

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025年12月～2026年1月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
採血と採尿の検査をしました。普段各々の検査結果は1枚ずつの2枚でしたが、今日は1枚にまとめられました。どの項目からどの項目までが血液で尿か、素人が見て分かると思いますか。あと何回も書いてますが、駐車場の白線が消えていて、区画が良く分からない。これから降雪期になるとみなさん区画に関係なくいい加減に停めるようになる。白線全部でなくとも格子点のみ引くだけでも良い(中央図書館の駐車場を参考にして下さい)。(病院:苦情、要望)	おそらくは、採血と採尿のオーダーを一つにして出したか別々にして出したかの違いによると考えられます。検査結果の内容に関するお問い合わせは、診察時にご確認下さい。駐車場の白線に関して検討はしてはおりますが、当院の経営状況は依然として厳しく引き直しには多額の費用がかかるため、現状すぐに対応することができません。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。
受付窓口の番号と診療科の番号が一致していない所がある。2番窓口で腎臓内科の表示がなく、3番窓口で腎臓内科の表示がある。このため窓口記載の診療科を見て案内表を出しそうになった。改善を望む。(病院:要望)	腎臓内科はもともと3ブロックにございましたが、待ち時間緩和等の対策から2ブロックへ移動した経緯がございます。頂いたご要望を総務部へ伝え、業者と貼り替え作業について検討して参ります。貼り替えが決まりましたら本紙面等を通じて改めてご連絡します。
入院時に、タオルなど足りないと言われることがあるのですが、どのくらい準備をすればいいのかわからないため、入院の案内に必要な枚数を記入して頂けると助かります。「CSセット」を導入すれば準備も少なくていいし、看護師の方の仕事も減ると思います。(病院:要望)	ご要望を受け、CS(ケア・サポート)セットについて検討を行った結果、2026年2月16日より導入させて頂きました。詳細は当院ホームページの「お知らせ」をご参照下さい。
診療とは直接関係がないけど、短期入院の時はCSセット(ケアサポートセット)があればとても便利だと思います。日常の細々としたものが揃っていて、突然の入院にも行ったり来たりする手間が省けます。(病院:要望)	
棚が少ない。機械を置くために椅子を使っている、別の機械もあるのに置き場がなく、ベッドの上に置いていた。そういう患者がいる事を想定して置き場を作りたい。(病院:要望)	病室は患者さんご本人やスタッフの出入りが多く、動線を確保するような設計になっており、可不可含め検討が必要となります。どのような機械であったか具体的に教えて頂けると幸いです。
再診の予約で来たが、2～3時間待ちでした。もっと何とかして欲しい。忙しいのも分かるが。(病院:苦情)	待ち時間に対してはこれまでも何度か対策を取ってきており、過去4年間の満足度調査の比較にて、不満とやや不満合わせて30%程あったものが17%台にまでは改善できたようです。ただ継続案件であり今後も取り組んで参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>この度家族が人生初めての入院でお世話になります。心臓血管外科**先生による手術ありがとうございました。他院からの急な紹介にも関わらず有り難いです。看護師の方々にもお世話になり親切な対応有り難いです。長い入院になるかと思いますがよろしくお願い致します。(心臓血管外科、3A 病棟:感謝)</p>	<p>感謝の言葉大変嬉しく思います。今後も安心して入院生活を送られるようにサポートして参ります。</p>
<p>丁寧な言葉遣いと優しい声がけいつも有り難うございます。不安な気持ちもたくさん有りましたが、医師や看護師、清掃の方々のおかげで少しずつ気持ちも晴れてきました。尊敬しています。私もそんな大人になれたら良いと思います。本当に有り難うございます、これからもよろしく申し上げます。(5A 病棟、協同公社:感謝)</p>	<p>感謝の言葉を頂き有り難うございます。患者さんの不安な気持ちに寄り添えたこと、我々も嬉しく思います。今後も努力して参ります。</p>

病院サービス向上委員会
2026 年 3 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025年12月～2026年1月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>看護師の皆さんの対応がみんな素晴らしく感謝しております。今後も頑張ってもらいたいと思います。私も頑張ります。(3B 感謝・感謝)</p>	<p>このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も安心して入院生活が送れるようサポートして参ります。</p>
<p>＊ ＊先生の印象は物腰柔らかかでとても良く、病状の説明も分かりやすく丁寧でした。たくさん患者さんがいる中でも優しく声をかけて頂き、毎朝回診に来られ丁寧な処置をして下さいました。先生のおかげで病の不安から解放され気持ちが楽になりました。病棟の看護師さん達は交代勤務で神経を使う大変なお仕事、本当にお疲れ様です。皆さん私の病状をしっかり把握され、報・連・相がしっかり出来ている連携の取れたスタッフで素晴らしいです。夜勤中もスタッフコールが鳴ればすぐに駆けつけて下さり、患者さん一人一人に対しても優しく丁寧に接している姿を見聞きました。心から尊敬します。移動や食事の提供、片付け、病室の清掃や消毒作業等では、看護助手さんや清掃スタッフの方々にお世話になりました。物品の補充もしっかりとされ快適に過ごせました。全ての患者さんに合わせたメニューを考える栄養師さんとそれを作る調理師さん、アレルギーや病気でそれぞれ違うものを提供するため神経を使うお仕事本当にお疲れ様です。またリネン関係のお仕事をされてる方達のおかげで毎日綺麗な病衣を着れる幸せ。他にまだ私の気付かない沢山の方々のおかげで元気になっていることを改めて感じ、全ての方々へ感謝の気持ちでいっぱいです。夜勤のある不規則なお仕事で命に関わるため神経も使う毎日ですが、お体に気を付けて下さい。(脳神経外科、4B 病棟、協同公社、栄養科：感謝)</p>	<p>本紙面では記載しきれないほどの感謝のお言葉を頂き、有り難うございます。大変嬉しく思います。このようなお言葉を頂けるように今後も努力して参ります。</p>
<p>血糖測定器のワンタッチアクロランセットの針が出なくて測定できず、1箱全部ダメになった。本当にもったいない。(外来：苦情)</p>	<p>血糖測定ができなかったことに対してお詫び致します。血糖測定器に関わるトラブルやお困りごとについては、ご遠慮なく速やかに払い出された診療科のあるブロックへご相談下さい。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>面会制限について。現在週 2 回までとされていますが、高齢者の場合入院のような急な環境変化によって認知機能にネガティブな影響があるとされています(fact)。親族の頻繁な面会・面談があればこれをかなり防げると施設関係者より伺っております。せめて週 5 回までできるよう善処願います。(病棟:要望)</p>	<p>面会制限については、コロナ禍以降の医療機関における慎重な対策を行ってきた経緯があることを予めご承知下さい。投書を受けて当院感染部門と病棟とで改めて協議検討して頂くよう、会議にて提案させて頂きました。検討結果につきましては、本紙面や当院ホームページ等を通じて後日ご報告致します。</p>
<p>スタッフステーションの対応が悪く、話しかけても反応がない。面会時や手術時の説明がない。面会や付きそいで来た時にどうしたらよいのか分かりづらい。(3B 病棟:苦情)</p>	<p>この度は不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。面会時やオペ時の説明については病棟スタッフ間で内容を再度確認し、皆さんに分かりやすい統一した説明を行うよう心がけて参ります。その他の対応につきましても丁寧な言葉や態度で行っていくよう心がけて参ります。</p>

- ・WiFi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解願います。
- ・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いました
が断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。
- ・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御理解頂きます様お願い申し上げます。
- ・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しましたが安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会
2026 年 3 月