

“皆様の声 ” のお知らせ （2026 年 3・4 月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	父の見舞いの時に気づきました。預けてある入れ歯がとても汚れてしまっていて、擦り洗いをしてみましたが落ちないくらい汚れてしまっており驚きました。洗浄液が必要なら連絡をいただければ持って来ました。	この度はお父様の義歯の状態につきまして、ご不快な思いとご心配をおかけしましたこととお詫び申し上げます。 ご指摘を受け、当時の状況を確認致しました。 入院中の義歯につきましては、スタッフが定期的に洗浄を実施しておりました。しかし入院当初より義歯に長期間の着色・汚れが認められており、通常の洗浄では十分に除去できない状態であったためスタッフ間で情報共有を行い、洗浄を強化して対応しておりましたが、ご家族の方がご覧になられた際に十分な清潔感が得られておらず、ご心配をおかけする結果となりましたことを重ねてお詫び申し上げます。 今後は義歯の状態をより丁寧に確認するとともに、通常の洗浄で改善が難しい場合にはご家族へ状況を説明し、必要に応じて義歯洗浄剤のご持参や対応方法についてご相談させていただくなど連携を図りながら適切なケアに努めてまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。	A4 階病棟 師長 下村
2	職員の言動・対応	夜、熱っぽいのでナースコールにて検温を希望しました。3 回程呼びましたがいずれも看護師が来てくれることはなく、別日に同室の人がナースコールをしていましたが 50 分位しても来ず、見かねて廊下にいた看護師に連絡しました。 このままでは重大なに事故に繋がりがねません。ナースコールは患者との命の綱です。	この度は入院中にナースコールへの対応が遅れ、ご不安とご不快な思いをおかけしましたこと心よりお詫び申し上げます。 ご指摘いただきました内容について、当日の状況を確認しました。複数の対応が重なっていた時間帯ではありましたが、患者様からのナースコールに迅速に対応することが出来ず、結果として長時間お待たせしてしまいましたことを重く受け止めております。 ナースコールは患者様の安全・安心を支える重要な手段であり、ご指摘のとおり対応の遅れは重大な事故に繋がる可能性があります。今回いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、ナースコールへの対応・訪室体制を改めて見直すと共に、患者様への経過説明や応援要請など適切な対応を徹底してまいります。 また、発熱など体調変化がある患者様への観察や必要物品（体温計等）の状況についてもよりきめ細やかな対応に努めて参ります。	
3	設備・環境	浴室（左側）に時計を設置してください。右側はあります。入浴時間が 30 分となっており、いつ頃（何時頃）着替えをしなければと落ち着きません。設置は浴室がいいと思います。	貴重なご意見いただき、ありがとうございます。 入浴時間に制限がある中、時間の確認ができず、ご不安やご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 ご指摘を受け、浴室内に時計を設置しました。今後も安心した療養生活が送れるよう、環境整備に努めていきます。	C3 階病棟 副師長 三谷

4	設備・環境	なぜ病室の 6 人部屋の仕切りカーテンはあれほどシワシワなのですか？アイロン掛けしないのですか？	病室のカーテンにシワがあり、この度はご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 ご指摘を受け、病室環境を確認するとともに、カーテン状態について点検を実施いたしました。今後は、カーテン交換後や環境整備時の確認を徹底し、患者様に気持ち良く療養していただける環境作りに努めて参ります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	B3 階病棟 師長 酒井
5	設備・環境	朝昼夕、同室の患者がけたたましい受信音と共に大声で通話しています。携帯電話の使用は病室ではなくテレフォンボックスで行うべきであり、マナーではなく規則にしてはどうでしょうか。	院内で携帯電話を使用する際、携帯電話コーナーでの使用をルールとしています。入院患者さん一人一人のご理解とご協力が必要です。快適な療養生活を確保するためにも宜しくお願い致します。	看護部長 林
6	職員の言動・対応	病室内やベッド周りの薬のカスや飲みかけの薬がテーブルに置かれていました。また、前よりも看護師や医師の対応が良くないと感じます。 医師も忙しいのはわかりますが、本人や家族の心配する気持ちをもう少し理解してほしいです。説明を求めても「どうせわからないだろう」という話し方をされると気分が良くないです。「大丈夫です」だけの言葉では何が大丈夫なのかわかりません。	看護師の薬剤管理や環境整備が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。感染や安全面からも内服は適正に管理しなければならず、ご意見を看護部内で共有し、同様のことが起こらぬよう指導いたしました。 また、声をかけづらい対応は患者さんの想いや考えを把握することができなくなります。接遇に関しても医師・看護師だけでなく職員一同気を付けていく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。	
7	設備・環境	1.予約券の印字が抜けていました。何故抜けていたのでしょうか。 2.電光掲示板の呼び出し表示が眼科で出ないのは何故でしょうか。 3.看護師の対応等、診療科によってばらつきがあるので、患者に寄り添う（ケアを大切にした）指導をお願いしたいです。	（1,2）貴重なご意見をありがとうございます。確認致しましたところ、システムに不備が見つかりましたので修正させていただきます、改善させていただきました。ご迷惑をおかけいたしました。 （3）貴重なご意見をありがとうございます。患者様に寄り添うケアの実施に向け共有させていただきました。	情報システム管理 室 室長 皆葉 看護部長 林
8	設備・環境	手指消毒用アルコール液ですが、切れているときがあり、毎日点検がされていないように思います。使用頻度に見合う感覚で点検・補充するようお願いします。 また、会計精算機近くにも設置していただきたいです。	このたびは、手指消毒用アルコールにつきまして、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 ご指摘いただきましたアルコールの補充不足につきましては、点検および補充が十分に行き届いておらず、ご不便をおかけしました。今後は定期的な点検・補充を徹底し、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。 また、自動精算機付近への手指消毒用アルコールの設置につきましてもご意見をいただきありがとうございます。ご要望を踏まえ、自動精算機付近にも手指消毒用アルコールを設置し、ご利用いただきやすい環境づくりに努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	医事情報部 課長 山口

9	職員の言動・対応	皮膚科ですが、9：00 からスタートのはずが9：30 から診察となっています。土曜はいつも9：30 からと言われました。 時間にルーズすぎませんか？ 9：00 からの予約はなくしたほうが良いのでは？	このたびは、皮膚科の診療開始時間につきまして、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 皮膚科の診療につきましては、予約時間に沿って円滑に診療を開始できるよう努めておりますが、診療内容や患者さんの症状などにより、診療開始が予定時刻から遅れる場合がございます。 また、職員の説明につきましても、ご不快な思いを抱かせる内容となりましたことを重ねてお詫び申し上げます。患者さんへのご案内は誤解を招くことのないよう適切な説明を徹底し、診療開始時間を含めた運用についても診療科と共有のうえ改善に努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	医事情報部 課長 山口
10	設備・環境	予約を取りなおす際が面倒です。AI は不便です。選択する際に該当する項目がなかったときにわからず、掛けなおしたりしました。	ご不便をおかけし申し訳ございません。 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。 また、A I 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。	医療福祉相談室 課長 中根
11		最近の AI 電話予約について、1 回の電話で予約が完了しない、いつ折り返しが来るかわからない、不在着信を見てこちらから折り返さないとダメ、電話口で色々言わされてとても時間がかかる…とても不便なのでシステムを変えてください。		
12		AI による電話対応ですが、声が聞き取りにくく電話番号もはっきりわからず。これでは困ります。		
13	職員の言動・対応	職場での秋の健康診断で要検査の結果が出たので AI 予約センターを通じて電話で予約をしました。その際に診察当日の持ち物として職場での検診結果を持参するよう言われましたが、いつも受診している主治医に健診結果を提示しておりカルテに書き込まれていることから、そして主治医が検査予約をしたものと思っていたため結果は破棄していました。その旨を予約時の電話にて伝えましたが一切聞く耳を持たなかったため、所定の再発行料を払って結果を再発行しましたが「要再検診」の文言が記載されているだけでした。 これは本当に必要な書類だったのでしょうか？必要性が高いとも思われない書類の再発行を一方的に言い渡され、実際に入手しなければいけなかったことは患者にとって大きな負担であり、あまりにも理不尽な対応だと思いました。書類を持参できない際の善後策を何故お伝えいただけなかったのか大きく疑問です。	予約時の対応により、ご不快な思いとご負担をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。 通常は検診結果をもとに診療を行いますが、ご事情を十分にお伺いできず、一律のご案内となってしまいました。 いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さんの状況に応じた丁寧な対応ができるよう改善に努めてまいります。	

14	職員の言動・対応	問診の際に一方的な話で不快な思いをしました。傾聴することもせず、一方的で、相談することもできませんでした。非常に残念です。	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。 今回は医師の対応に不安を抱かせてしまい大変申し訳ございませんでした。受診者さまが事前に記入していただいている情報を基に問診させていただいておりますが、質問に対する回答や最後まで聞く事が出来ず申し訳ございませんでした。限られた時間にはなるかと思いますが、耳を傾け丁寧に対応させていただきます。受診者さまが安心して受診できるよう職員一同努めさせていただきます。またのご利用をお待ちしております。	総合健診センター 次長 岡野
15		最後の総合問診の医師の対応について、左指の骨が曲がっている悩みを伝えたところ「私の専門ではないのでわからない」と言われました。また血液検査の結果も説明されませんでした。		
16		腹部超音波の担当の人ですが、常に怒っているような感じで怖いです。検査も2分程度で終了してしまい、もう少し色々見ていただきたかったです。	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。担当者へ指導させていただきます。お客様が安心して検査が実施出来るよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。	
17	職員の言動・対応	薬局のとあるスタッフの対応が雑です。忙しいとは思いますが、改善を求めます。	患者様への対応について、指導が行き届いておらず、この度は誠に申し訳ありませんでした。対象の職員を含め、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 秋場
18	設備・環境	だしの効いた卵おじやを食べたいです。	病院の食事は、症状に応じて医師の指示のもと、栄養価や食べやすさを考慮して提供しております。しかし治療により味覚や嗜好の変化、食欲不振が感じられることもあると思います。入院中の食欲低下や食べにくさに対して管理栄養士による嗜好の聴き取りのもと、食品や料理・量の変更、味の変化、形態の工夫など食事の個別対応をおこなっております。 大量調理の都合上、提供方法にも制約があり、すべてのご要望にお応えすることが難しい場合がございますが、今後も可能な範囲でご要望にお応えできるよう努めてまいります。	栄養センター センター長 後藤
19	設備・環境	B館エレベーター内の床シートで躓きました。修繕してください。	ご指摘ありがとうございます。ご意見いただいたあと、すぐに修繕いたしました。	総務部 部長 松本

“感謝の声”のお知らせ （2026 年 3・4 月分）

内容	
5 歳の子どもを眼科で診察していただきました。中央受付の方からブロック受付の方、眼科の先生まで皆さん優しい対応でこちらも安心して診ていただきました。ありがとうございました。	深夜なのに親切にしてくださいありがとうございました。自宅療養と迷いましたが来てよかったです。

※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。