

## 利用者の声

先日診察にいただいた後のこと、会計が  
終わった後、お薬を受け取るまでに30分  
待たされました。

調剤の混み合う時間だったのかもしれませんが、  
目安もわからないまま、ただ自分の番号が  
表示されるのを待っているだけというのは苦痛  
です。

長時間かかることが初めからわかっていたら、  
いったん帰宅してお薬は夜受け取りに来る  
ことも出来たと思います。

2013年 6月 5日 記入  
2013年 6月 10日 回収

## 病院からの答え

お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。

調剤の待ち時間に関しましては、以前からご指摘  
いただいております、調査ならびに対策をしてきており  
ました。当日(6月5日)におきましても、平均待ち時  
間は8.8分、最長待ち時間は28分という結果であり  
ました。今後も日々の業務改善を行い、待ち時間  
が少なくなるよう努めてまいります。

また、ご意見にもありました「お薬を後で受け取る」  
ことも可能です。平日でしたら18時まで薬剤師もお  
り、20時まで受け取りは可能ですので利用者の  
皆様にも分かるようご案内させていただきます。



## 利用者の声

検査詳細情報の紙をいただきましたが、全てに  
わかりません。

わかるような日本語にしてください。

## 病院からの答え

検査詳細情報紙の検査項目は、システム上の  
制約があり略名表示となるため、日本語表記にす  
ることが出来ません。申し訳ございません。

この状況を補足させていただくために、A棟1階  
トイレ前の冊子入れに「検査項目のご案内」と  
いう冊子を用意させていただいておりますので、  
そちらをご覧くださいますようお願い致します。  
貴重なご意見ありがとうございます。

2013年 6月 10日 記入  
2013年 6月 24日 回収

## 利用者の声

小児科にかかりましたが、受給者証を何度も

何度も違う場所(受付・小児科・会計)で確認

されるのが、なんとかなりませんか？

荷物も沢山あり、子供を抱いている状態で何度も

確認されると大変です。

お願いします。

どこか1ヶ所確認で終わりにしてください。

2013年 6月 19日 記入  
2013年 6月 24日 回収

## 病院からのお答え

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

受給者証に関しましては、静岡県内すべての

市町村の対応をさせていただいております。

受給内容は市町村ごと異なることが多く、金額

制限や回数制限、また受給者証に押印が必要な

場合もあり、現在のような(複数回の確認)対応

を取らせていただいております。

お手数ではございますが、上記理由にて今後とも

受給者証の確認にご協力いただきますようお願い

申し上げます。

## 利用者の声

娘の初産の為、兵庫県からかけつけました。  
産婦人科のスタッフの皆様のやさしい対応を  
表情に不安感が一掃され、安心して出産に  
立ち会う事が出来ました。離れていますと心配  
が先立ちますが、当病院に来て本当に心  
安らかな気持ちにさせて戴きました。  
お世話になりました。病院、スタッフの皆様  
有難うございました。  
今後ともよろしくお願い致します。

2013年 6月 23日 記入  
2013年 6月 24日 回収

## 病院からのお答え

ご家族様からの温かいお言葉、誠にありがとう  
ございます。  
このようなお言葉をいただけますと、スタッフの自信  
に繋がり、より一層の励みとなります。  
今後とも皆様が安心してご利用いただけますよう  
より良い援助に努めて参ります。

## 利用者の声

先だって、外来で外科を受診した際、3時間  
近く待たされたのに、一言も「お待たせしました」  
と言われなかった。  
おかしいと思う。待つのが当たり前だと思って  
いるのは、あまりにクランケの感情とかけ離れ  
ていると思う。

2013年 6月 25日 記入  
2013年 7月 1日 回収

## 病院からの答え

この度は不快な思いをお掛けして、大変申し訳  
ございませんでした。  
患者様の立場になって考えることが出来ず、配慮  
に欠けておりましたことを反省いたします。  
今後は、当院を利用された皆様の不安や苦痛が  
少しでも軽減出来る様、スタッフも心掛けてまいり  
ます。

## 利用者の声

先週、血液を採っていただき、私も「5分押さえて」と言われましたが、私も3分くらいしか押さえていなかった為、血が流れてしまいました。

そしたらあるスタッフさんに、他の患者さんがいる前で「あなたの血は人に触れたら困る」と言われました。

私も好きで毎週来ていません。一日も早く治したいために来ています。人の心をキズつけることは言わないでください。

---

---

---

---

---

---

---

---

2013年 6月 25日 記入  
2013年 7月 1日 回収

## 病院からのお答え

いつも当院を御利用いただきありがとうございます。  
この度の心ない発言、大変申し訳ございませんでした。

感染防止のためとはいえ、思いやりや配慮に欠けた言葉により不快な思いにさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の件を反省し、今後このような発言には十分注意し、業務に取り組みたいと思います。

---

---

---

---

---

---

---

---



## 利用者の声

6/28(金)11:50

内科10:00予約

11:50時点でまだ終わらない。

改善して欲しい。

2013年 6月 28日 記入  
2013年 7月 1日 回収

## 病院からのお答え

この度は予約時間と大幅なズレが生じ、また長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。

このような大幅なズレが生じたことを調査し予約枠の見直しをし、改善に繋げていくよう検討させていただきます。