

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

私、6Fで入院させて頂きました。

まず部屋の明るさ、そして6Fスタッフの皆様の暖かい声掛けに感謝でございます。婦長様はじめ、看護師さんお一人お一人の暖かみのある対応に頭が下がります。

唯一の市の病院。いつまでも活気、潤いのある病院であって下さい。

本当にお世話になりました。ありがとうございました。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

感謝のお声を頂戴しましたことを6階病棟のスタッフに伝えさせていただきます。

今後とも、医療の質の向上と接遇の向上に努めたいと思います。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

A医師の病状説明が怖くて、何も分からないことが聞けません。

先生に聞きたいことでも、聞きにくくて看護師さんに聞いています。

本来患者、家族が分かりやすいように、理解できるように説明することが医師としてのお務めではないでしょうか。

もう少し患者、家族に寄り添った医師への指導をお願いします。

医師への指導、教育はどうなっているのでしょうか。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。

患者さんには、自分の受ける治療や検査などについて、わかりやすい説明を理解できるまで受ける権利があります。

改めて院内に周知徹底し、今後も「患者さまの権利宣言」を守り、接遇研修等により丁寧な対応を心掛けるよう取り組んでまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

新診療に行き、まったく初めてなのに、総合受付係は無愛想で説明不足でわからず、不親切な対応で頭にきました。

受付担当全員 笑顔が無い。うっとうしいかぎりである。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今後も接遇研修を実施し、患者さん対応の向上を目指してまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

総合受付の人が会計精算にはいっておられた。(いつもは銀行の人だが)

最後に”お大事に”くらい言われたらどうですか。

総合受付はいつ来ても対応が悪いです。皆が気持ち良く来られる様に教育するべきだと思います。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

総合受付や会計では、できるだけ患者さんに安心して気持ちよく受診していただけるよう心がけることを、改めてスタッフに周知徹底します。

患者さんに対する接遇については、毎年全スタッフに対し接遇研修を実施しており、今後も引き続き向上に努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

先日、体調が悪くなり、急遽内科で診てもらおうことになりました。体がしんどいの朝からずっと待ち、やっと検査が終わり15時くらいに呼ばれ、院長に診てもらえたのですが、話し方が失礼でびっくりしました。

こちらの訴えも聞かず、何が院長だと思いました。友人に内科は違うところが良いと勧めるようによろしくします。

もっと社会人として、しっかりしてほしいです。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当院の理念は「広く市民に信頼される病院であること」です。

いただいたご意見を踏まえ、職員一人ひとりが、お互いを尊重し協力し合える体制を作り、職員全員の力で、地域の皆さまから信頼され、安心して任せただけの病院を目指して努力してまいります。

今後もお気付きのことがありましたら、「患者さんの声」にお寄せいただくようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

受付は病院の顔だと思うのですが、窓口に立っても「ご用は？」とか言わず、無駄話をしていて非常に感じが悪かったです。

どこの病院でも受付の対応はすばらしいのですが。

どうしてでしょう。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。総合受付は病院の「顔」であるということは認識しておりますので、今後も来院された全ての方に気持ちよく帰っていただけるよう、研修等により接遇の向上に努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

総合受付のある人の対応の仕方は幼稚な子供の対応そのものです。

ここは、指導する人はいないのですか？

令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

総合受付は病院にとって来院された全ての方々の窓口でございます。今後も接遇研修等を実施し、職員の資質の向上に努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

駐車場の件で検討をお願いします。

高齢者を連れて玄関での駐車がいつも  
恐い思いをしています。(車椅子使用)

- ・一時駐車2台くらい決めてほしい。
- ・透析専用の駐車を決めてほしい。
- ・おもいやり駐車のかかっていない人は止めさせない。

よろしくをお願いします。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご不便をお掛けして申し訳ございません。  
ん。

現在、車椅子専用駐車場を整備するための検討を行っておりますので、いましばらく時間がかかりますが、ご容赦願います。

また、おもいやり駐車場の明らかに不適切と思われる利用に際しては、声掛け等をさせていただいており、今後も適正な利用を呼び掛けてまいります。

ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

院長



令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

整形外科のとある先生の態度が恐いです。患者への対応の指導を病院として行ってほしいです。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

当院の理念は「広く市民に信頼される病院であること」であり、「患者さまの権利宣言」を守り、医療に対する主体的な参加を支援してまいりたいと考えます。今後も接遇研修を実施し、患者さん対応の向上を目指してまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

受付にも時間かかる。

会計にも待ち時間が長い。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

誠に申し訳ございません。

受付については、できる限りスムーズに対応させていただけるよう業務改善に努めてまいります。

会計につきましても、混み合う場合には、1名増員して対応させていただいております。

今後はもう少し早めの対応をこころがけてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

診察は長い、会計も長い。

待っている患者の身にもなってほしいです。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。

診察の待ち時間について、長くお待ちいただいている場合は、受付にお尋ねいただければおおよその待ち時間をお答えさせていただきます。また、お待ちいただいている間に、ご気分等が悪くなった場合は、申し出ていただければ、対応させていただきます。

会計についても、スムーズな対応に向け業務改善してまいります。混み合う場合は職員を1名増員して対応させていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

どの科も待たせすぎ。

会計もかなり遅い。

患者の多い日は、それなりの対応を！

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

誠に申し訳ございません。

患者さんの症例によって診察に要する時間が異なり、予約患者さんの合間に初診患者さんを診察させていただいております。今後できるだけ予約時間通りに進めるようにさせていただきますが、長くお待ちいただいている場合は、お声掛けをさせていただくよう徹底させていただきます。

また、会計が込み合う場合は職員を増員して対応いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

総合受付で番号札を取ることを分かりやすくしてはどうか。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

総合受付では、予約患者さんと新規患者さんで受付方法が異なるため、それぞれ別に番号札をお取りいただいています。

来院患者さんが込み合う時間帯には、職員が入り口付近でご案内させていただいておりますが、今後も患者さんがご不安に感じられることのないよう、業務改善に努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

総合受付の人の対応を指導して下さいね。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

総合受付は病院にとって来院された全ての方々の窓口でございます。今後も接遇研修等を実施し、職員の資質の向上に努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

最近、正面玄関に電子看板のようなものができましたが、そのようなものを使うお金があるのでしたら、1F多目的トイレの開閉ボタンを直していただきたいと思っています。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご不便ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

入口のパネルは民間事業者が設置・運営するもので、当院の費用負担はなく、来院された方の利便性の向上が図られることから、パネルの設置場所を貸与しています。

1階多目的トイレについては、現在ドアの形状変更を含めて検討を行っており、今しばらく時間がかかりますのでご迷惑をお掛けしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

## 患者さんの声

総合受付 子供の集まりではないですよ  
ね。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

来院された方は必ず総合受付で対応させていただきますので、病院にとって最も重要な部署の一つであると認識しています。今後も、担当職員の資質向上につとめ、来院された方が気持ちよく帰っていただけるように心がけてまいります。

院長



令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

今日も車椅子で来院しているのに、停めるところがありませんでした。月2回来ていますが、3カ月に一度停められれば良いほうです。

もう少し増やすか、本当に停めなければならぬ人達なのかを考えてほしいものです。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご不便をお掛けして申し訳ございません。

現在、車椅子専用駐車場を整備するための検討を行っておりますので、いましばらく時間がかかりますが、ご容赦願います。

また、おもいやり駐車場の明らかに不適切と思われる利用に際しては、声掛け等をさせていただいており、今後も適正な利用を呼び掛けてまいります。

ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

いつもお世話になっております。

私は血管が細く、いつも採血の時には時間がかかり迷惑をおかけしてしまいますし、痛い思いもしております。

もう分かっているならば、待っている間にも手を温められる様なものがあれば、救われます。

どうぞよろしくお願いします。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

この度は、不快な思いをさせて申し訳ございません。

患者さんの状態等に応じて、配慮させていただいておりますが、至らぬ点もあるかと思えます。

その際は、遠慮なくお声がけしていただければ、対応させていただきます。

ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

看護部長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

施術服に着替えさせられてから、2時間近く待たされたので、施術の順番をきちんと確認してから呼んでください。

着替えてしまってからでは、お手洗い等に行きづらくなってしまい、少々困りました。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんでした。

施術服に着替えていただく場合は、検査時間等を確認してご案内させていただいておりますが、担当医師が急患対応により検査時間が遅れる場合がございます。そのような場合は施術服のままお待ちいただくことになってしまいますが、患者さんの症状により優先させていただく場合がございますのでご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

12月6日 西病棟に移って参りました。感じたこと2点。

- ・看護師さん 名札をつけていない方が多い。感謝の言葉、お願いの言葉、名前を言ったほうが気持ちが伝わると思いますが。(名前が判らない)
- ・男性トイレのゴミ箱が小さい。昨日も今日も、夕方になると外にゴミがあふれている。少し大きいのを置いて下さい。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

この度は、ご不便、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

名札は、患者さんに見えるよう、着用の徹底を指導します。

ゴミ箱に関しては、大きいものを設置させていただきました。

ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

12月6日 西病棟に移って参りました。12月7日の意見要望の続編。

・名札の件。ほとんど全員つけているが名前の部分をポケットに入れている。何のためにつけているの。

・男子トイレのゴミ箱、一日に出るゴミの量とゴミ箱の大きさ。

「買ってくれないから、投稿して下さい。」他所のゴミ箱と替えたらい。工夫する教育をして下さい。

私は決してクレーマーではありません。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

この度は、ご不便、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

名札は、患者さんに見えるよう、着用の徹底を指導します。

ゴミ箱に関しては、大きいものを設置させていただきました。

ご理解いただきますようお願いいたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

A先生はじめ、看護師の皆様には大変お世話になりました。精神的に谷底に落とされた私達家族を、ここまで立ち直らせていただき感謝の言葉もありません。家内共々、日々精進して先生の手術に報うよう生活します。

本当に先生以下スタッフの皆様、有難うございました。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

感謝のお声を頂戴しましたことを院内のスタッフに伝えさせていただきます。今後とも、医療の質の向上と接遇の向上に努めたいと思います。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

介護士（女性）の態度が横柄すぎる。  
患者に対して、愛情はないのですか？

令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

当院では毎年全スタッフを対象に接遇研修を実施しており、今後も患者さんの立場に立って失礼のない対応に心がけてまいりますので、お気づきのことがございましたらお近くのスタッフにお声がけください。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

義母の部屋 廊下側。義母は丁度よいが、私は暑い。

ある日、南側カーテンが半分開いていたので涼しい。看護師さんが開けてくださったと思っていた。時々南側の方 たぐりよせ、義母が気になり横を見る。その時、大きな音。カーテンが開いているところから覗いたが見えない。何かあれば看護師さんを呼びに行かなきゃと思った時、看護師さんが部屋に入って来られシャッと一瞬にカーテンを閉めた。

親切な思いを否定されたような気分。聞こえるように不満を漏らした。後、看護師さんが部屋に入ってきてくれ、話したことで、私の気分はすっきり。

そこへ又、看護師さんが部屋に入って来られ、膝付け謝って下さった。私はそ

令和元年12月1日～令和元年12月31日

こまで望んでいなかったなので、申し訳ない気持ちでいっぱいでした。

顔は見えてないし、1人の看護師さんが来てくださって、それで良いのに。本当に心配りの行き届いた病院だと思いました。いろいろとお世話いただき、感謝しております。

後になりましたが、A先生には2年前（肺炎入院）も助けていただき、二人で楽しい時間を過ごさせていただき感謝しています。



令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

感謝のお声を頂戴しましたことを病棟のスタッフに伝えさせていただきます。

今後とも、医療の質の向上と接遇の向上に努め、患者さんやご家族の方に寄り添い、入院中の不安が少しでも和らぐよう努めてまいります。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 患者さんの声

時間外受付に座っている男性職員について（夜間なので交代で毎日ではないと思うが）

名前は不明ですが、いつも堂々と単行本を読んでいる。税金で雇用されている職員がそのような勤務をおこなうことは非常に不快だし、許されないと思う。

直ちに適切な対応をとられたい。

（せめてカウンターの下に隠しているならまだしも！！）

令和元年12月1日～令和元年12月31日

### 病院からの回答

不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

ご指摘いただいた内容について、今後はこのようなことが無いように指導いたします。

院長

令和元年12月1日～令和元年12月31日

患者さんの声

両替機を置いて下さい。テレビカード  
が買えません。

令和元年12月1日～令和元年12月31日

病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

お声をテレビカード設置業者に伝えま  
したが、両替機の設置は難しいとのこと  
でした。

テレビカード設置業者の担当が、不具  
合等の対応のため随時病棟内を巡回して  
おります。各病棟師長等にお声かけいた  
だければ対応させていただきます。

ご理解いただきますようよろしくお願  
いいたします。

院長