

# 患者様からのご意見と回答(令和7年3月)

| No | ご意見   | 対応  |
|----|---|---|
| 1  | <p>地下1階駐車場について<br/>いつもお世話になっております。ありがとうございます。<br/>車イスをいつも使わせて頂いておりますが、古いタイプの車イスしか残っておらず重たくて使えませんでした。<br/>すみませんが、できたら新しい車イスに変えてもらえたら嬉しいです。<br/>(私も高齢です)</p>  | <p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。<br/>より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。</p>   |
| 2  | <p>兄弟の授乳をするところが無いのはなぜでしょうか。<br/>0歳児が病棟に入れないのは理解できますが授乳室が無いのは不思議です。<br/>駐車場であげました。このような声は他にないのでしょうか。</p>   | <p>外来エリアに授乳ができる場所がありますが、今回ご案内ができておらず、ご不便をおかけしました。<br/>この機会を受けて、小児科外来の授乳エリアに関する案内ができるよう、スタッフ間で情報共有しました。<br/>貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>                                      |
| 3  | <p>10時に予約しても終わるのはいつも14時すぎる。<br/>会計までもとても時間がかかるため、気分が悪くなる。<br/>もっと効率よくして下さい。時間はお金で買えません。<br/>また、エコーは夫しか同席できず夫がいない人はどうするの？<br/>親もエコーの確認できないなんて<br/>それを初回で説明して欲しかった。ずっと待たされて1日が終わった</p>  | <p>この度はご不快な思いをおかけしまして、申し訳ございません。<br/>また、待ち時間については課題として認識しており、改善できるよう今後も検討を重ねてまいります。<br/>より良い患者サービス・医療の提供が出来るよう、頂いたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。</p>                              |
| 4  | <p>老人の方が検査途中でマスクを失ったとのこと。あきらかに一人で体調も悪く、歩くのもつらそうなのに、受付の女は「下の売店でマスクを買って付けないと検査させません」と云って老人は困っていました。みかねた外来患者の方がわけてくれました。マスク必要ならば常備して下さい。体調悪くていのに、わざわざ下まで買いに行けません！<br/>改善よろしく願いいたします。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>院内ではマスクの着用をお願いしており、マスクを着用していない方にはお声掛けをさせていただいておりますが、この度は受付の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。<br/>患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう、接遇教育の徹底、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p> |
| 5  | <p>11時頃 会計に基本伝票を出しました。<br/>30分経過しても名前呼ばれず、後で出した人達が次々と会計に呼ばれていました。<br/>仕方ないので計算のところに行き、名前を伝え「まだでしょうか？」とたずねると、私が聞きに行く前に一度手に持って横によけた伝票が私のものでした。そうすると、横によけた伝票を手にとり突然金額を言われましたが、入院の分が含まれていない様だったので確認すると、少し不機嫌そうに「入院もですか」と返答し、また処理を始めました。<br/>外来分、入院分の会計を終えてから、その方に「何故、私の伝票を横においたのですか？」と聞くと、もごもごして「パソコンが開いていたので」と言われました。計算ができた人の分を置いているところにあつたのにと、何を言っているのかと思ったので名前を聞くと、突然「すみません、わざとじゃないんです」と言いわけをされ、その時初めて謝罪の言葉がありました。長時間待たされたうえに、自分の伝票を横におかれるのを見てしまって気分が悪くなりました。<br/>結局、伝票を出してから会計が終わるまで約1時間程かかりました。下の待合いに人を待たせていたので、それもとても気になりました。<br/>もう少し早く会計していただきたいのと、きちんと説明をしていただきたかったです。</p> | <p>この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。<br/>また、大変お待たせしてしまったこと、丁寧な対応・説明ができなかったこと、併せてお詫び申し上げます。<br/>会計待ち時間の短縮及び接遇の改善に努めてまいります。</p>   |

| No | ご意見   | 対応   |
|----|---|--|
| 6  | <p>輸血した帰りにクリスマスカードを父がもらっていました。気持ちがほっこりしました。ありがとうございました。</p> <p>クリスマスコンサートもベルの音色が素敵でした。職員さんのサンタ、となかいとてもかわいかったです。</p> <p>病院に来て父が輸血になり、心配と不安な時に心穏やかになりました。ありがとうございました。</p> | <p>大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>頂いたお言葉は、関係部署にお伝えいたしました。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療・サービスの提供を心がけてまいります。</p>   |
| 7  | <p>診察室が狭いといつも感じます。</p> <p>診察の内容もまる聞こえです。</p> <p>限られたスペースでこれだけ沢山の科があるので仕方ないかもしれませんが、できれば改善して欲しい。先生や衛生士さんの対応はとても親切で感謝しています。</p>   | <p>他にも同様のお声をいただいております。病院としても状況を把握しており、現在のところ病院スペースの観点から即座の解決は難しい状況ですが、今後も改善に向けて検討を重ねてまいります。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>  |
| 8  | <p>受付番号の用紙を受付および会計時に提出くださいと書いてあったため、受つけにくいと「再診の人はここにも書いてますけど」と不快な対応。こちらはわからず受付にいきます。ことばづかい、たいどきをつけて！！</p>   | <p>この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。</p> <p>当該職員に確認し、指導いたしました。他のスタッフに対してもこのことを共有し今後このような事がないように十分注意します。</p> <p>患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけるよう、接遇教育の徹底、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p> |
| 9  | <p>父の状態をとともわかりやすく、ていねいに説明していただきました。</p> <p>ありがとうございました。</p>   | <p>この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>今後も患者様に寄り添った医療を心がけてまいります。</p>  |
| 10 | <p>手術の後、ICUへ入る場合に荷物を一時的に持ち込み制限のため、持ち帰る様に聞きましたが、コインロッカーなども設置し、併用し利用できる様にご配慮いただければと思います。</p> <p>スムーズに安心して荷物管理ができると思います。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>より良い患者サービスの提供、環境作りが出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。</p>  |
| 11 | <p>2F EV横男子多目的トイレ</p> <p>トイレトーパーの切れ端がケースカセット奥になって、取り出しにくいです。</p> <p>横の一般用は大丈夫です。他はわかりませんが、同じものが備わっていれば、ちょっと難儀しています。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>より良いサービスの提供、環境作りが出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。</p>  |
| 12 | <p>便の検査を入院するたびにさせられる。</p> <p>よそでもらう便のキットには便器内に敷くシートが入っているが、ここでもらう分には入っていない。</p> <p>トイレの水につかってしまったりとりにくい。シート付きのキットにしてほしい。</p>  | <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めてまいります。</p>   |

| No | ご意見  | 対応   |
|----|--|--|
| 13 | <p>〇〇科に1年近くお世話になっていますが、担当の先生にはもう少しちゃんと診察をして頂きたいです。<br/> 患部を直接診察していただいたのは初診の時だけで、それ以降は毎回初診の時に撮った画像だけを見ています。患部は一切見ません。<br/> 初診の時よりも症状が酷くなり別の症状も出てきているので、その説明をしているのにちゃんと話を聞いて頂けず、薬の処方箋と次回の予約の紙を渡されて終わりです。症状の原因の説明も処方された薬の説明もありません。<br/> 診察時間は1・2分程度です。診察の為に会社を休んでいるし、もお少しちゃんと診察して頂きたいです。<br/> 直接、先生にそんなことを言ったら期限を損ねてもう診察をしてくれないと困るので言えません。<br/> 症状も酷くなってきているので不安で仕方ないです。</p>  | <p>この度はご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございません。<br/> 患者様やご家族様に寄り添った接遇を心がけ、安心して満足のいく医療・患者サービスの提供ができるよう努めてまいります。</p>  |
| 14 | <p>●言語聴覚外来について</p> <p>子供のことでいつもお世話になっています。<br/> 3月末で退職されるとのことで、とても残念です。ぜひ続けて頂きたいです。</p> <p>もうすぐ退職されると聞きました。<br/> 子供がずっとお世話になっている先生です。専門的な知識で、ずっと人工内耳にたずさわっていた方です。<br/> もうしばらくこちらの病院にいてくださると助かります。</p> <p>言語聴覚に小さい時からずっと通っています。<br/> もしここに通えなくなると、すごく遠い病院に通わなければならなくなり、困ります。<br/> どうか存続できるようにお願い致します。</p> <p>3月に退職されると聞きました。息子が4才の頃からお世話になっており、とても色々よくして頂いていたので、いなくなってしまうのは、とてもさみしいし、これからの息子の事も不安です<br/> できれば、これからも居て頂きたい先生です。</p> <p>学習リハビリ(言語聴覚)<br/> 4月から予約がとれないとのことで、子どもも私(母)も不安になりました。みとおしがつかず心配です。<br/> 〇〇先生も体調不良とのことで心配です。<br/> こちらに通って毎日とてもうまくまわっているの困ります。<br/> 予約が今まで通りとれるように考えていただきたいです。<br/> 先生2人ともお世話になり、もっとリハビリをうけさせてほしいです。<br/> 必要です。<br/> 4月からは〇年生になるので、もっと不安なことがあります。</p> <p>聴覚言語の予約が取れず、困っています。</p> <p>次の予約ができない。<br/> 先生がかわるのが不安。</p> | <p>皆様には多大な御不安をおかけし、たいへん申し訳ございませんでした。〇〇に関しましては4月以降も聴覚言語支援センターでの診療を継続することが決まりました。ただ勤務形態の変更に伴い、今までより予約が少々取りづらくなる可能性がございます。地域の医療機関や行政とも連携しつつ適切な指導を受けられないお子様が出ないよう善処して参りますので、今後とも御理解と御協力をお願いできれば幸いです。</p> |

| No | ご意見  | 対応  |
|----|--|---|
| 15 | <p>撮影のため、服を着替えましたが、その時の青い服がくさかったです。<br/>洗濯されているものとは思いますが不快でした。<br/>改善いただければ、ありがたいです。</p> | <p>この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。<br/>ご指摘いただいた内容については委託業者と共有の上、今後はこのようなことがないよう、<br/>努めてまいります。</p>   |
| 16 | <p>食事はもう少し、熱い方がいい</p>  | <p>この度はご満足いただける食事が提供できず申し訳ございませんでした。<br/>温かいものは温かい状態で提供できるように努めておりますが、配膳されるまでに冷めてしま<br/>った可能性がございます。<br/>いただいたご意見をもとに、より一層適切な温度管理と可能な限り迅速な配膳に努めて参<br/>りたいと思います。<br/>今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p> |