

“皆様の声 ” のお知らせ （2025 年 8 月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	聴力検査時、外からの声が気になりました。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 検査室の移動が困難な為、扉を閉める等をし、雑音を軽減するようにさせていただきます。	生理検査室 科長 栗島
2	設備・環境	診察予約は 11 時でしたが、採血の為、混雑を避けるために 8 時過ぎに来院しました。しかし診察までの時間が長すぎます。 採血のみ空いている午後に行い、診察は別の日というやり方にしていきたいです。採血と診察を別の日にできませんか。	ご迷惑をお掛けしまして、申し訳ありませんでした。 医師に協力を得て、当日採血のみだけではなく、事前採血などの実施に向けて検討中です。 診察時間につきましては、主治医とご相談ください。 今後、お気づきの点がございましたらご指摘のほどよろしくお願いいたします。	
3	職員の言動・対応	院内薬局のとある薬剤師の接遇が酷いです。終始不貞腐れた態度で、挨拶もしなければ目も見ません。 ずっと見ていると他の患者さんにも同様に太々しい態度なので指導教育が必要だと思います。	体調の優れない中、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 対応について、職員には指導を重ねて参りましたが、指導が行き届いておらず、弁解の余地もございません。この度は、誠に失礼いたしました。 薬剤センター全員に、社会人として、医療関係者として、あるべき姿を改めて指導し再発防止に努めて参ります。	薬剤センター 科長 鈴木
4	設備・環境	病院内薬局はとても混んでおり、待つ時間が長くなります。院外薬局での受付になるよう処方箋を FAX で送付するなりしていただけると、遠方から来ている者にはとてもありがたいのですが。	ご希望されるサービスへの対応ができておらず、大変心苦しく感じております。 院外薬局への FAX 送信について、当院でも検討いたしましたが、導入が難しく、断念した経緯がございます。現在、処方箋内容を送信するアプリや、写真を撮って送るとご対応いただける調剤薬局もございます。もし、かかりつけの薬局がおありでしたら、一度ご相談いただくことは可能でしょうか。不躰なお願いとなり、恐縮ではございますが、どうぞ宜しくお願い致します。	
5	設備・環境	売店でメルペイ等を使えるようにしてください。	いつも売店テラス・ショップ&カフェをご利用いただきありがとうございます 売店の決済方法に関する同様のご意見を多数いただいております。 それに伴い、来年より QR 決済を含めた各種お支払い方法に順次対応していけるよう進めております。 今後ともテラス・ショップ&カフェをご利用いただけますよう宜しくお願いいたします。	テラスショップ & カフェ 課長 池田

6	設備・環境	人間ドック用のジャージですが、ズボンのウエストのゴムが緩く落ちてきてしまいます。改善をお願いします。	この度はご不便おかけし申し訳ございませんでした。全ての検査着を確認させていただき、劣化が著しい検査着は交換させていただきます。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
7	設備・環境	Wi-Fi 受信不能の件です。 私は 4 階及び 5 階の部屋（北側）に入院しましたが、いずれも部屋では Wi-Fi は利用できませんでした。 C4 階の談話室は繋がりましたが C5 階の談話室は一定の周期で途切れます。	入院中の Wi-Fi 利用について、ご不便をお掛けし申し訳ございません。 改めて該当エリアで接続試験を行った結果、iOS18.6.2 および Android バージョン 16 の環境で正常に接続されることを確認致しました。 一方で、入院中の患者さんから「Wi-Fi が繋がらない」との意見をいただき現場確認したところ、実際に接続できていないという状況も確認しております。 無線アクセスポイントから遠い病室の窓際や、他の患者さんの接続状況によっては繋がりにくい場合もあるため、今後の課題として機器更新や増設も検討しておりますが、接続にあたりいくつかお試しいただける手順をご案内させていただきますので、まずはお近くの職員にお声かけいただけますと幸いです。	情報システム管理室 室長 皆葉
8	職員の言動・対応	ブロック受付の職員から、柔軟剤なのか香水なのかすごく匂いがします。病院でするので無臭をお願いします。	この度は当院職員の身だしなみに関して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。 医療機関は多くの患者さんが安心してご利用いただける場であるべきと考えております。そのため、香水や柔軟剤等の香りについても、体調に影響を及ぼす場合があることを職員に周知し、職員一人ひとりが十分に配慮するよう指導を徹底いたします。 今後も患者さんにとって快適な療養環境を維持できるよう取り組んでまいります。	医事情報部 課長 山口
9	設備・環境	入退院センター受付担当が 13 時時点で 1 名しかいませんでした。お昼休み時間中とは存じていますが、担当者が 1 名しかいないというのは何事でしょうか。	この度は退院受付において長時間お待たせし、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 入退院センターの職員配置において十分な体制を整えるよう努めておりますが、昼休み時間帯は職員が限られるため、対応にお時間をいただく場合がございます。 今後は待ち時間の軽減に向け、体制の改善や業務効率化に取り組んでまいります。患者さんにご迷惑をおかけしないよう努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。	

10	設備・環境	マイナンバー受付に8月からなったと思うのですが、最初の受付機に中央受付でマイナンバー受付するように案内を掲示してはいかがでしょうか。ブロック受付まで行ってから知り、中央受付まで戻り二度手間でした。	この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。再来機にはブロック受付に行く前に顔認証付きカードリーダーによる資格確認をお願いする掲示をしておりますが、気付かない患者さんもいらっしゃるようですので、掲示方法について改めて検討させていただきます。 また、当院では顔認証付きカードリーダーの増設を準備しており、A館・C館に設置予定でございます。準備が整うまでの間はご不便をおかけいたしますが、中央受付にある顔認証付きカードリーダーをご利用くださいますようお願い申し上げます。 今後も患者様にとって分かりやすく、安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
11	職員の言動・対応	総合診療科に三ヶ月に一回薬を貰いに行っている者ですが、医師から「近くの病院に行った方がいいんじゃない？」と行く度に言われストレスになります。 医師曰く個人病院をすすめるのは「国が決めたことから」とのことですが、他の科と連携して診てもらっているため、一つの病院で診てもらえると安心だと思いかかっています。 もう10年以上も通っているのに他の病院に行けと言われても納得できません。	この度は逆紹介に関するご意見をお寄せいただきありがとうございます。当院は当初より紹介受診重点医療機関として、状態が落ち着いた患者さんについてはお近くのかかりつけ医療機関への逆紹介を進めてまいりました。 さらに、9月に茨城県より地域医療支援病院の承認を受けたことで、これまで以上に逆紹介を推進しております。これは、より身近で継続的な医療が受けられるようにするため、国の医療政策に基づいた取り組みです。 総合診療科は原因が明確でない場合に初めにかかっていたあく診療科であり、長期的に受診いただくことを前提とする診療科ではありません。申し訳ありませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。なお、総合診療科以外で当院にかかりつけの診療科がある場合、処方薬をまとめることが可能な場合もございます。詳細は診療科の医師にご相談ください。 今後も患者さんにとって安心して受診いただける体制づくりに努めてまいります。	
12	職員の言動・対応	使用済みの注射器針を保存瓶に入れ持参したところ、嫌そうな顔で通院時に医師に渡してくれと言われました。なぜ処分できないのか、理由さえ言いませんでした。	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。スタッフに対する接遇教育を再度徹底して参ります。 ただ、診察時に医師が針箱を確認する場合もあるため、患者さんの状況で対応が変わる場合もございます。しかしそのような際にも説明が必要になりますので、今回のような説明不足のないように今後は努めて参ります。	外来 師長 飯田

※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。