

# 「利用者の声」のご意見と回答等



掲示 令和8年6月

## ご意見

久しぶりに検査入院で7階になりました。できれば内科の階がよかったです。私は呼吸器ではなく内科の検査だったはず…

苦しそうな咳をきくたび こちらも苦しくなりました。退院時に検査結果が出ないのも入院前に教えてほしかったです。先生同士の連携がちゃんととれているのか不安なまま退院します。いつかまたデイルームで食事できるといいですね。



## 回答

このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。検査結果につきましては、入院前の事前説明とはならず申し訳ございませんでした。病室決定につきましては、使用状況などにより、意に沿えない場合もある可能性があります。ご理解とご協力をお願いいたします。

3/5 7階デイルーム

## ご意見

① 小児科への受診ついでに助産師外来の予約を取りたいことを伝え、産婦人科受付でこういった内容で受診したいのか聞かれました。その際すぐとなりに男性が数名いたのでここで話すのはイヤですと伝えると小さい声で言って下さいと言われたので小声でお話することに。受付の方が復唱する際大きな声で話され意味がありませんでした。

② その後、同日の午後から予約を取り再度受付をしました。受付の方に呼ばれると予約ありませんが何しに来ましたか？と。言い方などに配慮があるべきだと思います。予約外で約束していることを伝えるとそういった方、本日的人数などが多いので私の方はわかりませんと…。それに関しては患者には関係ないのでは？他の方はとても優しくスムーズに対応していただきありがたいので少し残念でした。



## 回答

このたび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。

- ① 周囲への状況の把握および気配りが足りなかったことから、状況に応じた配慮を心掛け対応してまいります。
- ② 受付の際には、患者さんに対して不快に感じる言動や態度がないよう心掛けておりますが、今後同じことがないよう対応を心掛けてまいります。

3/25 2階外来ホール

## ご意見

食事について。米飯が軟飯のような軟らかい時があったり、冷凍のじゃが芋や人参は歯ごたえが美味しくなかったり、春雨サラダの水が切れておらず、味が水っぽかったりスチコンの火入れが長いのか魚が毎回硬かったり炒め物2品、彩りが悪い、冷奴が長方形、主菜が厚揚げ味噌汁の具がきざみ揚げと揚げ被り、お粥が分離している等色々感じました。お祝い膳は美味しかったです(鯛は硬く、マッシュポテトは味気なかった)。5年前も入院していましたが、その時の食事は毎食美味しかったです。



## 回答

食事への感想をいただき、栄養士はじめ調理師と色彩の件や味付けについて共有いたしました。塩分やタンパク質の調整が必要な食事は、退院後、ご自宅でも継続する必要があることが多く、味や色彩にも配慮していくことが大切であると考えております。現在、日々の出来上がった料理を調理師や栄養士で確認し、意見交換しながら献立の調整を毎日行っております。すぐに改善することが難しい場合もありますが工夫してまいります。

5/7 4階デイルーム

## ご意見

いつも氷がないのでもっと、大きなきかいにしてみんなにあたるようにしていただきたいです。赤ボールペンしかかけませんので、赤字でごめんなさい



## 回答

ご意見ありがとうございます。設置スペースや費用の問題があり、すぐの対応は難しい状況です。今後の病棟運営の参考とさせていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

5/7 6階デイルーム

#### ご意見

今年に入り駐車場へ入るのに列を組んで皆さんハザードをつけて待つという事が多いです。それに伴い病院側に沿って並んでいるのに右折して入り込んできた車がいた為に注意した所「そんな事どこにかいてある？」と言われ、駐車場に入ってから誘導をムシして停めるクルマがあり危険を感じました。駐車場に入るときに列を組んでいる場合、警備員をつけるべきでは？というのと、右折に対しての混雑時の対応(右折禁止にするか看板をおく等)をして頂きたいと感じました。通行人も通る場所でもあるので事故につながりかねないと思いました。



#### 回答

このたびは、ご不便を掛けていますこと、また、ご不快な思いをさせてしまったこと大変申し訳ございません。限られたスペース、交通量、また今後の利用状況などを踏まえて、今後の対応を検討させていただきます。

5/13 1階外来ホール

#### ご意見

ミーティング ROOM のほうじ茶がにごっているのめないです



#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。各フロアーの機器も合わせて確認しましたが、使用時に茶葉がうまく混ざらずに固まりが残ってしまう場合があります。時間の経過とともに溶けてなくなります。何か異変などがございましたら、病棟スタッフへお申し出ください。

5/13 6階デイルーム

## ご意見

いつもお世話になっております。1F エスカレーター近くの血圧計のことです。血圧計があってすごく良いと思いながめていましたら、血圧を計ったマダムがコードにひっかかり、あやうく転ぶところでした。可能であれば、あのコードに何かじと工夫お願いしたいと思いました。お仕事を増やしてすみません。



## 回答

このたびはご迷惑をお掛けしてしまい大変申し訳ございません。大事に至らなかったようで安堵しております。確認したところ、血圧計の電源コードが垂れ下がっていたため、束ねて整理をしました。今後も環境整備に努め、注意をまいります。

5/15 1 階外来ホール

## ご意見

昨年、健康診断で検診センターを利用させていただきました。受付時、“生理中だが子宮がん検査受けれるか” 受付の方に確認し、OK と確認した。検査の時に、医師？看護師？かわからないが“生理であることがめんどろ” という様な発言や対応があった。私が「すみません」と言ったが、職員の反応はなかった。生理中の検査がNGであれば、事前に伝えてほしい。また、検査待機中に、事務職員が「〇〇の△△が美味しい」と大きな声で話しているのが気になりました。



## 回答

このたび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。

受付時に回答したとおり、生理中でも子宮がん検査を実施することができます。

検査時に生理であることが面倒というような発言や対応があったということに対しては、診察に立ち会う看護師に聞き取りをしましたが、事実確認できませんでした。

受診者さんが対応を不快と感じたことに対し振り返りを行い、職員の接遇

に対し改善に努めたいと思います。

また、職員の私語についても業務に関係ないことを受診者さんの前で行わないよう改めて周知徹底を行います。貴重なご意見ありがとうございました。

5/20 2階外来ホール

## ご意見

製氷機の出が悪いのでみて下さい



## 回答

ご意見ありがとうございます。機器の確認をしましたが、故障ではありませんでした。製氷機の使用につきまして、処理能力の問題があり使用後、再度氷を作るまでに時間を要する場合があります。ご使用に際しまして、ご理解ご協力をお願いいたします。

5/25 6階デイルーム

## 感謝

皆様やさしくて御心節でとても良かったです。食事も頂度よろしかったです。お影様で安心して過ごせました。有がとうございました。

5/7 5階デイルーム

## 感謝

みなさんのおかげで退院できましたありがとうございました。ならびに色々めいわくをおかけしまして申しわけございません。リハビリの病院にいてもガンバります

5/7 5階デイルーム

院長