

“皆様の声”のお知らせ (2026年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
	設備・環境	<p>7時に玄関前に並び若い番号で機械受付をしました。8時30分に採血開始になりましたが、十数人が呼ばれて採血室へ入りました。明らかに私の番号より後の人たちがどんどん先に採血されていました。</p> <p>実際の機械受付番号順ではありません。どのようなになっているのでしょうか。</p>	<p>当院での採血の順番は採血室前に設置されたボックスに受付票と診察券をクリアファイルに入れて提出していただいた順にお呼びしています。</p> <p>そのため、中央受付や再来受付機での受付番号と、実際の採血の順番は前後しております。</p> <p>できるだけ円滑にご案内できるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>	医事情報部 課長 山口
	設備・環境	<p>予約センターがAIになってしまい、声が早くて聞き取りにくく何回やってもダメでした。仕方なく中央受付に電話してとってもらいましたが、老人にとっては予約も出来ないようになってしまったのかと困っています。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>音声のスピードや聞き取りやすさについては、今後の改善に向けた確認・調整を行ってまいります。</p> <p>また、AI電話での対応が難しい場合には、職員による直接対応も可能ですので、代表電話までご連絡いただければ対応させていただきます。</p>	医療福祉相談室 課長 中根
	職員の言動・対応	<p>薬を数種類飲んでいきます。家で薬を確認したところ、袋に記載された薬と中身が違っていました。</p> <p>(『1回に4個』の袋に半個の薬・『1回に半個』の袋に4個の薬)</p> <p>その他の薬は合っていたのですが、しっかり確認ダブルチェック等はあるのでしょうか。もしこちらが確認せずに飲んでいたらと思うとゾッとします。</p> <p>今回の薬は少し複雑だったのですが、絶対にあってはいけない間違いだと思います。出来た薬を患者へ渡す際も中身の確認はしていないのですか？</p>	<p>この度は、大変なご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。日頃より複数の薬剤師による調剤、監査を実施し、調剤過誤防止に努めて参りましたが、患者様の信頼にお応えできなかった事、大変重く受け止めております。手順の見直し、スタッフの周知徹底を行い、再発防止に取り組んでいく所存でございます。</p> <p>カウンターでの確認形式につきましては、患者様のご要望に沿う形で対応しております。この度はご希望に添えることができず、大変申し訳ございませんでした。次回より対応させていただきたく、お声掛けいただけますと恐縮に存じます。お手数をおかけしますこと重ねてお詫び申し上げます。</p>	薬剤センター 科長 秋場
	設備・環境	<p>病室のコンセントが古いせいかコンセントの差し口が埃でいっぱいでした。新しい歯ブラシで汚れをこそげ取り、埃がない状態で使用しましたが、スマホとコンセントが両方熱くなりしばらく取り外しました。火事の危険性がなくもないと思います。</p> <p>「電話室」のコンセントは新しく、スムーズに入り暑くもなく安心して使用できました。病室のコンセント差込口の点検をお願いします。</p>	<p>この度は病室内のコンセント部分の環境整備が行き届いておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。速やかに清掃・環境整備を実施しました。今後、病棟スタッフ間でも環境整備の重要性についても周知し、実施の徹底に努めていきたいと思っております。貴重なご指摘をいただきありがとうございます。</p>	C3階病棟 副師長 三谷
	職員の言動・対応	<p>仕事態度のよろしくない看護師さんがいました。</p>	<p>この度は看護師の対応で大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後同じことが起こらないよう接遇についてスタッフ全員で振り返りご指摘のようなことがないよう努めて参ります。ご意見をありがとうございました。</p>	B3階病棟 師長 酒井

職員 の言 動・対応	龍ヶ崎から来る送迎バスに牛久のふれあい橋で待っていたら、停まらず通過し置いて行かれました。今までにもそういうことがあります。必ず一時停車してください。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 当該乗務員への嚴重注意および、定時運行の再教育を徹底いたします。	総務課 係長 宇梶
設備・環境	砂利の駐車場がとても停めにくいです。ラインが見えない為余計に予約時間に遅れてしまいました。	駐車場の件で、ご不便をおかけし申し訳ございません。抜本的な解決にはお時間をいただく可能性がございますが、まずは現状でできる限りの視認性向上に努めてまいります。	
設備・環境	血圧を測る場所や診察を受けるところがとてもわかりにくいです。看板などで表示いただけると迷わず済みます。	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。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。各検査の案内に関しては表示や照明等を工夫したいと思っております。血圧計測値は一般的に使用されている機種であり、製造年度も測定可能な期間であります。検査結果は受診者さまの体調によって左右さると思っておりますが、いつもと数値が違う場合は看護師が測定させていただきますのでご安心ください。	健診センター 次長 岡野
職員 の言 動・ 対応	血圧計の数字がおかしいです。(いつもより高く出てしまう) また、視力検査用の椅子が低すぎて辛かったです。きちんと調整できる椅子が欲しいです。	視力検査の椅子は高さを調整できる椅子へ変更させていただきました。 貴重なご意見をありがとうございました。	
設備・環境	レントゲン室から女性の笑い声や話し声が聞こえてうるさかったです。廊下に響き渡ってとても気分が悪いです。	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。この度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。担当者へ注意させていただきました。お客様が安心・安全に検査が実施出来るよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。	
職員 の言 動・ 対応	人間ドックで利用しました。胃のバリウムを担当した方について、マイク越しの指示が聞き取りづらかったです。語尾を長く伸ばすので不明瞭なのと、吸って吐いてのリズムも非常に合わせづらかったです。初めてなのもあるかと思いますが、流れ作業のように感じました。	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。今回はご不便おかけし申し訳ございませんでした。透視撮影室の検査はマイクでの指示となる為、聞き取りにくい状況かもしれません。担当スタッフへお客様の声を報告させていただきます。聞き取りにくい場合はお声掛けください。お客様へ指示が伝わるよう担当スタッフが話す速度や音量調整を行わせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。	

## “感謝の声”のお知らせ（2026年1月分）

内容	
自分の体調を考えず色々やりすぎました。何とか元気になりたいと思い入院し、師長さんのもと皆さんがチームで組んでテキパキと対応するのを見て元気づけられています。感謝しています。	入院時は食欲がありませんでしたが、入院食がおいしくて食欲も戻り、リハビリに勤しむことができました。私達のために毎食料理を作って頂いて本当に感謝しています。愛和に入院して良かったと思っています。

※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。