

ご意見につきましては、多くの方からいただく内容を中心に回答し、数ヶ月ごとにまとめて掲示しております。
過去に回答してきましたご意見(掲示分)は、HPに掲載しております。

2026年1月2月3月のご意見

接遇等対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>認知症外来での診察ですが、本人を目の前に言いにくい事があります。本人のいない所での先生との話を希望します。(家族 50歳代 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。外来では患者さんのお話を伺いながら診療をすすめて参ります。診療の流れの中でタイミングをはかりながら、付き添いされている方とお話をする機会をもつことも可能です。診療の前にスタッフにお声かけいただければできる限り調整いたしますので、ご遠慮なくお声かけください。</p>
<p>入院の朝食をごはんにしているのですが、少し固いです。又ご飯の量が多いのでご飯のみ少し少な目にしてもらえたらありがたいです。(おかずはそのままの量で) (入院 60歳代 女性)</p>	<p>ご飯の硬さと量についてのご意見、申し訳ございません。大量調理、また使用米の変更時に水分量の加減で少し硬いごはんとなったのかもしれませんが。美味しいごはんの提供ができるよう努めます。朝食のごはんについて、量や硬さが合わない場合は、病棟の看護師にお伝えください。看護師や管理栄養士がうかがい食事調整させていただきます。また、副食(おかずなど)については、通常量の半分量で提供するハーフ食もごございます。医師の指示に基づいての提供となりますので、医師や担当看護師とも連携しながら、適切な提供を心がけます。</p>
<p>患者さんに対して年齢関係なく「やね〜」「大丈夫?」とか丁寧語を使わず話をされる方が多かったように思います。 ―中略― 敬語を使わずに話しをされるとあれ?の不信感から始まり話しづらくもなりました。実際にイラ?としたのも正直なところ。日々の多忙な業務も承知ですし、人によってため口できさくに話す方が良い場合もありますが、今一度接遇の原点に振り返っていただきたいと思います。 ―中略― どうか皆さまが一層プロフェッショナルになるようお願いして書かせていただきました。期待をこめて。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 職員の言葉遣いにより、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。 ご指摘を真摯にうけとめ看護職全体で共有し、丁寧な言葉遣いと患者さんに頼りにされる立ち居振る舞い、接遇向上に努めて参ります。</p>

<p>公立病院で仕方ないのですが、年末年始の9日間リハビリセンターが閉まる事は、ベッドの上だけの生活は一日が長く本当に辛かったです。別料金になっても希望者だけでもリハビリをお願いできるように願います。早期退院につながると思うのですが・・・。</p> <p>(入院 70歳以上 女性)</p>	<p>年末年始のリハビリについて、継続したいというお気持ちや具体的なご要望をお聞かせいただきありがとうございます。このような前向きなお声をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っています。ご存じの通り年末年始は休日体制になっており、職員も少ないため医療安全上の確保やスタッフ体制の都合により、平日と同様のリハビリ提供が難しい期間となっております。その分は担当療法士より連休中も安全に取り組める自主トレーニングや症状に合わせた過ごし方について、個別にてお伝えさせていただいていると思います。さらにご不明な点は、担当療法士に確認していただければ、出来る限りサポートさせていただきます。いただいたご意見は、今後の参考として大切に受け止めて参ります。これからもどうぞよろしくお願いたします。</p>
<p>私の妻は神経内科と産婦人科で治療をうけている。その科に起因する尿路感染症を25年9月と26年3月に発症して入院した。その過程で困った点を取り上げます。</p> <p>発症入院前に婦人科の症状がひどくなってきたので予約変更ダイヤルで予約日を前倒ししようとしたが、通話中ばかりでつながらず、3～4日経過し高熱39℃発熱したため、自宅に来ている訪問リハビリの方と相談し、はり姫へ救急搬送入院した。今回要望は予約変更専用ダイヤルをつながる様にする事、又は代替策を講じていただきたい。</p> <p>(外来受診 付き添い 70歳以上 男性)</p>	<p>この度は予約の変更ができずに、緊急入院となられましたこと、心身ともにご負担をおかけしましたこと誠に申し訳ございませんでした。予約変更ダイヤルについては、10月からスタッフを増員してできるだけ早くお電話をお受けできるように努めているところです。</p> <p>ただこの度のように、病状の悪化に伴う日時の前倒し変更につきましては、直接開院日の時間内に当該科へお問い合わせをしていただき、病状をお伝えいただくことで、受診のタイミング等も含めてお返事いたします。お手数ですが病院代表から当該科への連絡をお願いいたします。</p>

<p>病院のパジャマのレンタルについて、入院時の説明で、退院前日にレンタル解約すれば退院日の請求はないと説明を受けました。解約に行くと、退院日にパジャマを着ているので、契約料金が発生すると言われた。おかしくありませんか。契約中に配布されたパジャマを借りているのに、退院日に新しいパジャマを着たわけでもないのに料金が発生するなんて。ならば、契約終了日にパジャマを脱いでもらうことになるときちんと説明をしてほしかったです。解約にいつ今日脱いでもらいますと言われてびっくりしました。詐欺にあった気分です。</p> <p>(入院 50歳代)</p>	<p>入院セット取り扱い事業者より</p> <p>「退院日の料金発生についてのご意見」について、弊社の入院セットの利用規約におきましては、利用料金は「日額かける利用日数（利用開始から終了日までの全日数分）」と定めております。これに基づき退院当日も午前・午後の別を問わず、日額計算の対象に含まれる旨を規定しております。</p> <p>申込時のご案内状況について当該患者様のお申し込み時におきましても、申込書（店舗控・お客様控）の「注意事項2」に記載されている「退院日もご請求に含まれます（午前のご退院でも日額計算対象となります）」という項目に基づき、書面及び口頭でのご説明を行っております。</p> <p>「前日に解約すれば当日の料金はかからない」という誤解を招いてしまった点につきましては、説明の際の言葉選びや確認作業に不十分な点があった可能性を重く受け止めております。担当スタッフへの再教育を行い、より丁寧な誤解のない説明を徹底してまいります。</p>
<p>1月に入院した者です。入院前の患者支援センターで入院の説明を受けました。入院セットを申込をして、入院中カードで入院セット申込の判断をするという事がわからず、又退院の時カードの返却で入院セット終了ということがわからず、退院時にカードをもたずに入院セット終了の手続きをしようとして、そのカードが必要という事でもう一度入院部屋まで戻りました。（痛みがあるのに・・・）入院前に患者支援センターで説明を受ける時、見本のカードを患者さんに見せて説明をしてほしい。</p>	<p>入院セット取り扱い事業者より</p> <p>当社では従来より、名札カードは退院時に返却をお願いしており、忘れられた場合は原則として当社にて回収しております。また、患者様が病室に戻られる場合には、回収をお願いする運用としております。</p> <p>しかしながら、今回につきましては、患者様のご状況（痛みや移動の負担）への配慮が十分ではありませんでした。ご不便をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>また見本のカードにつきましては受付前に掲示しておりますが、説明時に十分に認識いただけた形のご案内が不足していたと認識しております。今後は</p> <ul style="list-style-type: none">・説明時に見本カードをより明確に提示する（受付前に掲示しております）・カード返却を口頭で丁寧にお伝えする <p>お客様のご指摘を真摯に受け止め、改善に向けて努力してまいります。今後ともご利用いただくお客様に満足していただけるように努めてまいります。</p>

<p>設備環境等に関するご意見</p>	
<p>2階にあるLブロックに待ち合いからイスがなくなったのには大きな理由がありますか。採血や検尿は妊産婦さんその他病気の方などが多く利用するのに、イスがないまましんどい状態で待期している人が居るのではないですか？皆が必要ではないのなら優先座席のようにして、しんどい人だけが使えるようにすれば良いし、多くの数のイスがなくても足りると思います。絶対にあの場所にイスが必要だと思うので、早急なご対応をお願いします。</p> <p>(入院 30歳代以下 女性)</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございました。採血室では患者さんが多く待たれる時間帯において、外待合には予備の椅子を準備して、できる限り立って待たれる患者さんがおられないように努めてまいりました。また令和8年3月より、採血まち患者さんや体調のすぐれない方を優先してご利用いただけるように、椅子を常設いたしました。今後も不足が生じた場合には受付スタッフと連携して、追加の椅子の準備など対応して参ります。なお、椅子の数には限りがございますことをご了承ください。</p>
<p>面会に来た時ベッドから手袋がでてきました。シーツも血液がついて汚れていました。家族が粗末に扱われているように感じました。</p> <p>(お見舞い 40歳代 女性)</p>	<p>この度はご心配とご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。今回の件をふまえて、スタッフ一人一人が注意を払い、病棟責任者によるラウンドでチェックを強化し、患者さんのベッド周辺が安全で清潔に保たれているか、不備がないかを確認する体制を構築いたします。</p> <p>今回のような事態が二度と発生しないように深く反省し、改善に努めていきます。</p>
<p>お褒め、お礼のご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
<p>自分の誕生日で人生初の病院でのbirthdayになりました。入院して1ヶ月以上たった中、祝い膳にメッセージ+飾り切り果物とケーキ。自由に動けないのでケーキは諦めていた中のお膳に思わず笑みがこぼれとってもとっても嬉しかったです。記念にメッセージカード持ち帰ります。大きな病院で数も多い中、手間のかかるお気づかいに感謝します。お正月の金のツルも一つ一つ折ったのかな？びっくりしました。さすが大きな病院はすごい。と周りにも伝えてしまいました。365日お休みのないお仕事の皆さま。いつもありがとうございます。</p> <p>(入院 40歳代)</p>	<p>栄養管理課では、安全安心を大前提とし、塩分、エネルギー、タンパク質などの調整が必要な食事であっても調理スタッフと管理栄養士が調理法の検討を重ね、美味しく食べていただけるように努めています。行事食や選択食、誕生日サービス、焼きたてパンなど食事を楽しんでいただきたいというスタッフ一同の願いを込めて提供しております。</p> <p>今回のご意見及び労いのお言葉、とても嬉しく心に染みました。これを励みに、より一層力を注いで参ります。</p>