

“皆様の声 ” のお知らせ （2025 年 4 月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	検査室のドアを足（ひざ）で開けている職員がいました。とても不快に感じました。	当健診センターをご利用いただきありがとうございます。今回は不愉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。お客様からいただいた声をスタッフ一同で共有し、お客様が気持ちよく受けられるよう接遇の向上に努めて参りたいと思います。 大変貴重なご意見をありがとうございました。	健診センター 次長 岡野
2	設備・管理	人間ドックのロッカー（着替え）の割り振りを、連続ではなく飛び飛びにした方が良いと思います。	この度は、不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。現在はおお客様のロッカーは当施設で事前に割り振りし管理させていただいております。お客様が何番のロッカーを使用しているかを把握することで忘れ物やロッカーキーの紛失の防止に努めております。ロッカーの数には限りがありますが、空きが確認できた場合には別のロッカーへ変更させていただきますので、お手数ではございますが近くにいるスタッフへお声掛けください。当施設でも可能な限り均等割りに努めてまいりたいと思います。 大変貴重なご意見をいただきありがとうございました。	
3	設備・環境	支払いはスマホ対応にしてください。簡単に済ませるようにしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、当院ではスマホ決済の導入について前向きに検討しておりますが、導入にはいくつかの準備が必要なため、まだ実施には至っておりません。今後、患者さんにとってより便利なサービスを提供できるよう、引き続き検討を進めてまいります。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。	医事課 課長 山口
4	設備・環境	診察室のドア上部にある電子掲示板ですが、正面でないと見えません。また、総合受付の番号表示モニターも数字と数字の間が狭く、番号の切れ目がわかりづらいです。	ご不便おかけして申し訳ございません。各外来に設置してあるモニターの大型化や他のモニターで番号表示することは出来ませんが当院では患者さんの携帯電話による診察状況の閲覧とお知らせサービスを導入していますのでよろしければご利用ください。 ※詳しくはお近くの職員にお気軽にお問い合わせください。 また、中央受付の会計待ち表示モニターについても対応することが出来ません。中央受付職員にお尋ねいただくことで会計の確認は出来ますのでお気軽にお問い合わせください。	

5	設備・環境	病棟対応のための外来診察中断の際は、待ち時間の説明があっても良いのではないのでしょうか。 11:00 予約で来ましたが、4 時間半待っても何の説明もありませんでした。	この度は長時間お待たせしまして申し訳ありません。 担当医師にはご意見を直接見せて、予約枠の見直しと出来る限り待ち時間が短くなるように改善を促しました。また、長時間お待たせする時の対応も検討してまいります。	医事課 課長 山口
6	職員の言動・対応	いつもいる受付の方の声が大きいです。言葉遣いも友達言葉のため、しっかり指導をしてください。	この度は受付職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。受付職員の接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。 受付職員には直接指導を行いました。職員が患者さんに寄り添った対応ができるように今後も接遇の改善に取り組んでまいります。	
7	職員の言動・対応	毎回感じていることですが、先生の説明を受けている際にスタッフの方の視線がとても気になります。 詳しく説明してくださっているため、時間がかかるので気になるのかもしれませんが、少し配慮いただけると嬉しいです。	この度はご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。 患者さんが安心して診察を受けられるように接遇の改善に取り組んでまいります。	
8	設備・管理	その日は温度が 20 度以上あるにも関わらず、リハビリセンターに暖房がついており暑かったです。リハビリをされていて気分が悪くなってしまいました。 冷房にしなくてもつけないということは出来ないのでしょうか？	この度は不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。 リハビリセンターでは各訓練室において空調の調節が可能です。 外気温が高い（低い）日や朝と日中の気温差が大きい日には時間帯によってリハビリスタッフが調整をしていますが、今回は配慮が不足しておりました。申し訳ありません。 患者さん一人一人の訓練内容（運動内容）が異なる為、全ての患者さんにとって最適な環境を設定することは難しい場合もありますが、「暑すぎる」「寒すぎる」等のご要望がございましたら、担当療法士にお申し付け頂ければ、周囲の方に確認の上すぐに調整いたします。 全リハビリ職員に対しても患者さんの体調を考慮することはもちろん、個々の要望に丁寧に対応していくよう、再度指導しました。今後は患者さんにご迷惑が生じないよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	リハビリセンター 科長 大澤

9	職員の言動・対応	薬局窓口にて、20 分待ちとありましたが 30 分以上待ちました。 また、新しい薬が出ましたが全く説明がなく、「〇〇先生からのお薬ですね」だけでした。 混雑していて早くさばきたいのでしょうが、窓口職員 3 人のうち 1 人が雑な対応でした。	大変ご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 説明の形式につきましては、患者さんからのご要望にお応えできるよう対応しておりますが、この度はご希望に応えることができず、大変申し訳ございません。 表示する待ち時間につきましては、概ねの目安とさせていただいております。お薬の内容によっては表示時間以上にかかってしまうケースもあり、その際は事前にアナウンスをさせていただいておりますが、対応が行き届かず、大変失礼いたしました。 お急ぎの場合には、可能な限りご要望に沿うよう対応いたしますので、薬局カウンターまでお伝えいただけますと幸いに存じます。	薬剤センター 科長 鈴木
10	設備・環境	入院患者への面会回数制限（週 1 回）を見直していただけないでしょうか。 家族限定や面会時間設定はやむを得ませんが、現在の感染状況を踏まえると回数制限は以前の条件が固定化されたままと考えます。 適時の方針・判断への対応を希望します。	面会制限に関するご意見をありがとうございます。 今回のご意見を参考に、毎週院内で行われている感染対策ミーティングで検討し、週 1 回の面会制限を解除いたしました。 ただし、予約制は継続いたします。そのため、面会をお待ちいただく可能性もあります。 ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。	看護部 部長 林
11	職員の言動・対応	病院の都合で CT 検査が遅れました。CT 検査なのでお昼を食べる前にと言われ、昼食を食べずに 4 時間待たされ、検査後にもう食事は出せないと言われました。お昼前にと言われた検査が 16 時になり、結果食事もお出せませんと全てが事後報告なのはいかなものなのでしょうか。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回の腹部 CT 検査は、検査前 3～4 時間の絶食が必要になります。放射線科と情報共有し、食事の提供が可能か確認出来る体制を取っていきたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございました。	看護部 副部長 井澤
12	職員の言動・対応	院内での連携が不足しているように感じます。看護師の方や入退院支援部の方で意見が異なることがあるのも承知の上ですが、その一方で患者について共通認識がされているのか不安に感じました。担当が変更になった際、どの方にどのようにどこまでのことをお伝えしているのか明確にしてほしいです。	この度は不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見は真摯に受け止め部署内で共有いたしました。 入退院支援の専任看護師は病棟単位で配置させて頂いております。長期的な入院になる場合は、転棟に伴い担当者が変更になる場合もあります。その際は担当者への引き継ぎをしておりますが、病状の変化により退院支援の方向性が変わっていくこともあります。医師・病棟スタッフ・多職種と情報共有し、安心して退院できるよう誠実な退院支援を心がけて参ります。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。	入退院支援部 師長 三村

13	職員の言動・対応	入院していた者ですが、最後まで薬の説明がありませんでした。違うスタッフが見るのであれば共有をしてください。 また、シャワーを浴びますか？と言われた日に浴びたいと答えましたがその日一日何も言われず、次の日にシャワーを浴びました。その際に女性スタッフが覗いて何も言わずドアを閉めました。 「入浴中」の札を見ていないのでしょうか？とても不安になりました。	今回、スタッフ対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 薬剤の説明についてですが、病棟薬剤師は入院時処方された薬剤の説明は実施しました。しかし、その後の説明が不足しておりました。患者さんのご希望やご意見は看護師だけでなく薬剤師など多職種で共有し、よりよい入院生活となるよう努めて参ります。 次に浴室の案内が行われなかったことについてです。通常、入浴は予約制で、予約がとれた際に時間の説明をします。しかし今回のご意見から案内や説明はできておらず、シャワー浴が行えているかの確認も出来ていなかったことになります。今後は確実に清潔ケアを行えるよう徹底していきます。 また、入浴中のドアを開けてしまったことについてです。「入浴中」の札の確認はしますが、①脱衣所に保管している清拭タオルを取りに行く ②患者さんの安全確認のため にドアを開けることがあります。 今後、緊急的理由で開ける場合の声かけを工夫し、不安感や不快感が残らない対応をいたします。また、清拭タオルの保管場所についても検討いたします。 貴重なご意見をありがとうございました。	C3 階 副師長 三谷
----	----------	---	--	----------------

“感謝の声”のお知らせ （2025 年 4 月分）

内容	
天使のようなお若い看護師さん、救急科の先生、本当にありがとうございました。忘れません。	売店のシナモンラテですが、シナモンの量が増えていて良かったです！これからもよろしくお願いします。
先生や看護師、栄養管理の皆さんに良くしていただき感謝します。食事も本当においしかったです。入院してだいぶ良くなりました。毎日大変ですが、皆さんも体に気を付けて頑張ってください。	

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。