

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7月8月9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>Jブロックで診察が50分遅れたが、何にも連絡がなく、モニターにも何もお知らせがなかった。一言の声かけくらいできると思う。</p> <p>(外来受診 40歳代 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。連絡なく予約時間を超えてお待たせしましたこと、申し訳ございませんでした。通常は予約時間を超えてしまう状況下では、診察室上のモニター画面にお知らせするようにしておりますが、今回はそのタイミングを逸していたものと思います。今後はできるだけ遅れのないように診察を進めると同時に、適宜その状況をお知らせするように努めます。</p>
<p>カーテンを開けてから名前を呼ぶ人がいます。名前を呼ぶ前にカーテンを開けるのはやめてほしいです。またカーテンは最後まできちんと閉めてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ベッド周囲は治療・療養エリアですが、同時に患者さんにとってのプライベートな空間です。カーテンの開け閉め、お声かけのタイミングなどいま一度、注意を払うように努めてまいります。</p>
<p>・受診予約変更の窓口（電話）がつながりにくい。回線及び他の部署で行えないか。予約後の変更の再確認を自動で簡単にできないのでしょうか。</p> <p>・予約変更ダイヤルがずっと話し中でつながらなくて困りました。結局つながらず予約の変更ができませんでした。代表電話にかけたところキャンセルはできるといわれましたが、結局キャンセルしても再予約は予約変更ダイヤルにかけないといけなかったこと。つながりやすくなることを強く希望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。予約変更についてご不便をおかけして申し訳ありません。昨年10月より予約変更ダイヤルのスタッフを1名増員しておりますが、未だ電話が繋がりにくいとお声をいただいております。</p> <p>予約日の変更については、調整のための時間、患者さんへのご説明も含めお時間がかかる状況がございます。変更のご事情を含め担当医への確認、新たな診察枠の確保、診察に伴う検査等関連部門の予約の取り直し等多くの確認調整事があり、その結果予約日の変更ができないケースもあります。</p> <p>改善のための更なる取り組みについても検討を進めております。ご理解とご協力のほどお願いいたします。</p>

<p>認知症センターに通う患者の娘です。ブロックDにMRI撮影のために母と一緒にきました。撮影を終えて着替え後、患者をブロックの待ち合いで待っている家族に引き渡してくれませんでした。患者がどこかへ行ったり、迷子になったら困るので、認知症センターの患者の場合は、本人が受け答えがしっかりしているように見えても、きちんと家族に引き渡してほしいです。（外来 30歳以下 女性）</p>	<p>このたびは、ご不安とご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>認知症疾患医療センターに通院されている患者さんにおかれましては、ご指摘の通りご本人の受け答えがしっかりされているように見える場合でも、ご家族と離れてしまうことで安全上の問題が生じる可能性がございます。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、認知症疾患医療センター通院中の患者さんにつきましては、より確実にご家族へのお引き渡しができるように対応してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。今後も安心して受診していただけるよう努めてまいります。</p>
<p>立体駐車場から病院正面ロータリーにでる所に立っておられた交通整理の方。体は別の方向を向き、手だけ振っている状態でこちらは行っていいか解らずにいと「はよいけや」と大声で言われました。たまたま窓が開いていたので聞こえました。とても不快に感じました。</p> <p>（外来 30歳代以下 女性）</p>	<p>交通誘導警備担当部門より</p> <p>この度は多大なるご迷惑をお掛けし、誠にに申し訳ございません。交通誘導警備員が患者さまに対しての「はよいけや」発言は事実でした。原因は当時外気温が高く、集中力がぎかれて地元言葉でしてしまった為となります。本人には注意を行い、深く反省しております。</p> <p>患者さまからの投書は全警備員に情報共有の上、ホスピタリティに関する再教育と、業務中少しでも熱中症だと感じた場合は、速やかに情報共有する事を徹底いたします。</p>

<p>1階で会計まちをしている時、あるお母さんに抱かれた赤ちゃんが床に嘔吐してしまった。お母さんは赤ちゃんを抱っこしたまま床を拭き始めたが、周りにいたスタッフは見て見ぬふりなのか、何もせず声もかけなかった。私が一番近くにいたスタッフに床掃除をするように頼んだが、清掃スタッフがくるまでの間、嘔吐した場所は他の患者・家族 車いすに踏まれ不衛生だった。すぐに清掃するスタッフが来られないのは分かるが、せめて誰か一人その場に残り、周りの方に注意するよう立っているべきだったと思う。病院なのに感染対策はどうなっているのかと思った。</p> <p>(外来 30歳代以下 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございました。重大な事例とうけとめ、関係する部門で、患者さんへの対応、周囲の方への安全配慮が足りなかったことを反省し、振り返りを行いました。</p> <p>職種を問わず、まず患者さんに注意を払うこと。一人で動けない時は応援を呼ぶ事。報告、連絡、相談を基本に連携し、それぞれの立場でやるべき行動をとること。特に今回は、ご指摘の感染対策を中心に改めてそれぞれの部門の手順、連携方法を見直すことができました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>設備環境等に関するご意見</p>	
<p>呼び出し器のカバーが、ネチャーっとして汚い。毎日拭いてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。材質がナイロン系のためにご意見のごとく感じられたと思います。呼び出し器本体、カバー内側外側、ひも部分共、ご利用後回収毎に、高濃度エタノール（80％）配合のクロスでしっかり拭き取りしておりますのでご安心ください。</p>
<p>荷物の受け渡し時間を広げてほしいです。面会時間と同じであれば荷物の受け渡しだけして帰ることはないです。日中は人も多い思いますので10時～15時とかで荷物受け渡しを行ってほしいです。（お見舞い 30歳代以下 男性）</p>	<p>必要なお荷物の受け渡しでご不便をおかけしており、申し訳ございません。</p> <p>荷物の受け渡しは15時～18時までとなっておりますが、ご都合等お困りの場合は病棟スタッフにご相談ください。</p>
<p>外来受診の待ち合いに化粧品の臭いのきつい人がいました。個別対応は難しいと思いますが、 厚労省など省庁連名の「その香り困っている人もいます」のポスターをめだつ所に掲示していもらえるとありがたいです。</p> <p>(外来受診 50歳代 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>以前にも『香り』に関するご意見をいただき、注意のポスターを掲示させていただきました。外来エリアにおいても、再掲示して注意喚起を実施していきます。</p>

<p>・ 東の駐輪場で足を怪我した。駐輪場がいっぱいで自転車の出し入れができない。狭くて怪我をした。</p> <p>・ 自転車で来るので毎日駐輪場がいっぱいで困っています。広くしてほしいです。</p>	<p>駐輪場に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>東側の駐輪場でお怪我をされたとのこと、大変心を痛めております。その後のお加減はいかがでしょうか。痛い思いをさせてしまい、申し訳なく存じます。また、駐輪場が混み合い、出し入れにご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。</p> <p>当センターの駐輪場は、東側と西側の2か所があり、全体として運用しております。</p> <p>大変恐縮ではございますが、東側が満車の際には、西側の駐輪場をご利用いただけますと幸いです。ご不便をおかけし心苦しい限りですが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>あわせて、駐輪場を適切に管理し、少しでも多くの方に気持ちよくご利用いただけますよう、定期的に放置車両等の撤去を行ってまいりたいと考えております。</p> <p>今後とも、ご利用の皆様が安全に駐輪場をお使いいただけるよう努めてまいりますので、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>大部屋の患者さんへの説明時など、もっとマナーモードに対しての説明をちゃんとしてほしい。ラインやメールの通知、アラームなど回数が多かったり長いこと大きい音で鳴らされると不快です。ちゃんとしている方が我慢しないといけないのはおかしいと思います。お忙しいとは思いますが、よろしくお願いいたします。（入院 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>携帯電話のご利用に際しての説明は、入院時のオリエンテーションでご説明しておりますが、基本的な事項を守れない方がおられることも承知しております。お困りの現場で、スタッフにご連絡いただけましたらその場でご注意をさせていただきます。</p> <p>ご面倒ですがよろしくお願いいたします。</p>
<p>夜中に採血や検温血圧を測られる時、電気をつけられるので、寝ていてもまぶしくて寝られません。熟睡していても起きてしまいます。釣り道具などの懐中電灯や、ヘッドライトなどを利用するなど、何とかならないでしょうか。急にライトがつくと、他の患者さんもびっくりして起きられます（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>夜間の照明でご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>以前よりご意見をいただいております、種々の器具等を試行した経緯もあります。その結果必要な処置・看護を夜間においても安全を第一に実施することを最優先に検討し、現状に至っております。今後も検討してまいります。</p> <p>ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>・ 不定期に鳴り響くアラーム コール 病室内まで聞こえてきます。音が気になり落ち着きません。治療などしている者にとってはストレスがたまります。少し音を下げられないのでしょうか。何か対策を考えていただきたい。</p> <p>・ 夜間のナースコールをインカムとかに変更してほしい。音が出来ない様に工夫してほしい。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>アラームには、心臓の動きや・呼吸を管理する生体モニター、点滴や注射を管理するポンプ類、治療に使用している機器等があり、それに加えナースコールや、ベッド周囲の安全を管理するコールは、患者さんの命を守る医療安全上重要なサインとなっています。院内では音量を含め検証を重ね、病院のルールに従って患者さん毎にアラームの設定をしています。アラーム対応をできるだけ速やかに行うと共に、患者さんにおかれましては、命を守る医療安全上の重要なサインであるアラームについてのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</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>後払い 最高です。</p> <p>ただ、2階の機械でやると呼び出し器を返却する場所がないので少し不便です。2 階でも返却したいです。ぜひお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>後払い会計は、会計不要でそのまま帰宅いただける便利なサービスで、多くの方にご利用いただけるよう広くお勧めしております。</p> <p>なお、2 F の呼び出し器の返却場所は自動支払機の横にございます。</p> <p>今後も是非、後払い会計をご利用ください。</p>
<p>入院は今回が初めてで、病棟でできること・できないこと等、何も分からず不安でしたが、先生は物腰が柔らかく、看護師さんも常に笑顔でひとつひとつの説明が丁寧で安心しました。仕事も早くてしょうもない質問にも嫌な顔ひとつせず細かいところまで答えてくださりました。私は、元々夜型人間で、よく夜更かしをしてしまうのですが、夜中にデイルームを利用していてもそっとしてもらえて助かっています。患者さん一人一人に寄り添う、良い病院です。このたびは受け入れてくださりありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉、心より感謝申し上げます。初めての入院でご不安もあったかと存じますが、安心してお過ごしいただけたとのこと、大変嬉しく思います。今後も患者さん一人ひとりに寄り添った医療を提供できるよう、スタッフ一同努めて参ります。</p>