

# 「利用者の声」のご意見と回答等

掲示 令和8年5月

## ご意見

CSセットの日数が違っている、入院中パジャマの交換をしてくれず、身体も拭いてもらえない、ナースコールを押してもなかなか来てもらえなかった。入院当日もお昼に来院し、病棟へ入ったのは17時過ぎ、家族が19時頃帰宅したあとに「夜食がでないので持ってきてください」と電話にて言われ、病棟に入った時点で分かる事ではないのか。

3/26 1階会計カウンター



## 回答

このたびは入院時および入院中の対応において、ご不便・ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。

説明の不十分さや対応の遅れなど、配慮が不足しておりました。

今後は入院時の説明の統一やスタッフ間での情報共有を徹底し、安心して療養していただける環境作りに努めます。

## ご意見

酸素濃縮器を使用しています。病院で使用しているカニューラは鼻腔に装着する部分が直線状になっていて鼻の穴がピッタリ塞がってしまい、鼻での呼吸を妨げるときがあります。息を吸い込むときなど苦しくなる時があります。酸素は流れているので問題はないのですが、フィリップスのカニューラは山型になっていて酸素を吸う時に空気も通り苦しいと感じる事はありません（シンプルゴーミニ）だけのカニューラかもしれませんが、違うなら1度みなさんで違いをたしかめて頂ければ・・・と思います。 ※鼻の形にもよるのかも？

3/30 7階デイルーム



## 回答

このたびは酸素カニューラの装着に関して、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。

装着状態によっては違和感や苦痛を感じられる場合があることに対し、配慮が行き届いておりませんでした。

今後は装着時の確認やお声掛けを丁寧に行い、患者さんの思いを早期に把握するように努めていきたいと思っております。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

## ご意見

2F 中庭の見えるイスがなくなったのは残念です。復活していただけたら嬉しく思います。

4/2 1階外来ホール



## 回答

ご意見ありがとうございます。

外来診療科の配置変更に伴いレイアウトの変更を行いました。

利用状況をみながら検討させていただきたいと思いますので、よろしくお願いたします。

## ご意見

防災センターの若いやつの態度がふてくされている様な対応でとても気分が悪くなった。

4/8 1階外来ホール



## 回答

このたびは、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。

警備委託業者にはスタッフ全員へ日頃の接遇や対応に気を付け、丁寧な接遇となるよう注意喚起をしております。

今後とも、より良い対応ができるよう努めてまいります。

## ご意見

※院内が暑い、とにかく暑い、空調調整したら経費抑えられると思う。

取り合えず本当に暑い。個人の感想です。暑い。待つ時間長い、予約の意味とは・・・そして暑い。

いつも有難うございます。暑いけど。

4/10 2階外来ホール



## 回答

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。

空調設備の温度調整につきましては、現状では設定温度の調整幅に夏季と冬季で上限及び下限があるため、微調整が難しい状況です。

今後設備更新時などに検討させていただきます。

また、外来待ち時間につきましてもお待たせして申し訳ございません。

待ち時間対策につきましては、少しでも短くなる様定期的に検討しておりますので、引き続き検討して参ります。

## ご意見

病院とは直接かんけいありませんが、駐車場をまっている間に、わりこみがあり気分がわるかったです。

右折で入るのはもちろん、駐車場をまっている人が多くいるので、わりこみしないように人をはいびしていただけると良いと思います。後ろでまっている人の事をよく考えてほしいです。

4/15 1階外来ホール



## 回答

このたびは不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。

駐車場混雑時の対応につきましては、どのような管理が良いか駐車場を管理する配置人員の見直しなども含め検討させていただきます。

## ご意見

携帯電話 BOX の中で大音量でビデオ通話している人がいた。  
病棟にひびきわたるぐらいの音量で非常に気分が悪かった。BOX の中に注意書きをはった方がよいと思う。

4/15 6階デイルーム



## 回答

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。  
ご指摘いただきました携帯電話使用可能 BOX 内に、注意喚起の掲示をいたしました。  
また、他の患者さんへの迷惑行為と判断した際には職員からも注意するよう心がけます。

## ご意見

2 かいの血圧はかるのが1 つしかなく、ならぶのが大変だった。

何回も計る人もいて、杖をついてならぶのが辛かった。

4/16 1 階外来ホール



## 回答

このたびは、ご不便を掛けてしまい大変申し訳ございません。

診療科の配置変更、一部診療科の診療までの運用内容が変更となり、利用される方が集中してしまいました。

利用状況を確認のうえ、血圧計の増設も検討させていただきます。

## ご意見

2月中に入院していた時は、毎食楽しみにしていたものです。4月に再入院しますと、味がずいぶんと変わっていて、正直な話、不美味になりました。なんとなくですが北海道の方のレシピではないのかな~と思われます。出来れば前の味にもどってほしい今日この頃です。PS、デザートは美味しいです。

4/16 5階デイルーム



## 回答

このたびはご意見をいただきありがとうございます。

4月より献立や使用材料等の変更がありましたので、病棟に伺った際のご意見や検食の結果を元に献立作成担当や調理師と共に検討を重ねているところです。

楽しみにしていただいた食事の味付けが大きく変わったとのこと、早急な改善を図るべく栄養管理室一同で、ご意見を共有し、最善を尽くしてまいります。お気づきの点がございましたら、管理栄養士が訪問させていただきますので、お声掛けください。

## ご意見

●●先生の診療が終わったあと、処方箋が全然戻ってこなくて、30分以上待たされた。

今日は全然こんでいないのになぜ、こんなに待たされるのか。

4/17 1階外来ホール



## 回答

このたびは、処方箋の待ち時間が長くなってしまい大変申し訳ございません。診療科の配置変更に伴い職員の配置も変更となり、ご迷惑を掛けてしまい申し訳ございません。

少しでも待ち時間が短縮できるよう今後とも努めてまいります。

## ご意見

眠剤を処方してもらっただけなのに2時間待ちました。いつもはそこまでかからず出してもらえていました

4/17 1階外来ホール



## 回答

このたびは、処方箋の待ち時間が長くなってしまい大変申し訳ございません。診療科の配置変更に伴い職員の配置も変更となり、ご迷惑を掛けてしまい申し訳ございません。

少しでも待ち時間が短縮できるよう今後とも努めてまいります。

## ご意見

事前に電話を入れて確認しているのにここへ来たら説明不足で用が足らず、これで今年に入り2度目。もう少し、きちんと対応して下さい。

会計も自動に変わっても待ち時間は短縮になってない。こんなもんか。

4/23 1階外来ホール



## 回答

このたびはご迷惑をお掛けして大変申し訳ございませんでした。

患者さんからのお問い合わせや窓口対応につきまして、丁寧に対応するよう心掛けてまいります。

自動精算機導入後、混雑時の会計待ち時間が50分から20分に改善されましたが、更なる改善を進めてまいります。

今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

病院長