

利用者の声

きたないクッションばかりですが、何かカバーを付けるようにお願いします。(B2病棟)

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ありません。クッションは患者様が使用されたらその都度洗濯しておりますが、ご意見を真摯に受けとめ、必要に応じてカバーを付ける等の対応を検討させていただきます。

2022 年 4 月 6 日 記入
2022 年 4 月 11 日 回収

利用者の声

病棟の廊下に歩行器や車椅子が散乱していて

手摺りを頼りに歩行している者にとっては、

非常に歩きづらく、危険です。

病室の中に納めるか、所定の場所に置いて、

必要な時に出して利用して下さい。

又は、左右のどちらかに寄せて置いて下さい。

ジクザクに置かれると困ります。(A4病棟)

2022 年 4 月 11 日 記入
2022 年 4 月 11 日 回収

病院からのお答え

この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳

ありませんでした。患者様に対する配慮が欠けて

おりました。歩行器や車椅子は所定の場所へ

置くように周知、注意喚起しました。

患者様が安全にお過ごしできるよう今後も環境

整備に努めて参ります。

利用者の声

A4病棟のトイレのゴミ箱の紙くずが、ゴミ箱からあふれています。

もっと大きいくず箱に変えてあふれないようにして下さい。

2022 年 4 月 6 日 記入
2022 年 4 月 11 日 回収

病院からのお答え

この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。毎日のトイレ清掃と1日2回のゴミ回収を行っておりますが、ご指摘内容をスタッフ全員で共有し、環境整備に努めて参ります。

利用者の声

貴院の真心のこもったご対応には本当に
感謝申し上げます。1点ご提案があります。
iphoneのバッテリーの充電が切れると、家族へ
連絡が取りずらくとても困ります。
イトインコンビニや新幹線の車内のような
充電できるサービスコーナーを設けて頂きたく、
(勿論有料で)ご提案申し上げます。

2022 年 4 月 8 日 記入
2022 年 4 月 11 日 回収

病院からの答え

貴重なご意見ありがとうございます。
充電スペースの設置ですが、施設内のスペース
に限りがある為、すぐにご対応しかねる状況です。
ご理解いただきますようお願い致します。

利用者の声

いつもお世話になっております。定期的に聖隷
沼津病院へ通院しております。看護師さん、医師、
事務の方々の丁寧で親切な対応にいつも元気や
癒やしをもらっています。ありがとうございます。
小児科へ通院して、6年目になり、娘も皆様の
サポートのおかげで、とても大きく成長しました。
それに伴い、「オムツ交換」をする場所を探すの
に困っています。以前はベビー用の交換台で
おむつ交換ができていたのですが、今はベッドに
乗せるのが危険です。
多目的トイレに大人のオムツ交換ができる簡易
ベッドなどの設置をご検討いただけたら幸いです。
宜しくお願い致します。

病院からの答え

ご意見、ご相談ありがとうございます。娘さんの
オムツ交換の際に不自由で大変な思いをさせて
しまい申し訳ありませんでした。
多目的トイレに簡易ベッドが用意出来れば良いの
ですが、現状のスペースからすぐにご対応いたし
かねる状況です。今後オムツ交換の際、看護師
に伝えて頂ければ、中央処置室のベッドを使用
していただきたいと思います。
ぜひ遠慮無くご相談ください。

2022 年 4 月 9 日 記入
2022 年 4 月 11 日 回収

利用者の声

私は現在入院中ですが、看護師さんのやさしさとお仕事ぶりに本当に感謝しています。夜中、お年寄りに付き添って廊下を何周も歩いてくれますが嫌な顔一つせず、笑顔で対応してくれます。

私は思わず彼女達の健康を祈らずにはいられませんでしたが。他院にも入院したことがあります。どこも皆親切でした。でも聖隷の看護師さん達の笑顔とやさしさは一番です。

皆様のご健康を祈らずにはいられません。
ありがとう。

病院からの答え

感謝のお言葉とお心遣い、ありがとうございます。
頂いたお言葉を励みにスタッフ一同、今後も
笑顔で努めてまいります。

2022 年 5 月 16 日 記入
2022 年 5 月 16 日 回収

利用者の声

子供の持病の為に転院してきましたが、嫌な
思いをする場面がありました。

会計で質問した際、対応した女性の態度が
高圧的で、何を聞いても不機嫌そうな返答でした。
ホスピタリティとは何なのかと思います。

病院からのお答え

この度は対応したスタッフの態度、対応により
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません
でした。当日の状況や接遇を含めた普段の対応
について振り返り、改めて接遇マニュアルに沿った
業務態度をとるよう周知し、指導を行いました。

2022 年 5 月 18 日 記入
2022 年 5 月 23 日 回収

利用者の声

小児科受診の際、制服の違うスタッフが診察室にいて見ていました。あまりに嫌な態度の為、何か待っているのか聞くもその後も居続けました。個人情報的にも不快でした。また以前緊急で受診したく、電話した際には看護師より「子供が熱を出しているのに来るのにそんなに時間がかかるのか。」と言われました。子供が2人以上いると支度を整えなければ来れないのです。二度と来たくないと思いました。

2022 年 5 月 18 日 記入
2022 年 5 月 23 日 回収

病院からのお答え

この度は当院外来スタッフの態度や対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。制服の違うスタッフは医師で、診療の医師と話をする為に待っていたようです。また電話対応でも具合の悪いお子様を早く診なくてはという思いからの言葉であったようですが、誤解や不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。常に患者様、ご家族が安心安全に受診して頂けるよう接遇に注意していきます。

利用者の声

スタッフの皆様がよく接して下さって感謝です。

〈要望〉

①車椅子専用トイレを増やして欲しい。トイレは我慢できないのでお願いします。

②入院中、その日の自分のスケジュールを朝教えて欲しい。心づもりがありますので。

病院からのお答え

感謝のお言葉とご意見ありがとうございます。

①ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

車椅子トイレの増設は以前より改善すべき問題でありました。今後前向きに改善を考えて参ります。

②ご意見ありがとうございます。いただきましたご意見をスタッフに周知し、改善して参ります。

今後とも医療サービスの質の向上に努め、安心して入院生活を送って頂けるよう努力していきます。

2022 年 5 月 16 日 記入
2022 年 5 月 23 日 回収

利用者の声

待ち時間が長く、同じ検査をするため何度も地下に降り、6時間以上病院に居ました。不正駐車ではないのに追加料金を払うのですか？駐車料を聞いても、そうですね、かかりますね、としか返事がありませんでした。6時間待たせないでもらえませんか？

本人来れずに薬だけ出すのに受付終了した、もおかしいです。以前に比べてもっとひどくなってると思います。予約して待つのもおかしいです。

2022 年 5 月 2 日 記入
2022 年 5 月 9 日 回収

病院からのお答え

この度は、長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ありませんでした。患者様の状態や診察・検査内容によっては待ち時間が長くなる場合もございますので、その際はスタッフまでお声かけ下さい。駐車場の料金につきましては、6時間以内は100円/回、6時間以上の場合は40分毎に200円追加料金が発生となってしまいます。ご理解くださいますようお願い致します。

利用者の声

初めての入院でしたが、想像よりずっと快適でした。医者、看護師、ヘルパーの皆さんの対応もとても良かったです。

気になる点は、喚起の窓開きで蚊が入ってきて刺されてしまう点、眠っている際に羽音で起きてしまう点(ベープマットやスプレーで対応して頂きました)、電源コードやヘッドライトのある付近に埃が溜まっていた点です。埃はこちらでふきました。症状や苦手な注射等苦しかったですが、色々な配慮や対応していただきとても助かりました。良好に治療できました。

2022 年 5 月 15 日 記入
2022 年 5 月 23 日 回収

病院からのお答え

この度は温かいお言葉ありがとうございます。
ご指摘頂いた、病室環境につきましてご不便
おかけして申し訳ありません。病室清掃がいき
届いていない点も、そのような事がないよう
スタッフに周知し、改善して参ります。
ご意見ありがとうございました。

利用者の声

眼科にかかっております。3月より体制が変わり
予約も含めて午前だけの診察となりました。
待ち時間が長いと大変なため、症状にもよると
思いますが、3ヶ月毎を4ヶ月毎にするなど
できないでしょうか。ご考慮ください。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

3月から眼科診療体制変更に伴い午前だけの
診療となり、患者様にはご不便をおかけして
しまい、申し訳ございません。

現在予約枠時間を増やすなど、対応をさせていた
だいておりますが、次回受診の間隔は症状や状態
による医師の判断となるため、診察時に医師に
ご相談ください。

いただきましたご意見を真摯に受けとめ、今後も
待ち時間削減に向けて取り組んで参ります。

2022 年 5 月 27 日 記入
2022 年 5 月 30 日 回収

利用者の声

一部の受付窓口職員が無愛想で、診察券を受け取る時も終始無言で対応されました。いつも嫌な気持ちになります。

病院からのお答え

この度は対応したスタッフの態度、対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。常時マスクをしているため表情が分かりにくく声もこもるため、声の大きさや滑舌をハッキリさせ、一言添えるなどの対応も必要であると指導を行いました。

懇切丁寧な対応に努めて参ります。

2022 年 6 月 3 日 記入
2022 年 6 月 6 日 回収

利用者の声

スタッフ皆様のお陰で快適な入院生活を送っていますが、一部の病棟スタッフと入院している他の患者が騒がしかったです。あと病棟スタッフの増員を考えてほしいです。

病院からの答え

この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回頂いたご意見をもとに患者様が安心して入院生活を送れる環境を提供できるよう努力して参ります。

2022 年 6 月 13 日 記入
2022 年 6 月 13 日 回収

利用者の声

病室で読書していると窓の外で清掃業者の方が
外窓と網戸を掃除してくれていたのも、思わず
大声で「ありがとう」と声をかけました。
日本一の富士山も輝いて見えます。
スタッフの行き届いた気遣いと合わせて感謝
申し上げます。

2022 年 6 月 17 日 記入
2022 年 6 月 20 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。
これからも患者様が快適に入院生活が送れる
よう環境に配慮していきたいと思えます。

利用者の声

現在皮膚科の外来診療は1名しかいません。

皮膚科の先生をもう一人増やしてほしいです。

2022 年 7 月 4 日 記入
2022 年 7 月 4 日 回収

病院からの答え

この度は、ご意見を頂きありがとうございます。

皮膚科に限らず、医師採用につきましては、各診療科の現状の体制や患者動向等を見ながらの採用活動を行っていますが、医師については採用困難職種でもあり、採用が直ぐには難しい状況です。

頂いたご意見を考慮しながら、引き続き採用活動を進めて参ります。

利用者の声

検査のあとで診察を受けようとする際、昼食を取る適当な場所が見つからず、苦労した経験があります。

イートインスペースについてご検討下さい。

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、イートインスペースを整備することは難しい状況です。
外来1階自動販売機前に休憩コーナーがございますので、こちらをご利用頂ければと思います。
ご理解いただきますようお願い致します。

2022 年 7 月 11 日 記入
2022 年 7 月 11 日 回収

利用者の声

入院中お世話になり、ありがとうございました。

要望があります。

患者同士のコミュニケーションの場を作ってください。

談話室(食堂)にテレビを入れて、食事の後少し

でも居残って、会話ができるとよいと思います。

ご一考ください。

病院からのお答え

この度は、ご意見を頂きありがとうございます。

入院生活は単調となり、ストレスが溜まる事も

あったと思います。他の患者様と会話ができる

談話室がご希望ということですが、コロナが収束

しない現在、困難であると考えております。

ご理解いただきますようお願い致します。

2022 年 6 月 28 日 記入
2022 年 7 月 4 日 回収

利用者の声

薬の袋の表面にも「薬品名」を記載してほしい。

(パッと見、何の薬か判らない。)

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。

お名前と薬品名が一見で判る事を好まない

患者様もあり、現在の書式となっております。

なお現在、薬品名は薬袋左上に記載してあります。

ご理解いただきますようお願い致します。

2022 年 7 月 25 日 記入

2022 年 7 月 25 日 回収

利用者の声

入院の食事について、夕食のおかずが
少なかったです。

病院からのお答え

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。
貴重なご意見をもとに、全ての方にご満足いた
だけの食事提供を目指し、精進してまいります。

2022 年 8 月 2 日 記入
2022 年 8 月 8 日 回収

利用者の声

薬剤師の服薬説明が少し不明確でした。

あと私が別医院で処方されている薬が貴薬局に
無いことに驚きました。

病院からの答え

この度は当院の処方、服薬説明について、ご不便
ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

患者様が理解し、納得できるような服薬説明を
心掛けるようスタッフ一同努めてまいります。

採用薬に関しまして、同系統の違うお薬を採用
している事もあります。医師、薬剤師にご相談
ください。

2022 年 8 月 2 日 記入
2022 年 8 月 8 日 回収

利用者の声

看護師の方々が皆さん、よく気が付いて

とっても優しくて天使のようでした。

看護師さんには先生への伝言等を含めて色々

動いていただいて助かりました。

入院時から皆さんに何からなにまでよくして

いただいてうれしかったです。

どうもありがとうございました。

(1ヶ月後追記)

先生、看護師の皆さん、ご親切にお世話

いただいて、どうもありがとうございました。

病院からのお答え

感謝のお言葉ありがとうございます。

頂いたお声を励みに今後もよりよい看護に

つなげていきます。

2022 年 6 月 8 日 記入
2022 年 8 月 22 日 回収

利用者の声

引越し時間について患者の都合も聞いて
調整してほしい。

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。今回頂いた意見を元に
患者様に安心して入院生活を送って頂けるよう
努力して参ります。

2022 年 7 月 3 日 記入
2022 年 8 月 22 日 回収

利用者の声

手術前、下剤を飲む際、水分を多めに摂取する等アドバイスが欲しかった。(術前の体の負担、術後腸閉塞の不安などもあるため)

術後、よく診ていただきありがたかったが、3点気になりました。

・ベッドの調整リモコンが近くになく、腰が痛くなった。

・加圧マッサージ機の圧が弱く、看護師に伝えたところ設定が弱すぎたとのこと。設定を確認して開始してほしい。

・初めて痛み止めの薬を飲む時、うまく飲み込めず、むせてこわかった。術後初めて飲む薬や水を飲む時は補助をお願いします。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。術前処置の説明と術後の対応において、不信を感じさせてしまい申し訳ありませんでした。

患者様に分かりやすい具体的な説明と、安心して入院治療を受けられる環境を整えるようスタッフ一同努力して参ります。

2022 年 7 月 29 日 記入
2022 年 8 月 22 日 回収

利用者の声

処方せんのミスが多いです。一回目の支払いから
30分以上余分に時間がかかりました。

3回支払いをやり直しました。

必要な薬は医師にメモを渡しているのに何故
こういうことが起こるのでしょうか。

病院からのお答え

この度は、度重なる修正会計により長時間お待た
せしてしまい誠に申し訳ございませんでした。

ご希望の処方をスムーズにお渡しできるよう
診察時において十分確認した上で対応させて
いただきます。

2022 年 8 月 15 日 記入
2022 年 8 月 22 日 回収

利用者の声

入院に対して不安感があり、入院前にお話をさせていただきました。入院してすぐに看護師さんが話を聞きにきてくれました。ありがとうございました。今回の入院で看護師さん達に寄り添ってくれると感じ、安心して1回目の治療を終えることが出来ました。本当にありがとう。治療には心の安定はとても大切だと思っています。皆さんの声掛けや優しい心遣いのおかげで本当に助かりました。また宜しくお願いします。

2022 年 9 月 4 日 記入
2022 年 9 月 5 日 回収

病院からのお答え

感謝のお言葉ありがとうございます。

スタッフ全員が患者さんの心に寄り添う声掛け、対応を心掛け、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。

ご意見ありがとうございました。

利用者の声

子供が小児科病棟でお世話になりました。

救急外来で診察していただき、そのまま入院が決まりました。突然の入院で動揺していた私に救急のスタッフさんが気を遣って声をかけてくださり、とてもありがたかったです。

担当の先生も毎日笑顔で病室に来ていただき、病状説明もパワーポイントの資料で理解しやすく、忙しい時でも質問にしっかりと答えてくれて、親にも子供にも寄り添ってくれるとても素敵な先生で先生のファンになりました。聖隷沼津病院には初めて入院しましたが、安心して入院生活を送ることができました。先生、看護師さん、スタッフさん本当にお世話になり、ありがとうございました。ただ一つ、WI-FIがあれば良かったと思いました。

病院からのお答え

この度は救急外来スタッフ、病棟スタッフにお褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。日々患者様、ご家族が不安のないよう安心して過ごせる様、対応に努力しているスタッフの励みになりました。

今後も地域の方が安心、安全に医療を受けられる様にスタッフ全員で協力し、取り組んで参ります。WI-FI環境の整備につきましては、病院としてまた検討していきたいと考えております。

2022 年 9 月 6 日 記入
2022 年 9 月 12 日 回収

利用者の声

診療について電話で問い合わせをしました。
電話交換手の方が対応して下さいましたが、
とても対応が悪く、話し終える前からたたみ
かけるように話をかぶせ、だから言ってるだろ
と言わんばかりの話しぶりに不快感を覚え
ました。とてもイライラしている様子も伺え、
病院の顔となるべき電話交換手の方の対応
とは思えませんでした。改善を望みます。

2022 年 9 月 13 日 記入
2022 年 9 月 20 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。電話対応については、
担当者全員に言葉遣いを含め指導を行いました。
今後も患者さんがご利用しやすい環境整備に
努めて参ります。

利用者の声

感謝。

積み重なっていく色々な事に、不安や心配が増しますが、皆さんの優しさに救われます。

先生、看護師、リハビリの先生、いつも寄り添ってくれてありがとうございます。

また宜しくお願いします。

病院からのお答え

感謝のお言葉、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頂けるよう
気持ちに寄り添った看護に努めて参ります。

患者様のお言葉が私達の励みになります。

2022 年 9 月 17 日 記入
2022 年 9 月 21 日 回収

利用者の声

入院患者の荷物の受け渡しの受付時間について説明されていません。

時間について質問をしたら、翌日午前を持って来るよう言われ、持ってきたら午後からと言われました。

2022 年 9 月 17 日 記入
2022 年 9 月 20 日 回収

病院からの答え

この度は入院時の説明不足により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

今後入院の説明時に、荷物の受け渡しの時間につきましても、十分にご説明させていただきます。

利用者の声

デイルームでなぜ食事をさせるのですか。

部屋で食事できるのに。

2022 年 9 月 24 日 記入
2022 年 9 月 26 日 回収

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。

食事環境の調整や筋力低下を防ぐ目的で

食堂での食事をおすすめしている場合もございます。

病室で食事を希望される場合は、担当

看護師にご相談ください。

利用者の声

2022 年	9 月	26 日	記入
2022 年	9 月	26 日	回収

病院からの答え

[illegible]

利用者の声

院内にFreeWiFiを配備してほしいです。

(長い入院となると家族と連絡をとったり、面会
できない分、子供の動画の送受信など案外利用
が多く、ラジオやTVもスマホで済むので)

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。

現時点でのWiFi設備拡充の計画はございません
が、ご要望は今後の検討事項とさせていただきます。

2022 年 9 月 25 日 記入
2022 年 10 月 3 日 回収

利用者の声

コロナ禍での入院です。初日にまずPCR検査を
しましたが、翌日午後の手術へ向かう直前に
「検査結果が出ていないので」と待機になり、
「検査を行ったか？」との確認もされました。
すぐに結果が出た上で入院できたものと思い
こんでいたので術前に落ち着かず、不安も感じ
ました。事前に予定されている入院でしたら、
前日や当日の朝の検査で確認をしてからの
入院でも良いと思います。それ以外はとても
よくして頂き、安心して快適に過ごさせて頂き
ました。

2022 年 9 月 29 日 記入
2022 年 10 月 3 日 回収

病院からのお答え

この度は、手術前の緊張の中、さらに不安に
させてしまい、申し訳ありませんでした。
検査について医師、スタッフと共有を徹底致します。
検査結果の確認も即時実施するよう周知しま
す。今後も入院される方々の立場になって
さらなる快適な環境が提供できるよう努めて
まいります。

利用者の声

手術はとても怖かったです。でも術後、「少しでも歩きましょうね」って言葉が私には嬉しかったです。病院に入院っただけでも落ち着かなかったのでも皆さんが心配してくれるだけで支えになりました。ありがとうございます。寂しかった入院が寂しくなくなりました。本当にありがとうございます。

2022 年 10 月 1 日 記入
2022 年 10 月 3 日 回収

病院からの答え

感謝のお言葉ありがとうございます。手術まで数ヶ月お待たせし、とても不安だったことと思います。術後のリハビリも頑張ってください、無事退院されたことを大変嬉しく思います。今後も患者様に寄り添った対応を心掛けてまいります。

利用者の声

今回もありがとうございました。感謝。

私の問いや愚痴にも親身になって耳を傾けて
下さること、感謝しています。

いつもいつも動き回って働く皆さんに安心し、
私もがんばらなきゃという気持ちを貰っています。
また次回もお願いします。ありがとうございました。

2022 年 10 月 15 日 記入
2022 年 10 月 17 日 回収

病院からのお答え

いつも感謝のお言葉ありがとうございます。

今後も安心して治療を受けられるよう、寄り添って
いきたいと思います。患者様からのメッセージに
私達も力をいただいています。そのお言葉を励み
に努めてまいります。

利用者の声

院内にマスクを口までしていないスタッフが
いました。少し不愉快です。徹底してほしいです。

病院からの答え

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳
ありませんでした。感染対策を再度周知致します。

2022 年 10 月 17 日 記入
2022 年 10 月 17 日 回収

利用者の声

前の病院では二ヶ月に一度の通院で良いと言われたが、こちらの病院では1ヶ月に一度とされています。患者ごとに対応できないのでしょうか。

病院からのお答え

この度は通院時の説明不足により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

通院の間隔は患者様個々の病状や状況などを総合的に医師が判断しております。

スタッフ間で情報を共有し、患者さんが疑問をもった際には丁寧な説明ができるように配慮していきます。

2022 年 11 月 7 日 記入
2022 年 11 月 7 日 回収

利用者の声

待合室設置の血圧計が1台のみです。

改善できないでしょうか。

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。

院内の設置スペースに限りがあるため、血圧計
の増設をすることは難しい状況です。

ご理解いただきますようお願い致します。

2022 年 11 月 7 日 記入
2022 年 11 月 7 日 回収

利用者の声

先月入院で父がお世話になりました。

対応して下さったスタッフの方々が丁寧で感じの

良い方ばかりで安心してお願いできました。

何かを依頼した時もすぐに動いて下さり、とても

助かりました。父の体調も良くなり感謝して

います。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。

頂いたお声を励みに、これからも患者様が安心

して入院生活を送って頂けるよう努めて参ります。

2022 年 10 月 27 日 記入
2022 年 10 月 31 日 回収

利用者の声

外来待合室で、病院スタッフが診察前の患者さんに病状などを周囲に聞こえるような声で確認していた。個人情報など周囲に聞かれたくない方もいると思います。場所を変えるなど配慮できないでしょうか。

病院からのお答え

この度は患者さんに対する発言、声の大きさなどで周囲の患者さんにも不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

問診などで多くの情報を聞きとらせて頂く際には周囲の方も含め、皆さんが気持ちよく受診してもらえるよう、声の大きさ、言葉などスタッフ全員で気を付けていきます。

貴重なご意見ありがとうございました。

2022 年 11 月 11 日 記入
2022 年 11 月 14 日 回収

利用者の声

今回もいつも以上に親身になって見ていただき
ありがとうございました。

担当医の先生、看護師さん、スタッフの皆さん
いつも私の質問にも丁寧に答えて下さり、
笑顔で接して下さることに、心が落ち着きます。
また次回も宜しくお願いします。

2022 年 11 月 8 日 記入
2022 年 11 月 14 日 回収

病院からの答え

いつも感謝のお言葉を頂き、ありがとうございます。
スタッフも励まされております。

安心して治療が受けられるよう、気持ちに寄り添え
るよう努めて参ります。

利用者の声

会計が終わってから薬が出来るまで20分以上
待っています。公共の交通機関を使っている
ので困ります。

病院からのお答え

この度は、お薬の処方でお待たせしてしまい
誠に申し訳ありません。処方内容によりお待たせ
してしまう場合もございますが、待ち時間を
少しでも短縮できるよう、努めてまいります。

2022 年 11 月 22 日 記入
2022 年 11 月 28 日 回収

利用者の声

入院も手術も全てが不安で泣いてばかりの
私に先生方、看護師さん達は一度も嫌な顔を
せず、寄り添って話を聞いて、不安が軽くなる
よう、策を考えてもらいました。多忙の中、ご迷惑
をおかけして申し訳ありませんでした。

この感謝の気持ちをどうお伝えしたらいいのか、
いつかこのご恩をお返しできるようになりたいです。
忙しい中で常に笑顔の皆様に沢山救われました。
本当にありがとうございました。これからも
宜しくお願い致します。皆様もお身体に気を付けて
ください。

2022 年 11 月 21 日 記入
2022 年 12 月 5 日 回収

病院からの答え

感謝のお言葉を頂き、ありがとうございます。

いただいた言葉を励みに、今後も不安な気持ちに
寄り添うよう努めてまいります。

利用者の声

先生の検診を受けた際、やさしく丁寧に接してくれました。先生の言葉で決断、決行し、今があります。

入院中、私の孫よりもお若いお兄さん、お姉さん方に、今の世情とはほど遠い話を、沢山見聞きさせて頂きました。やさしい笑顔、ユーモア、病を抱えた者にとって、とても心を癒やされ、元気づけられました。

2022 年 12 月 1 日 記入
2022 年 12 月 12 日 回収

病院からの答え

お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。

日頃の対応に心癒やされ、元気づけられた

ことは、私共にとっても嬉しいお言葉です。

今後安心して、入院生活を送って頂けるよう努めてまいります。

利用者の声

入院中気分の悪い思いは一つもありません。
こちらの病院の患者に接する態度は、いつも
あたたかい思いやりが感じられました。初めての
入院生活で先生の熱心な治療と、スタッフの
皆さんの指導や思いやりがとてもありがたく、
楽しい入院生活でした。スタッフの皆さんありが
とうございました。晴れやかな気分で退院させて
いただきます。

2022 年 12 月 6 日 記入
2022 年 12 月 15 日 回収

病院からの答え

感謝のお言葉、ありがとうございます。
頂いたお言葉を励みに今後も思いやりを大切に
した対応を心掛けてまいります。

利用者の声

外来診療室の中待合で10分以上経過しているが
中々呼ばれない。密の状態で大丈夫でしょうか。

病院からのお答え

この度は長時間お待たせする事になってしまい、
誠に申し訳ありません。またコロナ感染に関して
色々不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。
当院ではコロナ感染防止対策として、マスク着用
や喚起、有症状者、感染疑い者の隔離対応など
をとっております。

病院の対応で不安な思いをさせてしまい、申し訳
ありませんでした。今後もスタッフ一同で対応して
まいりますので宜しくお願いします。

2022 年 12 月 5 日 記入
2022 年 12 月 14 日 回収

利用者の声

投書用紙がなくて書けなかった。

病院からのお答え

この度は、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。投書用紙の補充枚数を増やして対応させていただきます。

今後もお気づきの点がございましたら、ご意見をいただきますよう宜しくお願いします。

2022 年 12 月 5 日 記入
2022 年 12 月 14 日 回収

利用者の声

診察待ちをしていた時、病院のスタッフさんが
患者さんに、病状などを待合室で聞いていました。
個人情報に関することについてはもう少し配慮が
必要ではないでしょうか。

病院からのお答え

この度は患者様に対する聞き取りで、周囲の
患者様にも不快な思いをさせてしまい、申し訳
ありませんでした。

患者様に個人的な情報を伺う際には、場所、
周囲の状況、声のトーンなどを気を付けるよう
外来スタッフ全体で、周知致しました。

2022 年 12 月 9 日 記入
2022 年 12 月 13 日 回収

利用者の声

内科で血液・尿検査をしています。

泌尿器科でも尿検査の結果を使用できないで
しょうか。

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。

内科、泌尿器科と2つの科に通院され、検査も
多く、大変な思いをされていると思います。

患者様の要望は、直接診察の際、医師と看護師
に伝えていただき、なるべくお答えられるよう

努力していきますが、治療や検査の関係でお答え
られない事もありますので、ご理解いただきます
ようお願い致します。

2022 年 12 月 10 日 記入
2022 年 12 月 14 日 回収

利用者の声

面会禁止になってないが、大丈夫なのでしょう
か。他院はずっと禁止です。

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。

面会については、入院患者さんがご家族と顔を
合わせることの重要性や、感染拡大のリスク評価、
現在のコロナ対策が今後も長期に渡って継続
される可能性などを当院で総合的に検討し、
感染対策を講じたうえで可能な限りご面会いただく
機会を確保しようと努めております。

実際には6段階の面会規定を設けて感染症の
流行に応じた規制の強化と緩和を調整しており、
現在(12/28時点)は第3段階の面会規制として
おります。

ご了承くださいますようお願いいたします。

2022 年 12 月 5 日 記入
2022 年 12 月 12 日 回収

利用者の声

薬の処方が遅いです。

病院からの答え

お薬の処方でお待たせして大変申し訳ありませんでした。

今後待ち時間を少しでも短縮できるよう、鋭意努力していきます。何卒ご容赦のほど宜しくお願い致します。

2022 年 12 月 16 日 記入
2022 年 12 月 19 日 回収

利用者の声

ベッドの枕元のボードに時計機能があったら
便利だなと思いました。都度自分の時計を見る
のが不便でした。

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。

現在ご使用のベッドには時計機能付きのものは
無く、対応することができません。ご了承ください
ますようお願いいたします。

入院生活でお困りのことがありましたら、可能な
限り対応いたしますのでスタッフまでお声かけ
ください。

2022 年 12 月 19 日 記入
2023 年 12 月 26 日 回収

利用者の声

エレベーターホールと奥の外来に通じる廊下がとても寒いです。特に泌尿器科と小児科前の廊下はエレベーターホールからくる冷たい空気で風邪を引きそうです。何か対策して欲しいです。会計前のホールも場所によっては寒いです。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございました。

冷気が流れ込む場所には暖房機やパーテーションを置くなど寒さ対策を講じておりますが、コロナ禍でもある為、十分な換気を実施しておりますので一部寒い箇所があるかと思えます。

事前に温かい格好で来院いただく、または寒さを防げる場所でお待ちいただくなど、ご対応ご協力をお願いできればと思います。

2023 年 1 月 4 日 記入
2023 年 1 月 4 日 回収

利用者の声

内科の待合室で、とてもひどい咳をしている子供
がいた。席+A108は後ろでしたが、不安になりました
咳のある人は離して座らせてほしいです。

病院からのお答え

この度はコロナなど感染症の心配が大きい中、
不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。
今回のご意見を外来スタッフ全員に周知いたし
ました。今後は待合室の患者様の状態にも
スタッフ一同で注意し、症状がひどい方には
カーテンがある場所での対応をしていきたいと
思います。また気になる時は、その都度スタッフに
声をかけていただけると助かります。

2023 年 12 月 26 日 記入
2023 年 1 月 4 日 回収

利用者の声

今回の入院もいつもと変わらない笑顔と優しさで
接してもらい、もう一度前を向いていこうと思う
様になりました。私のグチを文句も言わず聞いて
くれて先生に橋渡しを下さってありがとう。
常に痛みを気にして、声をかけてくれてありがとう。
たくさん褒めてくれたリハビリの先生ありがとう。
今年も宜しくお願いします。

2023 年 1 月 14 日 記入
2023 年 1 月 16 日 回収

病院からの答え

辛い時にも感謝のお言葉ありがとうございます。
私達も患者さんから頂くお言葉に励まされて
おります。前を向いていただけるよう、気持ちに
寄り添えるよう努めてまいります。

利用者の声

朝、正面玄関が空く前の対応について。

寒い時期は一歩中に入って待てるように開けて
いただけないでしょうか。

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

以前は朝6時に開錠をしておりましたが、現在は
防犯上の観点から7時へと変更となっております。
恐れ入りますが、車で待機していただくなど開錠
時間での来院をしていただきますようご理解の程
宜しくお願い致します。

2023 年 1 月 23 日 記入
2023 年 1 月 23 日 回収

利用者の声

入院している間、先生を始め検査、ナースの皆様
には大変お世話になりました。おかげで体調も
回復しました。ありがとうございました。

病院からの答え

この度は、感謝のお言葉を頂きましてありがとう
ございます。お身体の経過も良い様でスタッフ
一同嬉しく思います。頂いたお言葉を励みに
これからも安心して入院いただけるよう努めて
まいります。

2022 年 12 月 19 日 記入
2022 年 12 月 19 日 回収

利用者の声

朝、正面玄関が開く前の対応について。

寒い時期は、中に入って待てるように

玄関を開けて頂けないでしょうか。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

以前は朝6時に開錠をしておりましたが、現在は

防犯上の観点から7時へと変更となっております。

恐れ入りますが、車で待機していただくなど

開錠時間での来院をしていただきますよう

ご理解の程、宜しくお願い致します。

2023 年 1 月 23 日 記入
2023 年 1 月 25 日 回収

利用者の声

薬と会計で1時間30分位待ちます。院外処方を検討していただけないでしょうか。

病院からのお答え

お薬の待ち時間が長くなってしまい、大変申し訳ありません。院外処方については、現在対応できておりません。

お薬の待ち時間を少しでも短縮できるよう業務の効率化を進めて参ります。何卒、ご容赦のほど宜しくお願い致します。

2023 年 2 月 6 日 記入
2023 年 2 月 7 日 回収

利用者の声

他の患者さんがいるなか、手術の説明を
されました。プライバシーを尊重してほしいです。

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、申し訳ありませんでした。

ご意見はスタッフ全体に周知・共有させて頂き、
プライバシーに係わる説明をさせて頂く時には
周囲の状態や環境に問題がないか確認し、
行うよう配慮致します。貴重なご意見ありがとう
ございました。

2023 年 2 月 13 日 記入
2023 年 2 月 22 日 回収

利用者の声

24時間体制で患者をサポートするお仕事はとても大変そうですが、頑張ってください。
どうもありがとうございました。

病院からの答え

励ましと感謝のお言葉ありがとうございます。
頂いたお言葉を励みに、今後も患者様が安心して入院生活を送れるようサポートしてまいります。

2023 年 2 月 20 日 記入
2023 年 2 月 20 日 回収

利用者の声

窓口案内の方に高圧的な物言いで対応され
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不快な思いをさせて
しまい申し訳ありませんでした。

スタッフ一同すべての患者さんに心のこもった
対応ができるよう努力してまいります。

2023 年 1 月 30 日 記入
2023 年 1 月 30 日 回収

利用者の声

各科の受付時にお薬手帳は会計時まで不要と返却されるが、会計時に出し忘れることが多くお薬渡し口で渡すと、再度会計のやり直しになり時間がかかるため手帳は最初から入れたままにしてほしい。もしくはお会計時にお薬手帳があるか聞いてもらえると助かります。

2023 年 2 月 6 日 記入
2023 年 3 月 1 日 回収

病院からの答え

ご意見いただきありがとうございます。

お薬手帳を受付時にクリアファイルに入れると検査等で手帳の出し入れが発生し、紛失するリスクがあるため、会計の提出トレイにファイルと手帳を提出いただいております。

提出トレイに目立つ掲示をするなど対策を検討しておりますので、何卒、ご容赦のほど宜しくお願いします。

利用者の声

一人で来院し、階段を降りようとしていた高齢の女性に、病院のスタッフさんが「階段は危ないですよ、ご案内します。」と一緒にエレベーターで地下まで送ってあげていました。近くで見ている私も温かい気持ちになりました。

病院からのお答え

心温まるお言葉をいただき、ありがとうございます。
当院をご利用される方に安全で快適な環境を提供できるよう日々努めております。お困りの際は
お気軽にスタッフまでお声かけください。

2023 年 2 月 7 日 記入
2023 年 2 月 13 日 回収

利用者の声

午前中の受診後、病院のバスを利用し駅まで

行きたいが、11:35が午前の最終バス。

次の便は13:00まで待たなくてはならない。

薬待ちにより11:35のバスに間に合いません。

11:35～13:00の間に1, 2本送迎を増やすことは
できないでしょうか。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

現在、診療時間に合わせて1日16本(午前9本、

午後7本)の時間設定で運行しております。

時間別の乗車人数を確認し調整できる場合は、

増便を含めて検討していきたいと思います。

2023 年 2 月 9 日 記入
2023 年 2 月 13 日 回収

利用者の声

駐車場に空きスペースがあるのに満車の
アナウンス。どうなっているのでしょうか。

病院からのお答え

この度は、駐車場案内においてご迷惑をお掛けし
申し訳ございませんでした。当院では発熱外来
を行っている関係で、第1駐車場に専用駐車場を
設けて運用しております。受診者数によっては
一般の車室を確保する場合もございますので
ご了承ください。尚、各駐車場に案内係員を配置
し、リアルタイムで空き状況を確認した上でご案内
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。

2023 年 2 月 13 日 記入
2023 年 2 月 20 日 回収

利用者の声

手指の不自由な患者が看護師に介助を求める
場に居合わせたが、看護師の対応、言葉遣いが
ひどいと感じた。

病院からの答え

この度は、スタッフの対応で不快な思いをさせて
しまい、申し訳ありませんでした。

スタッフ全体で周知し、患者さんが安心して、受診
して頂ける様、スタッフ全員で努力してまいります。

2023 年 2 月 27 日 記入
2023 年 2 月 27 日 回収

利用者の声

担当していただいた科のスタッフ、先生方の対応
がとても素晴らしくて感謝と感激の気持ちで
いっぱいです。別の科のスタッフも対応を見習って
患者に対しても他のスタッフに対しても行動、言動
に気を付けた方が良いと思いました。

2023 年 3 月 6 日 記入
2023 年 3 月 6 日 回収

病院からのお答え

お褒めのお言葉ありがとうございます。また、
別の科で行動や言動に不快にさせてしまい
申し訳ありませんでした。
スタッフ一同全体で周知して、今後患者さんの
気持ちに寄り添った対応をしていけるよう努力
していきます。

利用者の声

本日急な不調で外来を受診しましたが、
先生をはじめスタッフの方々にとても気遣って
頂けて安心しました。

聖隷沼津病院の皆様、本日もご苦労さまです。
いつもありがとうございます。

病院からの答え

温かいお言葉ありがとうございます。

今後もスタッフ一同、患者様に安心して受診して
頂ける様努力してまいります。

2023 年 3 月 7 日 記入
2023 年 3 月 13 日 回収

利用者の声

[illegible]

2023 年 3 月 14 日 記入
2023 年 3 月 20 日 回収

病院からの答え

[illegible]

利用者の声

クレジットカードで支払いをする際に、カードを
渡すよう求められるが、カードを渡したくない
患者もいるため、対応を考えてもらいたい。

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。

現在、クレジットカード決済は患者さんからカード
をお預かりして、スタッフが端末へ差し込む運用と
なっております。患者さんからの要望があれば
臨機応変に対応させていただきますので、
お気軽にスタッフまでお声かけください。

2023 年 3 月 22 日 記入
2023 年 3 月 27 日 回収

利用者の声

投書箱の机に書けないペンが置いてある。

確認はしないのでしょうか。

病院からの答え

この度はご不便をお掛けして申し訳ございません

でした。週1回の巡回時に確認していきます。

2023 年 3 月 22 日 記入
2023 年 3 月 27 日 回収

利用者の声

スタッフの対応が悪いです。気持ちよく受診
できる様、接遇についてしっかり指導していただ
きたいです。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
接遇に対して教育、指導を行っていきます。
患者さんが安心して、気持ちよく受診していただ
けるよう努力してまいります。

2023 年 3 月 20 日 記入
2023 年 4 月 3 日 回収

利用者の声

駐輪場で自転車を6台倒してしまい、困っていると、病院のスタッフが全て起こしてくれ助かりました。ありがとうございました。
困っている人が病人でなくても助けてくれるその気持ちが嬉しく思いました。

病院からの答え

この度はお褒めの言葉をいただきありがとうございます。当院を安心安全にご利用していただくよう日々、患者さんに寄り添った対応を心掛けております。お困りの際は、お近くのスタッフまでお声かけください。

2023 年 3 月 27 日 記入
2023 年 4 月 3 日 回収

利用者の声

会計終わってから薬待ち50人。1時間半以上
かかり、体調が悪くなりました。

病院からの答え

お薬でお待たせして申し訳ありません。

今後、待ち時間を少しでも短縮できるよう、鋭意
努力してまいります。何卒ご容赦のほど宜しく
お願い致します。

2023 年 3 月 27 日 記入
2023 年 4 月 3 日 回収

利用者の声

ポカリスウェットの自販機を設置してほしい。

病院からの答え

自動販売機は委託会社が管理しております。

今回患者さんからご要望があったことを委託会社
にお伝えし、検討致します。

ご意見いただきありがとうございます。

2023 年 4 月 3 日 記入
2023 年 4 月 3 日 回収

利用者の声

外来受診時、先生・スタッフの皆様の笑顔と物ごし、話される言葉が柔らかで安心して帰ることが出来ました。不安な気持ちで悩んでいたのですが、皆様のおかげです。本当にありがとうございました。

コロナ禍でずっと大変な思いをしながら働いていると思いますが、どうぞ皆様もお体を大切にしてください。ありがとうございました。

2023 年 4 月 4 日 記入
2023 年 4 月 10 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。

スタッフ一同とても励みになります。

今後も患者さんとご家族が安心して受診して頂けるよう常に笑顔を大切に、スタッフ一同取り組んでまいります。

利用者の声

退院時、会計窓口で高額な金額を提示され、
手持ちもなく不安になりました。クレジットカード
の利用の案内もなかった為、こちらからたずね
ましたが、もう少し丁寧に対応された方が良いの
ではないかと思いました。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。この度は、不安な
思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
患者さんへ金額をお伝えする際は、気持ちに
寄り添った対応をしていくよう、努力してまいります。

2023 年 4 月 6 日 記入
2023 年 4 月 10 日 回収