

## ご意見への回答

### 2025年10月に寄せられたご意見

#### ご意見

面談時間の延長のお願い  
◎希望は家族15分⇒30分  
◎一般の方は今まで通りでいいです。

#### 回答

面会時間についてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。検討の結果、11月1日より面会時間を15分から60分(申込から帰院まで)へ変更いたしました。本内容は、院内掲示およびホームページにてご案内しております。今後も皆さまのご意見を参考に、より良い環境づくりに努めてまいります。

### 2025年9月に寄せられたご意見

#### ご意見

帰宅時にナースステーションに誰もいないと、エレベーターに乗ることができません。呼び鈴などはありますでしょうか？人見知りなので、自分から声をかけるのが少し恥ずかしいです。

#### 回答

このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。呼び鈴は設置しておりますが、看護師が遠いお部屋でナースコール対応中の場合、呼び鈴にすぐに反応できないことがあります。これを踏まえ、以下の対応を実施いたしました。

- ・ご家族の病棟オリエンテーションの際に夜勤帯などナースステーションに看護師が不在の場合は、ナースコールのご利用をお願いする説明をする。
  - ・夜間や休日には、巡回中の看護師へ連絡が取りやすいよう、内線番号を記載したカード立てをナースステーション受付に設置し、電話の親機も併せて配置しております。
- 今後も皆様に安心してご利用いただけるよう、改善に努めてまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

#### ご意見

別窓口で保険証を出すシステムに変えたのに、こっちが悪いみたいな言い方をする受付の人って何なんですかね？朝から来て、受付してなくて、14時には新しくできた保険証確認窓口の受付が終わってるのに、「午前中に受診票出してるなら診察の合間に保険証出しに来れますよね」って言われて、体調悪くて病院に来てるのに、受付のためになんであっちこっち行かされるのでしょうか？会計時もしくは朝の受付時に提示できるようにしてから言ってください！毎回ちゃんとやってたのに、おかしくないですか？

#### 回答

以下の対応を実施いたしました。

##### ①【総合受付の運用変更】

###### 〈現状〉

診察後に5番窓口に保険証をご提出いただいた場合、次回からは移転した保険証確認窓口での確認をお願いし、その後5番窓口にお越しいただくようご案内しておりました。

###### 〈今後〉

診察後に5番窓口に保険証をご提出いただいた場合は、移転のご案内は行わず、5番窓口で直接保険証の確認を行うことといたします。

##### ②【接遇勉強会の実施】

「こちらが悪いような言い方をされた」とのご指摘に対し、総合受付担当者(約10名)を対象に対面での接遇勉強会を実施しました。患者さんの心理や医療現場にふさわしい言葉遣いについて、資料を用いてディスカッションを行い、サービス向上に努めております。今後も患者さんに寄り添った丁寧な対応を心がけてまいります。

## 2025年8月に寄せられたご意見

### ご意見

2棟7階緩和ケア病棟の車椅子のタイヤは、いつも空気が抜けていて使えません。改善を求めます。

### 回答

このたびは、2棟7階緩和ケア病棟における車椅子のタイヤの空気不足について、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご意見をいただき、車椅子の状況を調査、該当の車椅子の修理を依頼いたしました。車椅子は使用前点検となっており、毎回確認することをスタッフ間で共有いたしました。また週に1回、看護助手が車椅子の点検をするよう追加いたしました。今後も皆さまからのご意見を真摯に受け止め、より良い医療環境の整備に努めてまいります。ご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

## 2025年7月に寄せられたご意見

### ご意見

①先日、かかりつけの病院から紹介してもらい、こちらの病院で循環器科を受診しました。問診・検査・結果説明と、すべてに3日間を要するところで、そのことを外来看護師さんに愚痴っぽく(半分冗談まじりで)お話ししたところ、「それが嫌なら検査をやめるかですね」と返答され、驚きました。②検査当日、担当の看護師さんはとても感じが良く、丁寧に説明していただきました。ただ、検査は医師立ち会いのもと行われ、終了後に「胸の電極はご自分ではずしてください」と言い放って、看護師さんはさっさと退室されました。私は一人になり、何個付けられていたのかも分からず、とりあえず手探りではがしました。家に帰ってから確認すると、1個取り残していたことに気づきました。せめて、何個付けたのか教えていただけたらと思いました。また、着用した検査着もどこに置けばよいのか分からず、そのままにして帰ることになり、もやもやした気持ちで帰宅しました。

### ご意見

病歴などに関わる個人情報は、口頭でなく(せめて小声で)図で指し示すなどの配慮をお願いします。職場健診で来ており、知り合いもいるのに「乳腺に……」とか、連呼されて閉口しました。こちらがあえて口に出さずに伝えており、それで事足りる内容でしたから。申し訳ないですが、大きな病院では当たり前の待遇と思います。

### 回答

このたびは、当院の循環器科外来および検査においてご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。①外来看護師の対応につきましては、患者さんのお声を循環器科外来の看護師と共有し、事実関係の確認を行いましたが、当時の具体的な状況は確認できませんでした。ただし、患者さん対応に不適切な発言があった可能性を真摯に受け止め、外来看護師に対して改めて接遇に関する再教育を行いました。②また、当該検査(トレッドミル)に関しては、検査後の機器の取り外しやご案内が不十分であったことを受け、今後は検査技師が責任を持って対応する運用へと見直しました。あわせて、医師にも検査終了後に検査技師へ引き継ぎの声かけを行うよう、周知徹底いたしました。

### 回答

このたびは、当院の対応により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ように、病歴などのデリケートな内容を確認する際には、患者さんご本人にのみ聞こえるような声量でお話しするなど、プライバシーに十分配慮すべきであると認識しております。今回のご意見を受け、スタッフにはデリケートな内容を取り扱う際の声かけや対応について、再度周知・指導を行いました。



## 2025年6月に寄せられたご意見

### ご意見

2点、気付いた事があります。

1)採血受付機の前に長椅子が設置されていますが、受付される方が狭い所で行っています。特に車椅子の方は後ずさりをされて、苦労されているのをみかけます。できれば受付機前のスペースを広くしていただければありがとうございます。

2)2階の会計と薬局の間の通路に立っておられる方がいて、通るのに支障が生じます。動線を確認していただき通路の確保をしていただければと思います。対策には時間がかかると思いますが、宜しくお願ひします。

### 回答

1)このたびは、採血受付機周辺のスペースに関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。採血受付機前の長椅子の配置を変更し、受付機前のスペースを広げました。

2)このたびは、2階会計と薬局の間の通路に関するご指摘をいただき、誠にありがとうございます。会計と薬局の椅子の配置を一部変更し、通路を広くいたしました。

### ご意見

警備員の方お疲れ様です。

かなり暑い中、お仕事をされていると思います。暑さ対策として、マスクは外しても良いと思います。

### 回答

ご意見ありがとうございます。このたびは、警備員のマスク着用についてのご提案をいただき、誠にありがとうございます。熱中症対策として、院外勤務の場合に限り、マスクの着用は義務付けないことにいたしました。ただし、院内へ入館する場合は、従来通りマスクを着用いたします。



## 2025年5月に寄せられたご意見

### ご意見

病棟のシャワー室内側がカビだらけです。

### 回答

このたびは、病棟シャワー室の清掃状態についてご不快な思いをおかげし、大変申し訳ございませんでした。日常清掃では除去できないカビの発生を確認したため、浴室とシャワー室の2カ所でカビ洗浄の臨時清掃を実施いたしました。今後、日常清掃時に除去できない汚染(カビの発生など)を見ついた場合は清掃をいたします。

## 2025年4月に寄せられたご意見

### ご意見

正面玄関前の歩行者困難者専用駐車場に停めようとした時、警備員に車椅子のワッペンは「100円で買えるわ」と言われた。ヘルプマークを付けてなくても駐車できると言われていたので、駐車したかったです。

### 回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。警備会社へご意見内容を報告及び状況確認を行い、担当者を含め関係者で情報共有いたしました。

