

令和 5 年度患者アンケートご意見に対する回答【入院】

No.	内容	回答案
1	<p>①食事の時間が早すぎる(朝、夕)</p> <p>②看護師からシャワーの使い方について何の説明もなく困った。予約の仕方や時間の事も不明で、初日は(手術前)シャワーが出来なかった。その事を伝えたら「忘れた」と言い残し謝罪もなくマナーが悪かった。</p> <p>③食事の時間を聞いたら看護師複数に確認しても回答が統一されずバラバラな時間であった、なんで?</p> <p>④部屋が乾燥しすぎ、アトピーがあるので入院してすごく悪くなって大変だった、加湿器もなくかゆくて寝ることができなかった!空調管理が適切でない、看護師に頼んで室温を下げよう頼んだら「出来ない!」で片付けられた。</p>	<p>①朝食から昼食、昼食から夕食の食事の間隔があまりかわらないような時間設定にしております。②病棟の会議で該当者の申し出があり、接遇の強化を指導いたしました。③「朝食 7時 30 分、昼食 12 時、夕食 18 時」と食事提供時間は決まっております。再度、看護師への周知を徹底します。④貴重なご意見ありがとうございます。病室の空調機は加湿器付きのものとなっておりますが、個別に加湿設定はできないような仕様となっております。</p>
2	<p>①看護師と職員の区別、使い方が良く分からない</p> <p>②手術の予定日の前日に入院したがその際に手術の部分により術後のベッドの位置、ベッド柵の取り付けを考えておくべきである。</p> <p>③手術着は型の変更を早急に改善すべきである。</p> <p>④食事制限が無かったので毎回病院食としては満足であった。</p> <p>⑤床の清掃はもっと丁寧にするよう指導する事(凹ベッドの周り、足元しかモップで拭かない、椅子もどけて拭かない)もっと奥までモップを使う事。</p> <p>⑥入室時からベッドにまたがる机と TV 台のチャンネルが無かったが必要なものは良く点検しておいて下さい。</p>	<p>①看護局には看護師、看護補助者、クラークが各病棟に配置されています。ユニフォームでの識別と名札に職種を明記しています。②配慮が行き届かずご迷惑をおかけしました。基本、術後ベッドは術式や患者さんの状態に合わせたベッドを作成しています。引き続き、患者さんに安全に過ごして頂けるよう指導を行います。③令和5年10月から入院着を一新し、それにあわせ検査着・手術着も一新しております。手術着は着脱しやすさを第一に、肌触りにもこだわって採用しました。一部、旧型の手術着を継続使用していた事が考えられます。速やかに買い換えるようにいたします。④お褒めいただきありがとうございます。⑤貴重なご意見ありがとうございます。病室の清掃について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃を細部まで行うよう徹底してまいります。⑥快適にお過ごしいただけるよう、準備点検いたします。</p>
3	<p>今回の入院後の次回通院の予約票をもらって予定通り通院した所、予約が何処かで変更されていて急な変更に対応できず困りました。</p> <p>担当医が4月に替わり申し込みができていなかったのかわかりませんが仕事を休んで来た事等で、その後なんとか対応して頂き事なきをえましたがお年寄りならどうしたらいいかわからず困ると思います。今後ともダブルチェックをお願いします。信頼される病院であって下さい。お願いします。</p>	<p>前日に退院準備を行っております。</p> <p>当日朝に再度予約表の出し直しを行っておりますが、行われていなかった可能性が考えられるため、再度周知を行います。ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。</p>
4	<p>最初ガンと知った時はびっくりしましたが、先生にわかりやすい、その実直なお話を伺ってこの先生におまかせしようと決意しました。他の科を紹介して頂いて通院していただきましたのですぐに診察していただけた事は良かったと感謝しています。退院後のケアは思ったよりも大変ですが日にち薬ですので頑張</p>	<p>信頼いただきありがとうございます。今後も、皆様の要望にお応えすべく真摯に務めてまいります。お大事に療養なさってください。</p>

	りたいと思います。	
5	医者も看護師も忙しいのはわかるが、もう少し患者の気持ちに寄り添って欲しいと思いました。ここで治療したいと思える病院になって欲しいと思います。	ご意見ありがとうございます。患者様の気持ちに寄り添い、信頼される病院であるよう努めてまいります。
6	コロナ関係で面会できなかったが入院が1か月以上の長期になった場合は月に一回位は家族と面会できる時間を設定してほしい	コロナ禍で感染の恐れがあるうちは制限せざるえませんでした。現在は、14～19時の面会時間で、人数制限を行って面会を実施しております。今後は状況に応じて拡大を検討してまいります。
7	医師と看護師の意思疎通が出来ていないと感じることが再々あった。看護師からは私の要望が伝えられ医師からは返答があり、(例えば薬の処方など)すぐに実行されると言われ待っていても結局実行されなかったという事が再々ありました。患者としての立場は弱いものです、何も言えずにすましましたが病院機構として重大な問題ですので改善される様希望します。(医師からの返答は看護師さんから伝えられた事です、直接ではありません)	薬の処方が実施されなかった等、対応に不満、不信感を与える事になりましたことお詫び申し上げます。今後、このような行き違いのないよう、医師と看護師の意思疎通、連携に努めてまいります。
8	全体的に問題はなかったのですが病衣がうす汚れた感じでズボンのゴムは緩んで襟はグジャグジャとても不愉快でした(業者の問題)。3か月前に入院した友人も同様だったとの事	ご不快な思いをさせ申し訳ありません。病衣に問題がある場合は交換いたしますので、遠慮なくお申し出ください。業者に指導を行います。
9	先生をはじめ職員の皆様にはとても丁寧な対応と話しやすい対応でとても感謝しております。 しかし検査着のサイズが合わなかったり生地がすり減りや穴が空いていたり検査室までの移動がすごく恥ずかしかったです。検査着のサイズが揃っていない、古い検査着の病院は初めてでした。	古くサイズの合わない検査着を提供してしまい、不快な思いをさせて申し訳ありません。着用時に看護師が気づきすぐに交換できるように努めていきます。サイズ不足があれば他病院等から借用していますが、院内に不足していた事も考えられます。不足があれば早めに対応するよう努めていきます。
10	①退院時に看護師さんから「領収書を持って見せに来て下さい」と言われて理由を聞いた所「支払いをせずに帰られる方がいる」と言われました。1階の会計で支払いを済ませた後、何故わざわざ5階のナースセンターまで足を運ばなければいけないのですか？院内の連携の問題だと思います。会計の方も当然のように「5階のナースセンターへ持参して下さい」と言われました。どことなく『お役所仕事』的な印象を受けました。(公立病院だからでしょうか?)気持ちよく退院しようと思った時に最後の最後にイヤな気分させられました。是非改善してください	ご意見ありがとうございます。退院にあたりましては、入院費用の支払いだけでなく、様々な事務手続きが必要な場合があります。窓口も異なります。現在はすべて完了した後に、病棟で退院証明書の発行となり、動線の最後が病棟となります。この件については、検討中です。
11	事務的な事がもう少し配慮が欲しかった。請求書、支払い、諸手続きに関する事。 退院後の生活に少し不安があったが再来院受診予約もしており、いつでも聞ける体制で良かったです。大変お世話になり有難うございました。	入院にあたって、手続きや支払等、丁寧に説明を行ってまいります。
12	全てよく満足でしたが、食事だけは良くなかった。副食が少なかった。	多くの皆様に満足していただけるよう献立作成を努力してまいります

13	朝食の飲み物の選択が欲しい、牛乳かジュースなど	治療食の一部の食種を除きジュースや飲むヨーグルトなども選択いただけます。
14	個室入院の為良い環境でした。食事についてはご飯が良くなればと。おかずは同じものにならないよう工夫されてました。お米の粒粒ははっきり残る方がいい。ご飯やおかゆ希望。熱いものは熱く、冷たい物は冷たく頂きました。	炊飯後のほぐし作業や盛り付け作業時に粒が潰れないよう気をつけてまいります
15	3年前入院した時より不味い	多くの皆様に満足していただけるよう努力してまいります
16	○食事の内容が悪い、特に味付けは制限が有る為に難しいの でしょうが味付けに工夫して下さい。普通食の内容も同様です。料 金に問題があるのであれば検討すべきだと思います。 ○看護師さんたちの動き振りに感謝します。大変忙しい中良 く面倒をみてくれ感謝しています。励ましても下さいました、 有難うございました。(何人もいらっしゃいました)	多くの皆様に満足していただけるよう努力してまいります
17	食事の味良好。病室従事者は全体に親切である	お褒めいただきありがとうございます
18	前回手術した日はまったく寝れずとても辛くしんどい思いを しました。手術ってこんなものかとひたすら我慢しました。今 さらですが我慢せず状態を伝えれば良かったと思います。翌 朝よく眠れましたか？って聞いて下さいますが術後時間状況 をみて聞いていただけたら良かったかなって思います。 今回は手術も違い一晩中寝れない状態ではなく体も楽でし た。皆様のお陰で無事退院出来ました事心より感謝申し上げ ます。有難うございました。看護師1年目、2年目の方若葉マ ーク等わかりやすく可愛くていいですね。	手術後の苦痛に対して、行き届いた対応が出来ておらず申し 訳ございませんでした。術後の対応について指導を行い、安 心して治療に臨んで頂けるよう努めて参ります。
19	退院日の流れを説明して欲しかったです。家族に迎え時間な どを連絡するためにも。	退院の流れについて説明が不足があり申し訳ありません。今 後説明不足のないよう努めます。
20	職員により患者に対し患者の気持ちを考えずに自分の気持ち を押し付け患者無視をしている看護師が複数人いたと思われ る。患者の立場になった時の事を考えて仕事してほしい。患 者をバカにしている人が多くいたと思っています。	患者の立場に寄り添った看護を心がけるよう、指導してまい ります。
21	看護師の連絡事項はもう少しちゃんと伝達するように。報告・ 連絡・相談を病院として教育した方がいいと思います。	連絡漏れがないよう、報告連絡相談を徹底します。
22	入院前の説明で差し入れや持ち込みは基本的な時間は守られ ているが、24時間対応可と伺っていたので時間外に持ち 込みした際、看護師から時間外で注意され対応も悪い感じを 受けた、忙しくて人が少ないのかと感じた。パワハラ等ネット で噂されているようだが、患者や患者の家族に当たられるよ うなことが無い事を切に願う次第。	時間外での持ち込みについては、基本は行っておりません。 説明に誤りがあり申し訳ございませんでした。また、言葉使い や対応に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 患者さんやご家族の方へ丁寧な対応を行っていただけるよう 接遇強化に努めて参ります。
23	声が大きすぎる。頻繁に来すぎる。陰で患者の悪口を言っ ている。点滴注射で何度も刺される。	患者の立場に立った接遇指導を行ってまいります。
24	病室がほぼ満室状況で看護師の夜勤の人数が少なく大変に 思えた。	夜勤人員配置は規定どおりに行っております

25	親切に対応して頂きありがとうございました。「昼食はいらないですね、決定でいいですね。次の患者の準備がありますからね」と言って。帰りの荷物をまとめるのも、さあ早くとばかりに自分で詰めようとさせずに次々とリュックに詰め込まれた事、さあ早く出て行けと言わんばかりに感じられました(帰ってみたらないものがありました)5分位待てないものでしょうか。	退院時に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。最後まで気持ちよく入院生活を送って頂けるよう接遇指導を徹底していきます。
26	看護師さんの中に非常に言葉の量の少ない方がおられました(単語と大丈夫)という言葉だけ。	安心して入院生活を送って頂けるよう、接遇強化に努めて参ります。
27	ある看護師が他の患者に車いすを押しながら傍を通り私の病名病名をわざわざ知らせた	安心して入院生活を送って頂けるよう、個人情報の守秘義務についても、指導強化に努めて参ります。
28	肺炎で息も苦しく声も出ない上しんどさと高齢で動作や言葉の理解力もとぼしかったので担当して下さった方々には大変ご迷惑をおかけしまして申し訳なく思っていますが、薬をガバッと飲まされたり、きつい言葉をかけられたようで看護師さんが非常に怖かったと申しておりました。	安心して入院生活を送って頂けるよう、接遇強化に努めて参ります。
29	2年前に入院して退院する時コロナ禍・福祉について詳しい説明が無く大変苦労しました。ほとんどの医師や看護師、忙しい時の為もあり信頼していますが採血室の看護師の技術は低いと思います。	2年前のお話であるため、状況の確認が難しいです。しかし、退院後の生活についての説明がなかったことは大変申し訳ございませんでした。また、技術については、引き続き研修を行い技術の向上に努めて参ります。
30	立派な先生や看護師さんもおられるが、中にはとても悲しくなるような男性看護師もおりました。	とても悲しい思いをさせてしまい申し訳ございません。指導を行い接遇の強化に努めます。
31	部屋に入る際、もう少し静かに入って来て欲しい。やっと寝かせたのに看護師の声で起きる。泣く事が多々あった。	指導を行い、接遇強化に努めて参ります。
32	コロナ禍で入院時のみの状態から退院時の状態が分からないので帰宅した時どのようなケアが必要な状態となっているのかわからず大変不安でした。(家族)	退院前にご本人や家族の方とも話し合い、退院後の生活についての説明がなく申し訳ございません。今後、対応に気を付けて参ります
33	今回出産で入院させてもらいました。3~4時間おきの授乳を推奨しているのはわかっていましたが、赤ちゃんがぐっすり寝ているのに無理やり起こして飲ませるのはかわいそうだし、母体も全然休まらないと思いました。	お母さんの気持ちに寄り添い疲労などにも配慮しながら、赤ちゃんやお母さんにとってよりよい授乳を行っていきたいと思います。
34	看護師の対応が遅く、忘れていた件も多かった、AM5時半ごろに血液検査に来られたり、夜の見回りがうるさかった人が居ます。	安心して入院生活が送れるよう、接遇強化に努めて参ります
35	関わって頂いた方本当に良くして下さいました。気持ちよく入院が出来たと思っています。ありがとうございました。	安心して入院生活が送れるよう、接遇強化に努めて参ります
36	手術を受ける為の転院、入院前の外来での検査に数時間かかりその間、車椅子の患者さん本人は食事や水分補給が出来ず「手術の為に出来ない」と。説明があれば我慢しやすい、付き添っている家族も離れられず、水分のみなんとか飲んだ、おむつかえも出来なかった。	待ち時間対策として適切な理由と説明をおこなっていきます。待ち時間がないように他職種と連携していきます。病状や検査によっても、飲料水の可否は変わってくるため、患者様からの問い合わせには、その都度確認し、返事をさせていただきます。

37	車で国道から病院に入る所に誘導員を付けて欲しい。外大生が多いので危ない。	歩道、車道の通行に関する警備員の配置につきましては、関西外国語大学生の利用する時間帯等のみでの配置となりコストが高いことから現在のところ警備員の配置は検討しておりません。今後來院者、患者さまからの要望が多い場合は、改めて検討してまいります。
38	コンビニが独りで車いすで入るのが狭くすぐく気を使っでは入れなかった。	売店への車椅子での入店等、お困りの際は店員にお申し出いただきますようお願いいたします。
39	個室に服・ズボンのハンガーが無い。椅子が欲しい。ベットのテーブルを使用しない人は困る。	病院ではハンガーは設置しておりません。個室ではソファとセットの机、または丸テーブルを設置しています。来客などで椅子が必要な場合は、看護師にご相談ください。
40	シャワー室に足ふきが必要、洗面所にタオル掛けがあればよい	足拭きマットは、土足の室内に設置することとなり、不衛生であるため設置していません。タオル掛けは強度の問題で安全上、設置していません。
41	代表電話しかない所を改善して頂きたい。各科毎の番号があるとありがたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 代表電話については、不要なセールスなどの営業電話や繰り返しかかってくる迷惑電話に事前に対処するなど、病院の窓口として、各科への取次の可否を判断する役割も含まれており、各科の診療以外の負担を軽減するために設置しているものです。 皆様にはご理解いただきますようお願いいたします。
42	主治医の先生には本当に感謝しています。コロナ流行の為看護師の方は本当に忙しく大変だと思います。ありがとうございます。 面会禁止(コロナの為)なのでオンライン面会ができるといいなと思います。只職員の人員が問題ですけど。	面会につきましては、現在、14時～19時の間、1回30分、2名程度でお願いしております。オンライン面会は、コロナの期間は、実施しております。
43	コロナ禍という事もありますが、荷物の受け渡しの際の防災センターの方の対応がとても不愉快でした。防災センターの方はとてもやる気のない感じが表にまで出ていて毎日嫌な気持ちになりました。 また、病棟から来られるナースも面会がなく、不安な家族に対して、「ただ荷物を取りにきた」という対応で質問や不安を伝えても「わかりません」という対応でした。コロナだからこそ出来る看護があると思います。家族が面会できないからこそ丁寧な説明対応が大切です。病棟に上がれないからこそ人質にとらわれているような気分の家族がないがしろになっていました。	貴重なご意見ありがとうございます。 この度は防災センター警備員の対応において御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 今後はこのようなことがないよう指導を徹底してまいります。看護師につきましても、患者や家族様の立場に寄り添った対応をこころがけるよう、指導を行ってまいります。
44	体力が無く、体力回復の為に歩行のリハビリがやりたかったが中途半端な状態で退院に至ってしまった。	当院で行うリハビリテーションは、医師の指示により実施しています。 主治医にご相談いただくか、リハビリ処方指示のない患者様は、病棟看護師から主治医にリハビリを依頼する方法がありますので、病棟看護師へご相談ください。

45	相談員さんには退院にかけて色々お世話になりました。老人ホームへ変わるための連絡や家族への通知、退院時車椅子用介護タクシーの手配等ありがとう御座いました。このような相談できるシステムがある事は知りませんでした。もっと周知された方がよいのではと考えます。	相談窓口の存在について、周知に努めます。
46	私の手術は大阪府(全国の中で)NO1 の病院でした。大変有難うございました。	
47	退院して在宅介護が必要となり、事業所などを紹介して頂いて本当に助かりました。市役所に行っても当てはまる場所がないと言われてしまい、困りましたが、ケースワーカーさんにお世話になりました。退院前にカンファレンスをして頂いてとても役にたちました。ありがとうございました。	
48	先生や看護婦さんにとっても良くしてもらいました?なかなか言い出しにくい事なども気遣って頂き声をかけてくれてとても安心して入院できました。本当に感謝です!!ありがとうございました。	
49	この度は初めての入院、手術で不安になっている息子のお世話などありがとうございました。母として不安な部分がすごくあったのですが、先生や看護師さん、保育士さんのおかげで安心して入院をおえることができました。本当にありがとうございました。	
50	夜間であったにもかかわらずすぐに対応して頂き助かりました。いつもありがとうございます。子供も医師、看護師の方に優しくしてもらい嬉しそうにみえました。今後ともよろしくお願いたします。	
51	高槻市から救急車で受け入れて下さり有難うございました。母は認知症で入院すると不安で荒れて迷惑をかける事が多かったのですが、ご迷惑をかけたと思いますが今回は気持ちが穏やかでした。看護師さん達の対応が良かったのだと思います。有難うございました。	
52	3月11日に痔核根治手術を受ける際、正直執刀を伴う為精神的に私は不安で思わずTVドラマの「白い巨塔」の例え話をした際、麻酔科、医療スタッフの方々はしっかり傾聴して下さい手術に対する不安感が和らぎ安心できました。 執刀医の先生も手際よく思っていた以上に手術も早く無事に終了し良かったです。TVドラマの白い巨塔の例え話は極論でしたが、実際私が今回初めて市立ひらかた病院で執刀を伴う手術を受け貴院はとて安心し信頼できるスタッフの皆様方に支えられまもられている事を実感致しました。	

53	発熱外来から緊急手術・入院となりました。最初に対応して頂いた看護師さんの穏やかな対応で付添いの初日落ち着いて行動する事が出来ました。後は信頼して退院を待つことが出来ました。まことに有難うございました。	
54	お世話になりました。以前もそうだったんですが看護師さんがいつも笑顔で対応してくれる事がとてもうれしかったし安心感がありました。安心して入院する事ができました。本当にありがとうございました。身体に十分気をつけてがんばってほしいと思います。	
55	昼夜点滴のお世話等いろいろとありがとうございました。さまざまな看護師さんが明るくはなしかけて頂き気がまぎれる事ができました。	
56	担当して下さった看護師の皆さまが優しく接して下さい、5日間の入院生活でしたが安心してすごす事ができました。年度初めだったこともあり新人さんもいて、先輩看護師さんが優しく丁寧に教育されていて新人さんも安心して仕事に接する事ができる環境で良い看護師さんが育つのではないのでしょうか。短い入院生活でしたが看護師さんスタッフさんありがとうございました。	
57	特に看護師さん達に御礼を言いたいです。ありがとうございました。ものすごく大変なお仕事ですね。感動しました。	
58	入院は本来なら経験したくない事ですが20年ぶりのひらかた病院での入院となりまあ良い経験でした。最後に一言。動けない時の下剤・浣腸時の汚物処理をして頂いた看護師さんには大変不快な仕事をしてもらって感謝しております。	
59	病棟の皆様長らくのケアありがとうございました。師長さんをはじめ意見や相談事等すぐに聞いて対処して下さい嬉しく思いました。やりにくい患者に私自身になってしまった事申し訳ございません。皆様もお身体にお気をつけて健やかにお過ごし下さい。ありがとうございました。	
60	予定より長い入院になりましたが看護師さんの対応がとても素晴らしかったです。痛み、辛さを自身の事の様に対応して頂きました。どの看護師さんでも同じだったので痛み、辛さを伝える事ができとても気持ちが楽になりました。	
61	先生、看護師、その他スタッフの皆様親切にいただき入院中安心して過ごす事ができました。ありがとうございました。	
62	お世話になりました。本当に信頼できる病院です。ありがとうございました。	

63	大変快適な入院生活(3週間)を送らせて頂きました。ドクター、リハビリの先生やナース他のサポートの方々にとても良くして頂き感謝しています。本当に有難うございました。	
64	コロナ禍で皆さんピリピリされているのかと少々不安でしたが、いつも通りに感じる事が出来安心しました。いつもありがとうございます。	
65	緊急入院にも関わらず親切に対応して下さい、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。	
66	いつも親切丁寧で言葉遣いも素晴らしく良い。よく気にしてくれて面倒見てくれました。ありがとうの言葉しかありません	
67	おひとりの職員さんがあなたは両親より丈夫な体で産んでもらっています、ですから日頃から気を付けて自分を大切にとのありがたい言葉を頂きました。	
68	入院中は皆さまに大変お世話になりました。	
69	とても良くして頂きありがとうございました。感謝しています。	
70	本当によくして頂きました。ありがとうございました。	
71	治療に専念できました。ありがとうございます。	
72	もし次回入院するようなことがあった時は安心して入院出来ると思います。	
73	皆さん、先生・看護師さん・職員の方は本当に親切でした。気持ちがよく入院の日々が良かったです。お世話になりました。皆さんによろしくお伝えください。	
74	初めての入院手術で不安も多かったですが皆さん(医師、看護師、PTさんたち)の丁寧で親切な対応で安心して治療を受けることができました。本当にありがとうございました。	
75	大阪府枚方市の中核病院として今後の医療を担って欲しい。頑張れ医療スタッフの皆様ありがとう！	
76	大変お世話になりました。ありがとうございました。子供も優しい看護師さんがついてくれ心強かったようです。	
77	とても丁寧親切に接して頂き感謝しております。今後もお世話になりたいと思っております。	
78	全職員の方々のこの優しい対応を維持してほしい。	
79	親切にしてくださいました。満足です。	
80	老いて入院したらこんな過ごし方をするのか、とか必要なもの等わかり、家族が入院したらこうしようとか考える機会を得て今後役に立てたいと思います。	