

みなさまのご意見の回答

令和8年6月

N o.	みなさまのご意見	回答
1	外来各科の受付3人おられるが列によってすすみ具合がバラバラ。一本の待機にしてみつにいけるようにしてほしい。 精算機と再診がならんでいるし精算の番号を出すのが時間がかかる。立って待っている人だらけ。カウンターの方のイスは番号が出ないから座れない。不親切です。	新たな会計方法を実施するにあたり、患者様にご不便、ご迷惑をおかけしていることについては誠に申し訳ありません。 各外来受付前については時間と場所によって混雑が生じていることは招致しております。ご意見をいただいた様な並び方（フオーク式）による運用方法も検討しておりますが、外来受付前に十分場所が確保できていないことで、他の患者様の通行の妨げになることもあり、明確な運用方法を確率できていない状況です。これからも適切な方法を検討して参ります。 また、正面玄関前の精算待ちの患者様が立ってお待ちいただいている状況については、椅子にかけてお待ちいただく等の方法を院内で検討しております。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
2	約半月、お世話になりました。痛みで身動きもとれなかった自分が永尾先生の手術や、福江先生のリハビリ、そして看護師の皆様、補助やサポートの皆様のおかげで歩いて家に帰ることができます。本当にありがとうございます。 整形病棟の皆様は、中々痛みが取れず泣きごとを言う私をいつも明るくはげまし、支えてくださいました。本当にしんどい日々もありましたが、看護師さんをはじめとした病棟の皆様が明るくあたたかく支えてくださったおかげで乗り越えられました。ありがとうございます。 ☆もう少し大部屋のエアコンは早めに入れてほしいです…	この度は医師、看護師及びスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
3	先生方、看護師さんのおかげで大変良くなったこと有りありがとうございます。大変良くなりました。	この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
4	再来受付と会計機の所が並んでるので非常に混雑して高齢者はどこに並ぶのか迷ってる人が多い。配列コードはない方が分かりやすいと思う。案内係も不愛想で不親切であるとの多くの声をきく！	新たな会計方法を実施するにあたり、患者様にご不便、ご迷惑をおかけしていることについては誠に申し訳ありません。 配列コード（ベルトパーテーション）については、より分かりやすい使用方法をこれからも検討し、高齢者の方にも分かりやすい誘導についても改めて検討いたします。 案内係に対しては、このようなご意見があったことを共有し、改善に努めたいと思います。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
5	皮膚科に長いこと通院しているものです。皮膚科の待合室のベンチからモニター（順番のわかるすごく便利なもの）が全く見えません 皮膚科患者何人かは外科の待ち合いベンチのところまで見に行きます。壁かけモニターをちょっとなめなめにかけると見えるかなと。	モニターが見えづらくご不便おかけし申し訳ございません。いただいたご意見につきましては、対策を検討し、今後のサービス向上に努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございます。
6	3Fスタッフセンター看護師の皆様にはひとかたならぬお世話様になり本当にありがとうございます。お礼の気持ちを伝えたく筆を執らせていただきます。 入院は不安と緊張でいっぱいでしたが、皆様がいつも笑顔で優しくお声かけて下さり、どれほど救われたか分かりません。手術の日の朝、緊張している私に「大丈夫ですよ」とお声をかけていただき大変助かりました。皆様のテキパキとしてプロの動きと、患者の心に寄り添うあたたかい心遣いのおかげで安心して治療に専念することが出来ました。本当にありがとうございます。 クオリティの高い指導をされておられるのが良くわかります。	この度は看護師に対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
7	会計の際、入口付近で掲示板の番号確認をする様になっています。待ち合いからは見えず、立ったままの状態で待つのは病人にはとても不適切と思います。受付側のイスはあいている状態でした。支払の位置はよいとしても掲示板の位置が座って見える様にして頂けると助かります。再考の程、宜しくお願い致します。	新たな会計方法を実施するにあたり、患者様にご不便、ご迷惑をおかけしていることについては誠に申し訳ありません。正面玄関前に精算待ちの患者様が受診後に立ってお待ちいただいている状況については、現在、掲示の方法、椅子にかけてお待ちいただく等の改善方法を検討しております。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
8	①外来の呼び出しモニターで、間もなくお呼びしますの所に順番を入れてほしい。（外科） ②レストランを再開してほしい。前のレストランは味が悪く、美味しく食事出来る業者を選考して下さい。 1階のコンビニ周辺で食事が出来るようにして頂けると患者さんも助かると思います。それか他の広い場所（テールがある場所）の案内板があるといいと思います。レストラン再開が難しい場合は、レストランを食事ができる場所として開放しても良いんではないかと思います。	①呼出システムの枠に番号を振るることにつきましては、文字が増えることで表示される数字が小さくなることと、3枠の順番が必ずしも左から呼ばれるとは限らないことから、変更することはできません。3枠の左側からお呼びすることを基本としてありますが、呼出システム画面の下テロップにも表示している通り、急患などで順番が前後することもありますのでご了承ください。 ②レストランについて、東館1階ドール横（旧ローソン）に軽食が食べられるイートインコーナーが開設予定となっております。また、中央館2階広場にはテーブルと椅子を設置しており、飲食可能となっておりますので休憩等にご利用いただければと思います。 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。
9	支払を待つ時間が長く、体調が悪い人も多いと思います。イスが欲しいです。	会計での待ち時間につきましては、患者様にご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。正面玄関前に精算待ちの患者様が立ってお待ちいただいている状況については、現在、掲示の方法、椅子にかけてお待ちいただく等の改善方法を検討しております。この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。
10	病院内に屋外と屋内の散歩スペースを作してほしい。体力維持のために運動が必要だと思いますが同じ病棟内と階段だけでは気分も変わらず、楽しく運動を続けるためにも必要だと強く思います。 入院中の患者にも外の空気と楽しみは必要だと思います。	患者様用の散歩スペースにつきましては、当院の限られた敷地で患者様に安全かつ快適にご利用いただけるスペースを確保できないことと、患者様の安全面を最優先に考えた場合、外部との接触や移動におけるリスクが伴うため、設置は難しい現状です。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。
11	西山先生、丁寧で優しく対応して頂いて、手術に対する不安が減りました。麻酔科の先生、手術に関わったスタッフの方、笑顔キラキラでお出迎えてくれて、素敵でした。病院として子供に対して、できるだけ恐怖心、不安感を与えないよう取り組みが見えて、信頼がもてました。そして、病棟の看護師さんもみなさん感じがよく、安心して入院生活を送れました。息子も良かったと言っていました。 手術入院はとても不安なのですが、丁寧な説明、寄り添う姿勢が、本当に患者さんの気持ちを楽にするとと思うので、今後も今の対応を続けて、また全スタッフの方がその意識で対応できるよう、強くお願いします。	この度は医師、看護師やスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
12	①書類の提出先が、総合受付、外来、入院病棟で、統一されていない感じでした。「この書類ありますか?」（外来で聞かれた）「総合受付で提出しました」。このようなやり取り。 ②外来の待ち時間が長い点、色々あると思いますが、改善よろしくお願いします。また離席してる時に呼ばれた時は、どのような対応をしているのか。 ③おはしは、入院セットを申し込まなければ、事前準備が必要なこと、口頭でもう少し注意して説明してほしいかったです。（コンビニがあるのでも何とかなりますか）	新たな運用方法を実施するにあたり、患者様にご不便をおかけしていることについては誠に申し訳ありません。 ①今回、外来において書類を既に提出しているかどうかを確認させていただいたものと思いますが、入院時の書類については、総合受付で受け取ることでしております。 ②外来の待ち時間が長いことについては申し訳ありません。当院では適切に診療を行っておりますが、外来患者数が多いことで待ち時間が長くなっていることを認識しております。今後は、近隣の医療機関との連携を強化し、当院の外来患者数を適切な数にすることで待ち時間を短縮することも検討しております。 また、離席については、呼出しシステムの画面と音声で呼び出しを行い、入室されない場合はスタッフが待合に出て番号を呼び出しています。それでもいらっしゃらない場合は、少し時間をおいて再呼び出しを行っています。その他、夕方のご案内になる方などに対してポケベルをお渡しするなどの対応を行っております。 ③お着についてですが、「入院のご案内」に事前準備について載せております。口頭での説明が長いという意見が多くあったため、できるだけ分かりやすいように「入院のご案内」の内容を改善しております。入院前に配布しておりますので、ご覧いただき準備していただければと存じます。 この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
13	受付用入口側の車椅子専用駐車場、無料だからと身体障害者の市役所発行カードも無く車椅子シールもない方が平然と長時間停めている方が多いです。 又、午前中は駐車場に係の方がいらっしゃいますが、昼からは無人の為、高級外車やマナーの悪い方が多いので、駐車場に係の方を置いて頂きマナーの悪い車は停めてほしいと思います。 ◎車椅子シールの無い方は極力停めないようにしてください。お願いします。	駐車場の利用につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。駐車場の管理に関しましては、病院職員、委託業者で対応しておりますが、人員が限られているため、患者様の利用時間帯等を考慮し係を配置させていただいております。外来患者様が落ち着く午後からについては、係の配置は難しいですが、マナー・モラル向上のため、引き続き注意喚起をまいりますので何卒ご理解の程よろしくをお願いいたします。この度は貴重なご意見をありがとうございます。
14	整形外科から本館5Fの部屋に移動してきましたので少し不安でしたが、スタッフのみなさんとても親切で、心地よく入院生活が送れています。 左手が不自由な私を気づかってシャンプーまで申し出てくださりとても感謝です。ありがとうございます。 食事も毎回おいしかったです。7泊8日、あと3日ありますが、すべて完食予定です。ごちそうさます。 おそうじの方々も感々良く、手際よく心地いい入院生活です。	この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
15	今後の脳外における手術前（未定）に会計や公費制度について、また、術後本人の意思確認が困難場合も考慮して、今後の相談先としてソーシャルワーカーとお話をしました。病気の内容、及び現状を説明しながら私自身の人となりをご理解して頂けるように多少話題は多岐に渡り時間も要しました。しかし以前からお話ししてきたかの様に誠実でとてもいいねに傾聴してくださり、本当に心強く感謝しております。私達患者の心身の安定も含め家族や地域社会への連携を安心してお任せができるかと心が安堵いたしました。ありがとうございます。	この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたご意見は、スタッフ一同ありがたく拝読いたしました。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
16	こちらのトイレ(男子)は使用頻度が大変多く、使用済紙がいつも一杯ではみ出て不潔そのものです。使用済紙の器を大きくするか掃除の頻度を多くするかどうかでしょう。	トイレのゴミ箱がいっぱいになっているのご指摘を頂戴し、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。いただいたご意見は清掃業者にも伝え、今後はゴミの回収頻度を増やす等の対策をいたします。この度は貴重なご意見をありがとうございます。
17	新館に家族が入院しているのですが面会の予約についてお尋ねします。 土、日、は月曜日の予約が面会時に取れず月曜日の朝にTELしてくださいとの事。ただ朝は電話が繋がらない、待たされる、かなりストレスがたまります。予約方法についてぜひ検討をお願いします。	面会予約の電話がつながりにくいのご意見をいただき、患者様にご不便をおかけしましたこと心よりお詫び申し上げます。現在、面会予約の対応は電話のみで行っておりますが、朝の時間帯は多くのお電話をいただくことから、通話がつながりにくくなっております。午後からは比較のお電話がつながりやすくなっておりますので、ぜひこの時間帯をご利用いただければと思います。 今後も患者様により良いサービスを提供できるよう改善に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。 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。
18	精算機前に並んでる人が多すぎて玄関前までいるので出入口に邪魔になり、場所を考えた方が良くと思う。車椅子の人もた困っていた人が多くみられた！	精算待ちの待機場所について、患者様にご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。正面玄関前に精算待ちの患者様が立ってお待ちいただいている状況については、現在、掲示の方法、椅子にかけてお待ちいただく等の改善方法を検討しております。この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。
19	何でも自動化機械化して高齢者に対しての配慮が全くありませんし、優しくないと感じます。とてもじゃないですけど、高齢者の親を1人で行かせるわけにはいかず家族の誰かが仕事を休んで付き添いをしなければ再来も精算も解らないと思います。精算機も台数が以前より減って待ち時間が長くなっていますし、各科の受付も診察が全て終わる前に居なくなり精算がまた二度手間になったりで。もっと人と人のふれあいというのを大切にしたい病院であって欲しいです。外来満足度調査でも軒並み下がっているのに、何故なにも対策をされないのでしょうか？ Wi-Fiも病棟だけでなく外来にも設置して頂きたい。Wi-Fiでなくとも各携帯会社の電波の増幅器を導入して頂ければWi-Fiの時のパスワード等も必要なくなり、誰もがスムーズに利用出来ると思います。現状では整形外科、脳神経外科迎りの待ち合いの所が一番電波が入りにくく、携帯も電波を探すのにバッテリー消費が早くなり、通常より早くバッテリーが減って困ります。 高齢者に対してと携帯電話の電波改善を、至急対応して頂きたいです。せっかく、新しい病院になってもサービスが低下したのであれば全く意味が無く元の病院のままで良かったのでは？	再診及び精算機の利用方法について、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。高齢者の方にもお使いいただきやすいよう、使用方法や誘導について改善策を検討してまいります。いただいたご意見は、案内係のスタッフと共有し、利用者の方々が抱く疑問や不安を早急に解消できるよう、指導・研修を進めてまいります。 また、携帯電話の電波が入りづらいというご意見は以前からいただいており、電波の増幅器を設置する等の対策を行っております。しかしながら、施設の構造上、電波が届きにくい場所があり、ご不便をおかけし申し訳ございません。今後の設備改善の参考とさせていただきます。 すべての患者様が快適にご利用いただけるよう、患者様のご意見を真摯に受け止め、より分かりやすく、安心して利用できる環境づくりに努めてまいります。
20	駐車場から出るとき、最初に駐車券を入れて金額を支払うようになっていますが、そのため時間帯によって車の行列ができることがあります。これは職員の皆さんは券を入れるだけで直ぐにゲートが開きますから患者さんたちが困っている認識はないのですかね。 他の病院では診療料金の支払い付近で駐車場料金の支払いをすることができます。そのため駐車場から出るときは、券を差し込むだけでゲートがあきます。このような素晴らしいシステムを取り入れてください。	この度は駐車場の精算機に関しまして、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。 駐車場の支払方法につきましては、今すぐにシステムを変更することは難しいですが、患者様がより快適にご利用いただけるよう、改善に向けた検討を進めております。この度は貴重なご意見をありがとうございます。