

“皆様の声”のお知らせ (2025年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	<p>退院の際の対応に時間がかかりすぎです。もう一人職員を増やしてください。</p>	<p>この度は入退院センター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。</p> <p>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、入院患者さんのご案内で担当者が離席することもあるため、対応にお時間をいただく場合がございます。</p> <p>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。</p>	医事情報部 課長 山口
2	職員の言動・対応	<p>総合診療科受診のため来院し、血液検査と尿検査が入っていたため事前に確認したところ「検査予約は入っていない」と言われたため外来受付へ向かいましたが、やはり検査は入っていました。</p> <p>せっかく朝早く来ても採血の順番待ちで遅くなるので意味がありません。改善してください。</p>	<p>この度は、受診に際しご不安とご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、受付時の案内や説明について改善に努めてまいります。</p>	
3	職員の言動・対応	<p>数年ぶりに小児科でインフルエンザの予防接種を受けました。1回目の受付時はA2ブロックで待ってしまい、「小児は小児科です」と言われたため慌てて小児科へ行きましたが「遅刻です、受けられません」と怒られました。(結局は打ってくれましたが。)小児は小児科へと掲示があれば良かったのと思いました。(後でホームページには書いてあったことを知りました)</p> <p>2回目、今度は13:30より前に受付しましたが、「受付時間は12:30~13:00の間です」と注意を受けました。ホームページを確認すると赤字で『受付時間13:30~16:00』と書いてあり、その下を読み進めていくと黒字で『受付時間12:30~13:00』と記載されていてわかりにくいと思いました。</p> <p>料金も同意書には1回目5000円、2回目3000円と書いてあり、ホームページの『1・2回とも4000円』とは異なっており、合計は同じですが不正確です。</p>	<p>この度は、小児科での予防接種に際し、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、院内案内や説明の分かりやすさ向上に努めてまいります。</p>	

4	設備・環境	<p>朝 8:30 に採血のため来院し、採血終了したのが 9:00 でしたが、医師に診ていただいたのが 11:30 でした。</p> <p>採血に時間がとられるのでしょうか？ それとも医師の予定で遅いのでしょうか？ どうすれば早めに診療が終わりますか？</p>	<p>この度は、外来診療において診察までお待たせし、ご負担をおかけしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、待ち時間の軽減に向けた対応に努めてまいります。</p> <p>なお、診療内容によっては、診察日とは別日にあらかじめ採血等の検査のみを行うことが可能な場合もありますので、次回受診時には担当医師にご相談いただければと思います。</p>	医事情報部 課長 山口
5	設備・環境	<p>マイナカードの受付がわかりにくいです。Aブロック受付から往復しました。玄関にマイナ受付を大きく表示し、先に何を受付するのか手順を大きく表示してほしいです。自動かマイナか血液検査のファイル、何を入れるのか（受付票なのかカードなのか）表示されていないので、何もしないで待っていたので呼ばれませんでした。</p> <p>もっと表示をわかりやすくするべきです。</p>	<p>この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、院内案内の分かりやすさ向上に努めてまいります。</p>	
6	設備・環境	<p>予防接種の受付ですが、15分～20分の間受付を増やしてください。</p>	<p>この度は、予防接種の受付に際し、お待たせすることとなりご負担をおかけしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、受付や案内の工夫により、円滑な対応に努めてまいります。</p>	
7	設備・環境	<p>予約でしたが外来で2時間待ちました。長すぎます。</p>	<p>この度は、外来診療の待ち時間に関してご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>当院では一部の診療科を除いて予約制を導入しておりますが、診療内容や患者さんの症状によって診察時間が前後する場合があります、やむを得ず待ち時間が発生することがございます。とはいえ、結果として長時間お待たせすることとなりましたことにつきましては、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今後も、外来診療が円滑に進むよう、診療体制や運用方法の見直しを行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>	
8	設備・環境	<p>皮膚科外来にて予約時間より3時間も待たされました。</p>	<p>皮膚科外来の診察につきまして、ご予約時間から長時間お待たせし、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見は担当医師とも共有し、待ち時間の軽減や外来運営の改善について引き続き検討してまいります。</p> <p>今後も、患者さんに寄り添った診療を心がけてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>	

9	職員の言動・対応	<p>A 館病棟の人手不足を解消するために人員補充をお願いします。10 月頃に C 館から A 館へ移った際に、人手が足りないとの説明を受け（皆さんから言われる）不安に思いましたが、移ってから段々と衰弱し先日亡くなりました。</p> <p>優しい声掛けでとても良くしてくださる方もいましたが、手が不自由で食べづらかった父に「遅かったねー」と何気なく話すスタッフもいて悲しかったです。人員が足りないなかでのベッドが自動で動かないのも、スタッフが他に行き届かない一因になっています。</p>	<p>この度は患者さんやご家族の方を不安にさせる説明や声掛けをし、大変申し訳ございませんでした。当病棟は療養病棟であり、急性期病棟と 1 日の看護師の勤務者数に違いがありますが、その分看護補助者が手厚く配属されており、協働して患者さんの処置やケアにあたっております。その説明が不十分であり、患者さんやご家族の方を不安にさせてしまいました。</p> <p>スタッフの声掛けに対し、患者さん一人ひとりの立場に立った言動をとれるよう指導を行い、全員が自己の振り返りを行いました。不安を与えてしまった点について真摯に受け止め、分かりやすい説明ができるよう心がけてまいります。</p> <p>また、電動ベッドの件は導入に向けて調整をすすめています。</p> <p>今回は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	A6 階 師長 田中
10	設備・環境	身障者用駐車場が少なすぎます。関係ない人が停めています。	毎日の館内放送による注意喚起と巡回を実施しています。お気づきの点がございましたら、ご連絡ください。	総務課 係長 宇梶
11	設備・環境	障害者専用駐車場をマナー無視した車が使用しています。やむを得ず B 館前のバス駐車場にて短時間乗り降りせざるを得ませんが、危ないケースやバス運転手に怒られたケースもあります。至急対策を講じてほしいです。		
12	設備・環境	<p>午前中の駐車場がとても混雑していて砂利の駐車場に停めるのですが、フェンス側の木が生い茂っていて車に傷がついてしまいました。</p> <p>毎回フェンス側しか空いていないので、草や木を切るなど整備していただけたらと思います。</p>	<p>ご指摘いただいた隣接地の樹木ですが、地権者に伐採をお願いしております。</p> <p>ご不便をおかけしておりますが、伐採完了までもうしばらくお待ちください。</p>	

“感謝の声”のお知らせ（2025年12月分）

内容	
去年から何度か入退院を繰り返しています。入院や通院は不便なことも多々ありますが、医師やスタッフの方々は献身的で感謝するのみです。いつもありがとうございます。	耳鼻科の先生、ご丁寧にありがとうございました。愛和のパンが楽しみです。

※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。