“皆様の声”のお知らせ (2025年5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	肩関節の医師を以前と同じ週 1 回でもいいので配置していただけるとありがたいです。	ご希望に沿えず申し訳ございません。当院には肩関節を専門とする医師は常勤しておりませんが、診療は可能です。 肩関節の症状でお困りのことと存じますので、専門医による診察をご希望される場合には、専門性の高い医師へご紹介させていただきます。	整形外科 部長 新井
2	設備・環境	個室¥22,000-/日の部屋のトイレの流れが悪く、紙が戻ってきてしまいます。また、温水便座でもないため冷たく、ウォシュレットも付いていないのはどういふことでしょうか？点滴スタンドもトイレに入れられず、扉を閉められなくて開けっ放しで用を足さねばなりませんでした。個室の料金ではありません。高すぎます。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 A館個室のトイレスペース拡張や温水洗浄便座設置は、構造上の問題もあり、早急な対応は困難です。 今後の課題として、検討させていただきます。	総務課 係長 宇梶
3	設備・環境	B館1階の女子トイレの手前個室の水の流れが悪く、詰まりかかっています。	B館のトイレを点検させて頂きましたが、ご指摘の不具合を発見できませんでした。 再度ご利用され、不具合がありましたら、ご面倒ではございますが、ご連絡いただきますようお願いいたします。	
4	設備・環境	シニアカーが1台、駐車場に停めてありました。駐車場のスペースがシニアカーにとられて無駄になっていることもあります。シニアカーが駐車場内を走っていることに危険を感じます。	駐車場でシニアカーを走行することは、おっしゃる通り大変危険です。 何らかの注意喚起をいたします。	
5	設備・環境	2024年までは長くても30分~40分くらいの待ち時間で診察を受けていましたが、今回は最大2時間待ちました。原因究明および対策を教えてください。	この度は長時間お待たせしまして申し訳ありませんでした。検査結果が遅れた原因としては、検体の状態によっては検査結果が正常に出ないことがあることと、5月については連休明けで検査件数が多かったことが重なったためと思われます。 検体の状態によっては同様のことが起こりえるため、具体的な対策はございませんが、検査結果の遅延により診察が遅れる時は前もってご連絡するなどの対応をしております。	医事課 課長 山口
6	職員の言動・対応	A館ブロック受付職員の態度・言動を改めてほしいです。診察後に「お薬手帳はありますか？」と問われたので、何故ここで必要なのだろうと疑問に思いながら手帳を差し出すと「お薬の所を出してください！」ときつい口調で言い返されました。とても許せない気持ちになったり、病気の症状がより辛くなる患者さんもいるのではないのでしょうか？	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ありませんでした。受付職員の接客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客の改善に取り組んでまいります。	

7	職員の言動・対応	カルテ開示の要求時に身分証の提示を求められたので、マイナンバーカードを提示したら職員が困っていました。 免許証か紙の保険証が良いそうですが、現場が困っているのので答えをまとめてあげてください。	カルテ開示の際の身分証のご提示についてはマイナンバーカードでも問題はなく、対応した職員の認識不足であったと思われます。 受付職員には適切に対応できるように指導いたしました。この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。	医事課 課長 山口
8	設備・環境	院内 Wi-Fi サービスについて、談話室では接続できますが病室ではできません。病室で接続できれば嬉しいです。	この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 過去にも同様のご意見をいただいておりますが、再度 Wi-Fi 環境について、病室や各待合エリアを検証しましたが、A/B/C 館および健診センターいずれも正常に接続される状況でございました。 当院のフリーWi-Fiは無料で提供しているものであり、接続件数が無限でないため、混雑時などは繋がりにくい場合があるかもしれません。 Wi-Fi に接続できない場合の対処として、 ・Wi-Fi 接続がオフになっていないか確認する ・パスワードが誤っていないか確認し再入力する ・接続情報を削除し再接続する 上記をお試しいただき、なお接続できない場合はお近くの職員までお声掛けください。	
9	設備・環境	検査の服が劣化しています。お金をかけて検査にきているので、もう少し考えてほしいです。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。検査着は洗濯をして使用しておりますので、長年使用している検査着は劣化してまいります。ご指摘通り劣化が著しい検査着は新しいものへ交換させていただきます。大変貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 次長 岡野
10	設備・環境	血液検査が複数日にわかれており、一度に行うことはできないのでしょうか？	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 採血時に確認出来ればよいのですが、朝の採血は混雑しており対応が困難の為、診察時、医師にご相談頂けたらと思います。医師へは、事前採血への促しをする予定です。	生理検査室 科長 栗島
11	設備・環境	8時半に採血や尿検査、心電図、レントゲン等を行い、9時に診察開始ですが、その30分間で分析に要する時間はあるのでしょうか？ 毎回診察時間が当初予定より1時間から1時間半遅れるのは、採血等の開始時間の遅れが原因ではないのでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 事前に採血人数を把握し、人員を配置するように心がけていますが、現状お待たせしてしまっております。 医師に事前採血を促し、朝の採血を分散し、待ち時間の短縮を図りたいと思っております。	

12	職員の言動・対応	<p>A棟に入院している家族に荷物を持っていった際に対応していただいた職員さんが、無気力な話し方でとても感じが悪く、患者さんにもそうなのかと心配になりました。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。職員ひとりひとりが無気力さや対応の悪さを感じさせない接遇ができるよう指導して参ります。</p>	看護部長 林
13	職員の言動・対応	<p>入院中、看護師たちにあきれ果てました。仕事をできるだけしたくないのか何を言っても申し送りや連絡がなっておらず、同じことを何人にも言わないとやってもらえない状況でした。点滴がなくなりナースコールを押しても来たのは2時間後でした。</p> <p>夜中でも車椅子でトイレに連れていくときに4人部屋の前を平気で大きな音を立てながら押していくので、さくて寝られたものではありません。</p> <p>唯一、背の高い若い男性の看護師の方はとても一生懸命に仕事をしていました。</p>	<p>この度は私どもの対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後はスタッフ間での連携をより密にし、患者さんが安心して療養に専念出来るような環境を提供できるよう尽力してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>	A4階 師長 岡野

“感謝の声”のお知らせ（2025年5月分）

内容	
<p>診察時間後に次回の予約日時について相談させていただきました。お忙しい時間にもかかわらず看護師さんはとても親身に話を聞いてくださり、他の症状に関してもアドバイスをしてくださり、不安が大きい通院でしたが話したことでとても安心できました。</p> <p>きめ細かく丁寧な対応やご配慮をどうもありがとうございました。</p>	<p>冷房の悪寒を訴えたとき、パジャマの上に着る服と布団を持ってきていただき本当にありがとうございました。あれから体があたたかくなって生きている気持ちが出てきました。</p>
<p>人間ドックを受診させていただきました。そこで採血をしていただいたのですが、針を入れられたこともわからない程の採血でした。今までで初めてです。採血で血を見るのが少し苦手なので、いつも緊張してしまうのですが、今回はそのようなことは全くありませんでした。採血をしてくださった女性の方に感謝です。</p>	<p>この病院は患者優先であり、優れた病院です。これからも全てのスタッフ共々頑張ってください。</p>

※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。