ちで退院します。お世話になりました。（3A 病棟:感謝）	たくさんの職員への感謝の言葉の数々有難うございます。入院中は患者さんのお力添えが出来たようで、我々も大変嬉しく思います。今後も満足できる医療を提供できるよう尽力して参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
基本的には入院すると他の階に入ってはいけないということが基本だと思いますが、エレベーターの出入り口の下に3層程度ある段差にローラーが引っ掛かり、スムーズに動かせないことが度々。5本のローラーとローラーの間に、ゴム製の引っ掛かりを防止するものを取り付ければ解消できると思うのでご検討ください。他の方も同様に思っていると思います、よろしくお願い致します。 (病院:要望)	貴重なご意見を頂きありがとうございます。恐らくは点滴スタンドの下のローラーかと察します。ご提案に沿うような点滴スタンド用の巻き込み防止器具を探しましたが、見つかることができませんでした。ですので現状のままご使用頂くことになります。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

・Wifi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解お願いします。

・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いました
が断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御理解頂きます様お願い申し上げます。

・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しましたが安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会
2026 年 5 月