

利用者の声

入院時、患者用の荷物を運ぶ台車があると
助かります。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

折りたたみ式の台車を外来受付でご用意致し
ました。必要時、外来受付へお声掛けていただ
ければ、貸出し致します。この度はご不便を
おかけして申し訳ありませんでした。ご意見を
参考に、より良い病院づくりに努めてまいります。

2023 年 4 月 11 日 記入
2023 年 4 月 17 日 回収

利用者の声

身体的にも精神的にもつらい入院でしたが。

つらい時は人の優しさが身にしみますね、たくさん

助けていただきました。感謝の気持ちでいっぱい

です。忙しい中色々考えて下さって本当にありが

とう。スタッフの頑張っている姿を見て落ち込んで

る場合じゃないと思いました。スタッフの皆さん

ありがとうございました。また宜しくお願いします。

2023 年 5 月 13 日 記入
2023 年 5 月 15 日 回収

病院からのお答え

心温まるお言葉ありがとうございます。患者さん

のお言葉にいつも励まされております。

頂いたお言葉を励みに、安心して入院生活が

送れるよう努めてまいります。

利用者の声

予約変更を電話で行いました。変更した予約日時
に来院すると別の日時の予約になっていました。
来院した日に診察してもらいましたが、検査もあり
都合をつけて来院しています。お互いに嫌な思い
をしないよう、電話での変更ではミスが無いように
確認など対応をお願いします。

2023 年 5 月 15 日 記入
2023 年 5 月 16 日 回収

病院からの答え

この度は、予約変更時の対応で不快な思いを
させてしまい大変申し訳ありませんでした。
患者さんは色々な用事がある中、都合をつけて
来院されていることを心にとめ、日時の変更など
の間違いがないよう、細心の注意を払ってまい
ります。

利用者の声

外来でとても丁寧な診察を受けました。受付の方もやさしかったです。ありがとう。

病院からの答え

温かいお褒めのお言葉ありがとうございます。

外来スタッフ一同励みになります。

今後も患者さんが安心して、少しでも苦痛が和らぐ様な対応を心掛けてまいります。ありがとうございました。

2023 年 5 月 19 日 記入
2023 年 5 月 22 日 回収

利用者の声

家族が入院でお世話になりました。

入院中部屋の同室の患者さんが部屋で通話や、イヤホンせずテレビを見ていたそうで寝られなかったそうです。注意をもう少ししていただきたいのと、その患者さんの部屋を変えていただくなど配慮していただきたかったです。

あと病棟の看護師の声が大きく、うるさかったそうです。面会に行った時、ナースステーションにいましたが、対応が悪かったです。高齢の方が多く大きな声を出さないといけないのはわかりますが、状況に応じた対応をしていただきたいです。

2023 年 5 月 23 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

病院からの答え

この度は入院中体調の悪い中、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。

スタッフ全体で周知し、患者さんが安心して入院生活が送れる様、スタッフ全員で努力してまいります。

利用者の声

今回もありがとう。急な入院の後だけに、すれ違うスタッフさんから体調を気遣う声を掛けていただきました。嬉しかったです。

体調が悪いとき、気持ちが沈んでる時皆さんの笑顔に救われています。ありがとう。

病院からの答え

いつも感謝のお言葉ありがとうございます。

不安な気持ち、沈んだ気持ちを支えられるよう努めてまいります。

2023 年 5 月 21 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

利用者の声

患者さんの携帯電話のマナーの悪さが気になります。スタッフさんが注意しても反論する人、毎日大きな声で話している人、消灯後、早朝から音が鳴っている人、各個人のマナーだとは思いますが、心を安定させて治療に取り組む為にも、そういうマナーは徹底できるといいなと思います。

2023 年 5 月 29 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

病院からのお答え

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院中の全ての患者さんが安心して入院生活を送れるようスタッフで共有し、注意喚起を行い、説明をしてまいります。ご意見いただきありがとうございました。

利用者の声

挨拶をしないスタッフがいる。

病院からの答え

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。接遇教育を強化し、スタッフ全体に患者さんの顔をみて話すよう指導を行います。

2023 年 5 月 23 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

利用者の声

外来診察で患者さんの個人情報を書かれたメモ
が他の人が見えるように貼ってあったので指摘
しました。個人情報の厳守をしていただきたい。

外来の診察室に入る時にいつも本人確認で
名前を聞かれるが、せかせか言われるので
落ち着かない。中待合室がない診察室なので
(出たらすぐ外)考えてもらいたい。

2023 年 5 月 23 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、また不安に
させてしまい申し訳ありませんでした。

今回の件は外来スタッフ全員で共有し、今後
患者さんの個人情報の取り扱いには十分注意・
配慮をしていきます。

患者さんのお名前と生年月日の確認は患者さんの
間違いを防ぐ為に必要なので、不快な気持ちに
させない様、落ち着いた口調で行っていくよう
周知します。

利用者の声

診療窓口で症状を聞くのはとても配慮に欠けていると思う。改善してほしい。待っている人みんなが聞いている。

あと、診察の声が外で待っていて丸聞こえです。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。周囲に配慮し、気をつけるよう、スタッフ全員に周知しました。

また診察室の中の声が聞こえてしまう件ですが、設備の課題もありますので、今後検討させていただきます。

2023 年 5 月 26 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

利用者の声

外来スタッフが私的なことを話し、笑っていました。

控えてほしいです。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で不快な思いをさせて

しまい申し訳ございません。この件に関して

外来スタッフ全員に周知しました。どの患者さんも

お身体に不調がある中、来院されているので、

スタッフ一人一人がそれを認識し、不快な思い

させてしまう事がない様、努力してまいります。

2023 年 5 月 29 日 記入
2023 年 5 月 29 日 回収

利用者の声

今日初めて来院しました。

外来受付のスタッフが親切に対応してくれて

少し心配だったのでホッとしました。

看護師さんたちもやさしくて、これからも頑張っ
てほしいです。

病院からの答え

感謝のお言葉ありがとうございます。

今後も患者さんの目線に立った親切な対応を
心掛けるよう努めてまいります。

2023 年 6 月 1 日 記入
2023 年 6 月 8 日 回収

利用者の声

午後に来る診察の都合上、軽食を持ってきましたが、食べる所がなく、持って帰りました。

遠くから来院するのでイートインのスペースを作ってくれと助かります。

病院からのお答え

この度はご不便をお掛けし、申し訳ございません。

院内のスペースに限りがあるため、現状では

イートインスペースを設置する予定はございません。

今後、改修工事等の計画がある際には、検討していきたいと思えます。ご理解の程、宜しくお願いいたします。

2023 年 6 月 20 日 記入
2023 年 6 月 20 日 回収

利用者の声

入退院を繰り返しています。その為、毎月書類をお願いすることが多くあり、1ヶ月過ぎても連絡が来ず、連絡をこちらからして「出来てますよ」と言われることが度々あります。出来たら連絡が来ると毎回言われるのに、不信感を抱きます。入院費と一緒にお金を支払っているのに、こちらから連絡してやっと書類がもらえるのはいかななものでしょうか。きちんとルールを作り、それに則ったスケジュールにしてください。

2023 年 6 月 13 日 記入
2023 年 6 月 20 日 回収

病院からの答え

この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。
書類運用に関し、再度運用について見直しを行い、
書類・会計の受領を行っているかチェック体制を
強化いたします。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

利用者の声

先日子供が救急車で運ばれ、とても不安な中
先生方、看護師の皆様がとても温かい態度で
診察、心配をして下さり、とても安心出来ました。
本当にありがたかったです。

先生とスタッフの皆さんと一緒に頑張れば良くなる
と子供にも話しています。

2023 年 7 月 11 日 記入
2023 年 7 月 18 日 回収

病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。スタッフ一同
励みになります。

これからも患者さん、ご家族が安心して受診して
頂けるようにスタッフ一同協力し、努力してまいり
ます。

利用者の声

デイルームにテレビがあると良いと思います。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

現状ではデイルームへのテレビ設置の予定は
ございませんが、ご意見を参考に、より良い病院
づくりに努めてまいります。

2023 年 7 月 13 日 記入
2023 年 7 月 18 日 回収

利用者の声

入院中お世話になりました。スタッフの皆様にはとても良くしていただきました。子供の入院なので不安がありましたが、先生方にこちらの質問を答えて頂き安心しました。病棟のスタッフさんも親切にしてくださいました。忙しいと思いますがお体に気を付けてお仕事頑張ってください。

2023 年 6 月 22 日 記入
2023 年 6 月 26 日 回収

病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。

頂いたお言葉を励みに、今後も安心して入院生活を送ることができるよう、努めてまいります。

利用者の声

家族でお世話になってます。

どのスタッフさんも患者さんファーストの姿勢で

とても素晴らしいです。感謝しかありません。

2023 年 7 月 25 日 記入

2023 年 7 月 25 日 回収

病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。スタッフ全員

の励みとなります。

今後も患者さんにご家族が安心して受診すること

ができるように丁寧に対応させていただきます。

今後も宜しくお願い致します。

利用者の声

いつもお世話になっております。通院のあと
仕事に行くため7時前より入り口で待っております。
開錠時間について、待っている人に分かりやすい
メッセージボードのような物があると良いかなと
思いました。

2023 年 7 月 31 日 記入
2023 年 8 月 1 日 回収

病院からの答え

この度は貴重なご意見ありがとうございます。
施錠時間のご案内につきましては、正面玄関
自動扉の右側に貼っておりますので、ご確認いた
だければと思います。

施錠時間帯) 全日 20:00～翌7:00

開錠時間) 毎朝7:00

利用者の声

子供が急遽入院しましたが、主治医、看護師さんも
みんな優しく、安心して入院できました。ありがとう
ございました。またお世話になりたいと思います。

2023 年 7 月 26 日 記入
2023 年 8 月 8 日 回収

病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。

これからも安心して入院生活を送っていただける
ようにスタッフ全員で努力してまいります。

利用者の声

スタッフさんの言い方が強く、説明がわかりにくかったです。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんが気持ち良く感じる接遇を心掛けるようスタッフに周知します。

2023 年 8 月 8 日 記入
2023 年 8 月 15 日 回収

利用者の声

会計の時に、クレジットカード以外のネット決済
を充実してほしい。(QRコード決済や交通系ID等)

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

2023年4月より会計時の支払い手段として

非接触電子マネー(楽天Edyや交通系IDなど)

及び、QRコード決済(PayPayなど)を導入して

おります。支払い方法についてご不明な点が

ございましたら、窓口会計にてご案内いたします。

2023 年 8 月 24 日 記入
2023 年 8 月 29 日 回収

利用者の声

会計時、早口で金額が聞き取れません。

確認すると「ここに表示されてます」と態度悪く
言われた。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で不快な思いをさせて
しまい申し訳ございません。気持ちよく会計を
行っていただけるよう、ハッキリと間違いなく
伝える話し方、また丁寧な対応を心掛けるよう
努力してまいります。

2023 年 8 月 29 日 記入
2023 年 8 月 29 日 回収

利用者の声

透析患者さんの送迎車に一般の方も乗れるよう

にしてほしいです。

また、運転手の言葉遣いが悪かったです。

改善してほしいです。

病院からのお答え

ご意見いただきありがとうございます。

透析送迎車の利用は、透析患者さん専用と

なっておりますので、それ以外の患者さんの

ご利用はできません。当院と沼津駅を往復して

運行しております、病院送迎車をご利用いただき

ますようお願い致します。

また、言葉遣いにつきましては、不快な思いを

させてしまいまして申し訳ございませんでした。

全運転手に対し接遇面の再徹底を図って参り

ます。

2023 年 9 月 3 日 記入
2023 年 9 月 5 日 回収

利用者の声

売店に雑誌を置いてほしいです。新聞はあるが雑誌がないとさみしいです。

病院からの答え

貴重なご意見ありがとうございます。

患者さんからの、雑誌販売のご希望について
売店運営会社に伝え、検討してもらうよう依頼
しました。ご意見を参考に、より良い病院づくりに
努めてまいります。

2023 年 9 月 6 日 記入
2023 年 9 月 12 日 回収

利用者の声

入院している者ですが、従業員の私語（職務とは関係ない会話）が病室の中まで響いていて非常に不快です。

私は初めて入院を経験したため、他の病院との比較はできませんが、「病院は静かに」という常識がまるで感じられない状態でした。

コロナ対応もあり、今までとは違う状況で立ち回らなければいけない従業員の方に、このようなことを直接言うのは申し訳ないと思い、投函させていただきました。

2023 年 9 月 7 日 記入
2023 年 9 月 12 日 回収

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご意見頂きありがとうございます。スタッフ皆で共有し、声の大きさだけでなく会話の内容・私語には十分に留意し、接遇の改善に努めさせていただきます。

利用者の声

7時前に来て外で待っています。

待ち方を入口に明記して頂けると助かります。

病院からのお答え

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

施錠時間のご案内につきましては、正面玄関

自動扉の右側に貼っておりますので、ご確認

いただければと思います。

施錠時間帯) 全日 20:00～翌7:00

開錠時間) 毎朝7:00

2023 年 9 月 11 日 記入
2023 年 9 月 12 日 回収

利用者の声

入院中の者です。昨晚隣の患者さんのベッドの
明かりが付けっぱなしで、消して下さいと伝え
ましたが、消してもらえずナースステーションに
行き頼みました。看護師から伝えてもらいましたが、
隣で寝ている私は目が覚め、それから寝れ
ませんでした。迷惑です。

病院からのお答え

この度は私達の対応不足により、不快な思い
をさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。
ご指摘をスタッフ全員で共有し、患者さんへの
配慮について改善して参ります。

2023 年 8 月 10 日 記入
2023 年 8 月 15 日 回収

利用者の声

[illegible]

2023 年 8 月 17 日 記入
2023 年 8 月 22 日 回収

病院からの答え

[illegible]

利用者の声

今回初めてこちらの病院に受診しました。
検査の予約も早く取っていただき、検査当日は
先生が優しくきちんと説明してくださり、看護師
さんにも親切にしてもらい、不安でしたが安心
して検査ができました。家族も喜んでいました。
本当にありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。患者さんが
安心して診察・検査をされる事ができ、私達も
嬉しいです。
今後も今回のお言葉を励みに、スタッフ全員で
地域の方が安心して当院を利用して頂けるよう
努力してまいります。ありがとうございました。

2023 年 9 月 14 日 記入
2023 年 9 月 26 日 回収

利用者の声

注射の台にタオルが付いており、使い回されていて不快です。

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は患者さんに直接タオルが触れることがないように処置用シーツを引き、使用します。患者さん、ご家族が安心して受診して頂けるようにスタッフ一同協力し、努力してまいります。

2023 年 10 月 3 日 記入
2023 年 10 月 3 日 回収

利用者の声

外来のディスプレイをTVにしてほしい。

病院からのお答え

各診療科の待合に設置しているディスプレイは
患者さん向けの院内情報や様々なコンテンツを
放映するためのものとして設置しております。
現在のところTV放映の予定はございません。
ご理解いただきますようお願い致します。

2023 年 10 月 11 日 記入
2023 年 10 月 11 日 回収

利用者の声

B棟に売店を設置してほしいです。お願いします。

病院からの答え

ご意見いただきありがとうございます。

A棟1Fで売店を設置しておりますが、現状B棟に新たに売店を設置する予定はございません。

食品自動販売機を設置する等、別の方法で患者さんの利便性を高めることができないか売店運営会社と検討を進めてまいります。

2023 年 10 月 1 日 記入
2023 年 10 月 3 日 回収

利用者の声

早期発見の大切さを身を持って知りました。

手術をする際は先生にお任せしようと心より

思えるような良い先生に出会うことができました。

病気がわかった時泣かないと決めていましたが、

先生の優しさには涙がでました。スタッフの方々

も本当に良くしてくださいました。

本当にありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。スタッフ一同

励みになります。

これからも患者さん、ご家族に安心して入院生活

を送っていただけるようスタッフ皆で努力して

まいります。

2023 年 10 月 2 日 記入
2023 年 10 月 3 日 回収

利用者の声

家族の受診時、スタッフの患者さんへの発言がきつuitと感じました。聞いていてとても不快でした。また職員同士の会話も診察中に聞こえてくるので不快でした。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で患者さんに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今回のご意見はスタッフ全体で周知し、今後患者さんに安心して受診して頂けるよう努力してまいります。

2023 年 9 月 25 日 記入
2023 年 10 月 11 日 回収

利用者の声

本日退院することになりました。すばらしい素敵な
担当医の先生に出逢うことができました。

そして関わってくれたすべてのスタッフの皆さん、
優しさ、思いやりのある言葉をかけてくれた事に
とても救われました。本当にありがとうございました。

病院からの答え

感謝のお言葉ありがとうございます。スタッフ一同
励みとなります。今後も安心して入院生活を送って
いただけるよう努めてまいります。

2023 年 10 月 4 日 記入
2023 年 10 月 11 日 回収

利用者の声

毎食、お粥に味がなく、美味しくないです。

病院からのお答え

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。お食事に関してご意見等ございましたら、栄養課スタッフが直接お伺いし、対応いたしますのでスタッフにお声かけください。

貴重なご意見をもとに、全ての方にご満足いただける食事提供を目指し、精進してまいります。

2023 年 10 月 7 日 記入
2023 年 10 月 24 日 回収

利用者の声

入院中麺類が一度も出なかったので、もっと
麺類を出してほしかったです。

病院からの答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。
スタッフ一同、患者さんに少しでも満足していた
だけの食事提供をできるように日々努力して
まいります。

2023 年 10 月 21 日 記入
2023 年 10 月 24 日 回収

利用者の声

各病室に空気清浄機を置いてほしいです。

病院からのお答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

当院では空気清浄機はこまめなメンテナンスが必要となるため、窓が無い場所等限定的に設置しています。また、配線コードなどにより患者さんが転倒するリスクが高まる可能性があり、現時点で設置の予定はありません。ご理解いただきますようお願い致します。

2023 年 10 月 22 日 記入
2023 年 10 月 24 日 回収

利用者の声

各病室に鏡と時計を設置してほしいです。

病院からのお答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

鏡は割れて飛散する可能性があるため、大部屋
設置の予定はありません。時計もスマートフォンの普及率が90%を超えていることもあり、デイ
ルーム等の限られた場所のみの設置となっております。必要に応じてご自身でご用意していただくようお願いいたします。

2023 年 10 月 22 日 記入
2023 年 10 月 24 日 回収

利用者の声

薬局で薬を受け取った際、おくすり手帳を出すのを忘れていたことに気づき、そのことをスタッフに尋ねましたが、対応が不親切でよくわかりませんでした。

病院からのお答え

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でした。おくすり手帳を提出することで会計が変わるケースがあるため、受付用紙と一緒に会計前に提出していただくよう案内させていただいております。わかりやすい説明を心がけるようスタッフに周知いたします。

2023 年 10 月 25 日 記入
2023 年 11 月 14 日 回収

利用者の声

先生、スタッフの皆様の笑顔の対応にいつも
感謝しております。技師の皆さんのお声がけも
優しく、検査前安心をもらっています。ありがとう
ございます。

病院からのお答え

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。
不安や疑問などございましたら、遠慮なくいつでも
お声掛けいただきたいと思います。
患者さんが安心して検査を受けていただけるよう
スタッフ一同努めてまいります。

2023 年 11 月 9 日 記入
2023 年 11 月 14 日 回収

利用者の声

いつもありがとうございます。

皮膚科の先生の増員をお願いします。現在

お一人の先生の対応なので、待ち時間が長い

です。よろしくお願いします。

病院からのお答え

この度は、皮膚科受診に際し長時間お待たせ

してしまい誠に申し訳ございません。スムーズに

受診できるよう医師招聘についても引き続き

行ってまいります。ご理解いただきますようお願い

申し上げます。

2023 年 11 月 9 日 記入
2023 年 11 月 14 日 回収

利用者の声

帰りのバスが昼から13:30までの間がないので
間に入れて下さい。宜しくお願いします。

病院からの答え

この度は、送迎バスのご利用に関して貴重な
ご意見を頂きありがとうございます。現在の
運行表では病院発の午前中の最終便が11:35
であり、ご不便をおかけしております。運行ルート
ならびに時刻表の見直しをし、来院者にとってより
ご利用しやすいダイヤにしていきたいと思いを。

2023 年 11 月 15 日 記入
2023 年 11 月 21 日 回収

利用者の声

入院中の患者です。トイレの手摺りと壁の色が
白色で同じ色なので見にくいです。

病院からのお答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。
ご意見を参考に今後は壁の塗色も考慮した選定
を行ってまいります。既存の手摺りにおいては
交換等の予定はありませんので、木目調等の
シートを貼るなど、色別化が出来ないか検討
いたします。

2023 年 10 月 29 日 記入
2023 年 10 月 31 日 回収

利用者の声

子供のおむつを換えるトイレが少なく感じました。
又、老朽で少し不潔に感じ、換えるのに躊躇して
しまいます。

病院からの答え

この度は、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳
ございませんでした。設置箇所についてはスペース
や壁面強度の問題があり増設等の予定はござい
ません。既存のおむつ換えシートについては
更新を含め検討いたします。

2023 年 11 月 9 日 記入
2023 年 11 月 14 日 回収

利用者の声

私は今まで健診で骨密度の検査を何回も行ってきました。値は悪かったのですが、別に気にもしてませんでした。ですが、今回骨折し、スタッフさんが冊子を用いて、骨密度と高齢者の骨折について説明してくれました。その時初めて骨密度の大切さ、骨折の恐さがわかりました。
ありがとうございました。

2023 年 11 月 28 日 記入
2023 年 11 月 28 日 回収

病院からのお答え

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。
骨折され入院された患者さんを対象に再骨折予防の取り組みとして患者さん・ご家族の方へ骨の評価や日常生活指導をしています。
今後も患者様にとって安心して退院して頂けるよう努めていきます。

利用者の声

入院でお世話になりました。先生、スタッフさんに優しく、丁寧に説明してくださり、安心して相談できました。食事も徐々に食べられるようになりすごく美味しかったです。

また通院でお世話になるとと思いますが、宜しくお願ひします。

2023 年 12 月 3 日 記入
2023 年 12 月 5 日 回収

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。いただいたメッセージを励みに今後も入院される患者さんの不安が少しでも軽減され、入院生活をより満足いただけるよう努めてまいります。

利用者の声

外来診察で中待合室で長時間待たせないでほしいです。狭い中、隣の患者さんとの距離も近いので改善してほしい。

病院からのお答え

この度は、中待合室で長い時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。狭い場所で他の患者さんと一緒にいる時間が長くないように気をつけるようスタッフに周知しました。

2023 年 12 月 5 日 記入
2023 年 12 月 5 日 回収

利用者の声

受診の順序について受付で確認をしましたが、
誤った順序を伝えられ、困惑しました。
確認したら、スタッフの間違いということでした。
このような事があると困ります。

病院からのお答え

この度は、確認不足によりご迷惑をお掛けして
誠に申し訳ございません。受付時にお渡ししている
用紙の順番と外来でお渡ししている予約票に相違
がある場合がございます。今後は、患者さんが
持参される予約票の確認と外来の連携を密に行い、
適切なご案内を心掛けるよう致します。

2023 年 12 月 11 日 記入
2023 年 12 月 11 日 回収

利用者の声

スタッフの言葉使いにムツとしました。適切な
対応をお願いします。

病院からの答え

この度はスタッフの対応で患者さんに不快な思い
をさせてしまし、大変申し訳ございません。

今回のご意見はスタッフ全体で周知し、今後
患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう努力
してまいります。

2023 年 12 月 11 日 記入
2023 年 12 月 11 日 回収

利用者の声

外来の血圧測定器が1台では少ないと思います。

病院からの答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

血圧測定器の増設はスペースの問題もあり現時点
でご要望にお応えすることが出来ない状態です。

ご不便をおかけしておりますが、ご理解いただき
ますようお願い致します。

2023 年 12 月 11 日 記入
2023 年 12 月 15 日 回収

利用者の声

総合病院なので患者さんが多く、待ち時間も長くなるのはわかりますが、会計は小さな子供、赤ちゃん連れの方は、一般会計とは別に設けたらどうでしょうか。

病院からのお答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。
別会計を設ける事について、検討していきます。
尚、会計待ちでご負担にならないよう、椅子の補充やお子さん連れ、妊婦さん、身体の不自由な方には注視し、声かけを行い、会計状況等を確認、スムーズな対応をできるようスタッフ一同認識を持って行動を行うようにいたします。

2023 年 12 月 13 日 記入
2023 年 12 月 15 日 回収

利用者の声

面会者に、面会時間を守るように伝えてほしい
です。面会時間前に来て1時間以上いるので
ルールを守ってほしいと思います。

病院からのお答え

この度は、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳
ございませんでした。入院時に面会時間の説明は
全ての患者さん、ご家族にご案内しておりますが、
手術の付き添いなどルール外の場合の際には、
適宜説明し、ご理解して頂けるよう対応してまいり
ます。

2024 年 1 月 12 日 記入
2024 年 1 月 15 日 回収

利用者の声

外来のスタッフさんがとても親切で感じがよく
いつ来ても癒やされます。気さくに体調を気遣って
声かけをしてくれて、不安も軽減されます。
妊婦さんにもお年寄りにも分け隔てなく優しくして
下さり、本当にありがとうございます。
先生も優しく親切でいつもありがとうございます。

2024 年 1 月 10 日 記入
2024 年 1 月 16 日 回収

病院からのお答え

温かいお言葉をいただきありがとうございます。
スタッフ一同大変うれしく思っています。
今後も当院を受診される方が安心して、不安も
軽減できるような対応をスタッフ一同で心がけて
いきます。

利用者の声

私の家は聖隷病院まで歩いて30分かかりますが、
それでも頑張って歩いて行きます。それはこちらの
病院のスタッフさんがどの方も素晴らしく、優しく
対応が丁寧で、どうしても聖隷に来ます。
(80代です)。皆さんありがとうございます。

病院からのお答え

お褒めの言葉をありがとうございます。スタッフ
一同とてもうれしく思っております。
今後も「どうしても聖隷に来ます」とおっしゃて
頂ける様に聖隷沼津病院スタッフ一同、協力して
努めてまいります。
これからもお身体にお気をつけて下さい。
ありがとうございました。

2024 年 1 月 15 日 記入
2024 年 1 月 15 日 回収

利用者の声

本日無事に退院でき、家族共に感謝しております。
入院中の出来事ですが、患者の訴えをあまり
聞いてもらえないなど、看護師の対応が良く
なかったです。病気を抱え心身共に弱っている
高齢者には何よりも丁寧で優しい看護を望みます。

2023 年 11 月 25 日 記入
2023 年 11 月 28 日 回収

病院からのお答え

この度は、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳
ございませんでした。今回のご意見はスタッフ
全体で共有いたしました。患者さんが安心して
入院生活を過ごせるようにスタッフ全員で努力
してまいります。

利用者の声

先日、受診時に生年月日を確認された際、
たくさんの看護師さんに「お誕生日おめでとう
ございます」と笑顔でお声掛けいただきました。
人生の中でこんなにたくさんの方にお祝いして
頂いたのは生まれて初めてのことで思い出に
残るお誕生日となりました。ありがとうございます
ました。スタッフのみなさんお身体ご自愛して
お仕事頑張ってくださいね。

病院からのお答え

この度は心温まるお言葉を頂き、スタッフ一同
元気づけられました。場合によっては生年月日
を言っただくことを不快に感じられる方も
おられると思います。しかし私たちは患者様に
安全な医療を提供する為のご本人確認として
生年月日も加えさせて頂いています。今後も
患者さんとの温かいコミュニケーションを大事に
皆で頑張っていきます。ありがとうございました。

2024 年 2 月 1 日 記入
2024 年 2 月 6 日 回収

利用者の声

外来採血コーナーの椅子が少なく、立って待っている方もいるため、少し広くするか椅子の配置を考えてほしい。

病院からのお答え

この度は、病院の設備でご不便をおかけして誠に申し訳ございませんでした。関係職場と共有し椅子の配置や掲示等を検討してまいります。また、混雑時には臨機応変にパイプ椅子を出し、可能な限り座って待っていただくよう努めてまいります。

2024 年 2 月 16 日 記入
2023 年 2 月 20 日 回収

利用者の声

入院でお世話になりました。診療について感謝
しています。ただ、糖尿病食について疑問が
あったため、スタッフに質問をしたところ断られて
しまいました。管理者の指導と反省、食事の改善
を求めます。

病院からのお答え

この度は、入院時の食事について説明が足らず、
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。スタッフの再教育を行い、患者さんが
安心して入院をして頂けるよう努力してまいり
ます。

2024 年 2 月 26 日 記入
2024 年 2 月 27 日 回収

利用者の声

予約券が大きくて財布に入らないです。
忘れそうになります。元の大きさを会計時に
渡すよう戻してください。紙がもったいないです。

病院からのお答え

貴重なご意見をいただきありがとうございます。
以前の予約券では小さいとのご指摘もあり、
現行の大きさになった経緯がございます。
現行システムでは大きさの変更はできない状況
です。ご不便をおかけしますが、ご理解いただき
ますようお願い致します。

2024 年 2 月 22 日 記入
2024 年 2 月 27 日 回収

利用者の声

受付時のスタッフさんの対応が、あいさつもなく
無言でファイルを渡すなど感じが悪かったです。

病院からのお答え

この度はスタッフの対応で患者さんに不快な思い
をさせてしまい、大変申し訳ございません。

スタッフ全体に周知し、患者さんの顔を見て話す
よう引き続き指導を行います。また、接遇教育を
強化し、患者さんに気持ち良い受付対応を目指し
ていきます。

2024 年 2 月 29 日 記入
2024 年 3 月 5 日 回収

利用者の声

入院の荷物を届けるのにも駐車場料金をとられるのは困ってしまいます。せめて30分無料とかチェッカーを通したいです。

病院からの答え

この度はご不便をおかけして申し訳ございません。駐車場管理につきましては委託会社に依頼している為、いただいた意見を伝え、料金や時間設定について検討いたします。

2024 年 3 月 2 日 記入
2024 年 3 月 5 日 回収

利用者の声

自動販売機で新500円硬貨が使用できなかった
ので使えるようにしてほしいです。

2024 年 3 月 12 日 記入
2024 年 3 月 12 日 回収

病院からの答え

この度はご不便をおかけして申し訳ございません。
自販機メーカーに問い合わせを行い、新500円
硬貨対応はおよそ半年～1年程かけて実施する
予定と回答をいただきました。ご不便をおかけし
ますが、ご理解いただきますようお願い致します。

利用者の声

スタッフの方が大きな声で業務外の話をしていました。私語は慎んでほしいです。

病院からの答え

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でした。今回のご意見はスタッフ全員に周知し、患者さんが安心して受診していただけるよう取り組んでまいります。

2024 年 4 月 9 日 記入
2024 年 4 月 9 日 回収

利用者の声

WiFiは使えなくなったのでしょうか。

使えるようにしてほしいです。

病院からの答え

この度は、病院の設備でご不便をおかけして

申し訳ございません。設備の開放に向けて現在

調整中です。再開までご不便をおかけしますが、

ご理解いただきますようお願い致します。

2024 年 4 月 9 日 記入
2024 年 4 月 9 日 回収