

利用者の声

外来、看護師さんとても優しく接してくれて、気分よく終了しましたが最後に会計窓口の担当者さんに「今日は保険証を持っていますか？持っていなければ自費となります。」と言われました。

受付時に出すのを忘れたのがありますが、受付時見せて下さいとも言われず外来へ向かいました。

物には言い方があり、保険証を見せたのに上記の話をつづけ故意にみせなかった様な言われ方だった。

2020 年 4 月 1 日 記入
2020 年 4 月 6 日 回収

病院からのお答え

この度はご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。接遇やマナーについて教育・指導させていただいておりますが、至らぬ点がございました。

頂いたご意見をもとに一層の接遇指導を行いご利用しやすい窓口を目指してまいります。

利用者の声

腎臓内科医を雇って下さい。

入院や手術後はできれば透析で回診をしてください。

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

医師の採用につきましては、医大や紹介会社を中心に採用活動をしておりますが、紹介等も非常に少ない状況です。専門医を採用できるよう各機関と協力し今後も努力して参ります。

2020 年 4 月 1 日 記入
2020 年 4 月 6 日 回収

利用者の声

昨日、コロナ対策の状況を聞くため電話したところ

「来るも来ないも自由です」と言われた。

患者目線での対応が出来ない方がいるのは悲し

いし、今の状況下では不謹慎ではないでしょうか？

もう少し対応ができるスタッフを雇用して下さい。

2020 年 4 月 1 日 記入
2020 年 4 月 6 日 回収

病院からの答え

この大変な状況の中、ご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。

今回の件については職場全体の問題として共有し

言葉使い等相手の方にどう伝わるか、再度接遇面

には注意するよう

利用者の声

コロナウイルスで外来にきても怖いから
ドクター、会計、薬局にビニールをつけたらどうです
か？コンビニもついてますよ。

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

総合受付、会計、薬局にてビニールカーテンを設置
致しました。今後も当院を安心してご利用いただ
けるよう感染対策に努めて参ります。

2020 年 4 月 1 日 記入
2020 年 4 月 6 日 回収

利用者の声

外来の看護師さんが大変すてきな対応をしている
のを見ました。いつもありがとうございます。
他の方もあります。

病院からの答え

温かなお言葉ありがとうございます。
今回のお言葉を励みに、安心して病院をご利用
頂けるよう、一層努力して参ります。

2020 年 4 月 1 日 記入
2020 年 4 月 6 日 回収

利用者の声

外来の受付感じが悪い。

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。いただいたご意見を外来全体で共有し指導すると共に接遇の改善に努めて参ります。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

利用者の声

お医者さんと、看護師さんがやさしかったです。

次はおもしろい先生なので楽しみです！

病院からの答え

この度は温かいお言葉をいただきありがとうございます。
ます。今後も安心して受診して頂けるよう職員一同
励んで参ります。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

利用者の声

内科の先生、看護師さんありがとうございました

命拾いました。

母のつきそいで受診した時、私の体調の悪い様子
に気づき検査をすすめてくれました。

その結果私の病気が発見されたのです。

おかげさまで現在は体調も良くなり本当に感謝の
気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

家族一同これ以上なく感謝しています。

これからもよろしくお願い致します。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

病院からの答え

この度は暖かいお言葉ありがとうございます。

無事お元気になられなによりでございます。

何か気になる事がございましたらいつでも申しつけ
ください。

今後も安心して当院を利用して頂けるようスタッフ
一同努めて参ります。

利用者の声

いつも病棟の先生方、看護師の皆様にお世話になっております。聖隷さんの職員の方々の患者に対する接し方にはいつも感心しております。

皆様とても良くしてくれます。

そして聖隷さんの病院食は皆さんとてもおいしいといえます。自分も静岡県内の病院食では一番おいしいと思います。

いつもありがとう。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

病院からの答え

この度はお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。

これからも入院される皆様が安心して満足いただけるようなサービスを提供して参ります。

利用者の声

病棟内で確実に使用できるwifiとbluetooth環境

を整備して下さい！

これからの情報/危機管理上必須です。

うたい文句では病院内(待合所)でwifiが使用出来る環境となっていますが実際にはほぼ使えませんです。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

現在、病棟によりましては携帯電話自体を使用

不可としている場所もございますので、導入した

際の患者さん、医療機器等に影響がないかを確認して随時検討をして参ります。

利用者の声

会計支払いについて

毎回万単位での支払額ですが「クレジット支払い」が出来ませんか？政府はもはやキャッシュレスを勧めてますが！

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

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。

当院では、診療費のお支払いについて各種クレジットカードでのお支払いに対応しております。

ご案内が不十分で申し訳ありませんでした。

会計窓口にて取り扱いカードの表示などを掲載しわかりやすいご案内に改めさせていただきます。

利用者の声

この時代、社会は制服から私服で職場勤務となりましたが、一応仕事と家庭との区別はあってしかるべきかと思います。リゾートで着るような服はちょっと考えていただきたいと思います。個人のプライベートなことに口を出すようで不快な事でしょうが病院というなかば公共の場所での服装があると思いました。

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

病院からの答え

この度は、事務職員の身だしなみにつきましてご意見ありがとうございます。身だしなみには注意をしたうえで私服への導入をいたしました。接遇に対する意識付けができておりませんでした。改めて、身だしなみの改善を再徹底していきたいと思えます。

利用者の声

本日退院、昨年50日入院

3月に10日、5月に10日入院しました。

いつも変わらず優しい看護で救われています。

ありがとう笑顔の看護師さん達がんばれ！

2020 年 5 月 1 日 記入
2020 年 5 月 7 日 回収

病院からの答え

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。

今後も継続できるよう努力し、患者さんに安心して

ご入院していただけるよう努めて参ります。

利用者の声

3才と0才8ヶ月の子を持つ母です。

自宅は遠いですがこちら以外で良い病院に(小児科)出逢えません。ナースさんもスタッフさんもみんな優しくてやっぱりこちらに来てしまいます。

これからもよろしくお願いします。

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 日 回収

病院からの答え

お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。

安心して当院を受診していただけるようスタッフ一同より一層努力してまいります。

今後ともよろしくお願い致します。

利用者の声

口から食事ができない日々から、口から食事の
できる日になり日々感謝です。本日昼久しぶりに
パンを頂戴しましたが、液体が少ないためやや
食べづらく感じました。朝牛乳が出たので、パンと
牛乳の組み合わせにして頂いた方が良くかと
ご提案させていただきます。

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 日 回収

病院からのお答え

この度は食べづらい思いをさせ申し訳ありません。
ご意見を参考に献立の見直しを検討し、患者さん
へ配慮した食事提供が出来るよう取り組んで参り
ます。貴重なご意見ありがとうございました。

利用者の声

A4病棟に9日間入院していた者ですが、食事内容について一言。栄養士さんが大変苦勞されて栄養とバランスとコスト等を考慮されながらメニューを作成されているのには頭が下がりますが元気に食欲が有る者ならまだしも高齢で病人が食べるには余りにも小鉢の内容が食欲を誘いません。

結果的に箸もつけず残します。

残すようなメニューは減らし誰でも食べられるようなメニューを出して下さい。食べないものを出されても無駄です。

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 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。

ご満足いく食事が提供できず申し訳ありません。

入院患者さんへの食事嗜好の調査を検討し、不人気な食事があれば提供を見直したいと思います。

ご意見を真摯に受け止め、全ての患者さんに満足した食事提供が出来るよう取り組んで参ります。

利用者の声

①B棟にも自販機のコーナーが欲しい。

ビン・カン等の廃棄場所についても同様(上記、現行は立入禁止関係者以外の標記有)

②トイレをバリアフリー化し、車イスでも出入りできる幅が必要では？

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 日 回収

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

①申し訳ありませんが、B棟への自販機のコーナーは現状、設置場所の確保が難しい状態でございます。今後改修工事等行う際には、ご検討させていただきます。ビン、缶の廃棄につきましては病室のゴミ箱に廃棄していただけたら病棟スタッフにて分別し廃棄致します。

②トイレに関しましても、現時点での改善が難しい為、お手数ですが共用の車イストイレのご利用をお願い致します。自販機コーナー同様、改修工事を行う際には、ご検討させていただきます。

利用者の声

人生で初めての入院となり、7日間お世話になりました。手術を無事に終えたことで安堵しております。静かな環境で療養できましたこと感謝申し上げます。主治医や看護師の方々に支えて頂いたのに加え、食事の配膳やゴミの回収をされるヘルパーさんたちに下支えして頂いたこと、とても感謝致します。きっと栄養課の皆様にも支えられたと思います。コロナ禍で大変な時だとは思いますが、多くの職員の方の協力で、患者さんたちがより良く回復できるようにお願いします。続けて外来でお世話になります。

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 日 回収

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。

いただいたお言葉を励みに今後とも安心してご入院いただけるよう病棟職員一同努力して参ります。また栄養課スタッフ一同も患者様に少しでも満足していただけるような食事を提供して参ります。今後もスタッフ一丸となり患者さんに満足していただけるような医療を提供して参ります。

利用者の声

6月の事です、産婦人科外来で男性研修医が
同席していました。(診察と多分内診も)
担当医からは「研修医の先生も同席させて下さい」
と一言ありましたが、本人は何も言わずイスに腰
かけたままでした。研修医の立ち入りを否定する
つもりはありませんが、せめて立場や名前くらいの
挨拶は欲しいです。しかもデリケートな産婦人科
診察のため余計に気になります。医師である前に
人なのですから挨拶をしっかりとして下さい。

2020 年 7 月 3 日 記入
2020 年 7 月 7 日 回収

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。患者さんに対する配慮が欠けて
おりました。いただきましたご意見を産婦人科内
にて周知し、挨拶等接遇をしっかりと行って参ります。

利用者の声

薬の待ち時間が毎回長すぎます。1時間以上待ちます。院外処方を取り入れて下さい。

診察を予約にしても、長い時間病院にいないといけないです。コロナが広がっていますので、何か工夫して下さい。

2020 年 8 月 4 日 記入
2019 年 8 月 13 日 回収

病院からの答え

長い時間、お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。

お薬の待ち時間を少しでも短縮できるよう、人材を確保し、様々な設備も導入して、業務の効率化を進めて参りますが、

利用者の声

コロナ禍の現在、病院でありながら入口で何の対策もされていない。アルコール消毒のみでなく最低限 熱の検査をして入場させない位の対策をしてほしい。今日受付で「接触者外来」に行ってきた。今日の会話を聞いた。

すごく恐かった。1流の病院としての自覚が足りたのでは？

2020 年 8 月 4 日 記入
2019 年 8 月 13 日 回収

病院からの答え

この度は当院の感染対策から不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

現在、当院は感染対策として7:30～18:00の間、正面玄関入口にて職員2名を配置し、症状確認を行っております。

利用者の声

診察で薬を出すと言われたが、会計で薬が出て
おらず、少々お待ち下さいと言われたまま何の説明も無く30分くらい待たされた。
その後も特に謝罪もなく淡々と処理された。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

病院からのお答え

この度は、お問い合わせいただいたのにもかかわらず、その結果をお返ししないままになってしまい、大変申し訳ありませんでした。今後、このようなことが無いようスタッフで情報を共有し、確実にお返事できるよう指導いたします。

利用者の声

いつもお世話になっております。

外来診療費請求兼領収書に記載されている「ご自宅にて体温測定の上、ご来院ください」という表記が文字が小さくとても見にくいです。感染対策としては良いかと思いますが、高齢者の方には見えず、注意も向きにくいと思います。何か表記方法の変更をご検討いただけたら幸いです。よろしくお願いいたします。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。

文字を大きくするなど、患者さんに見やすく出来るよう調整可能か検討して参ります。

万全な感染対策を行えるよう職員一同努めて参ります。

利用者の声

アメニティーの首元のタグがチクチクする為、体に虫さされの様に痛みが伴う。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。

現状使用している病衣からタグを取り除くことが難しい為、お手数ですが病衣の下に肌着等を着用して刺激を軽減していただく等のご協力をお願い致します。今後、病衣を新しくする際には、いただいたご意見を参考にして患者さんが安心して着用できる病衣を選択して参ります。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

利用者の声

受付前に患者が多く密になっている。何回も言っているが少しも改善されない。こんな状況ではコロナが発生したらどうするんだ。責任はとれるのか！病院としてきちんとした対策を示すことを早急に行ってもらいたい。とにかく薬局で待たせ過ぎ何か方法を考えて欲しい。院外処方にならないのか。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

病院からのお答え

コロナウイルスが流行している中、ご利用いただいております患者さんにはご迷惑とご不安をおかけしております。誠に申し訳ございません。

現在、会計にて第3窓口を設置し、混雑時には対応できる体制となっております。薬局ではお薬の待ち時間を少しでも短縮できるよう、スタッフ一同努力しておりますが、お待たせしてしまう事が多いのが現状でございます。混雑している際は、お手数ですが後ほど薬を取りにきていただく「時間差受け取りサービス」をご利用していただきますようお願い致します。感染対策として万全を努めていけるよう職員一丸となり全力で対応して参ります。

利用者の声

会計がおそい。

病院からの答え

お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。
混雑する時間には窓口を増設するなど待ち時間の
短縮に努めて参ります。ご理解とご協力のほどよ
ろしくお願い申し上げます。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

利用者の声

本日の出来事ではございませんが、伝えたいと思
いましたので記します。家族の話になります。

入院中、看護師さんにトイレに行きたい旨を伝えた
が「待って！」(強い口調)の一言の後待たされ間に
合わなかった事が一度や二度ではなくあったとの
事です。これ以外の事でも、この看護師さんに対
応してもらえる事はほとんどなかったようです。
看護師として勤務していてそのような態度を取れる
事が理解出来ません。どう考えますか。

2020 年 9 月 4 日 記入
2020 年 9 月 7 日 回収

病院からの答え

この度はスタッフの言動にて、不愉快な思いをさせ
てしまい大変申し訳ございませんでした。

日頃より、患者さんには丁寧に接するよう指導し
ておりますが、今回頂いた御意見をふまえ再度、
日頃の患者さんへの対応を振り返るよう、スタッフ
に指導し、改善に努めて参ります。

利用者の声

先日、予約変更の為、電話を掛けたところ電話に出た職員の言葉使いひどすぎます。ID番号がわからないと言ったところ、手元に診察券を置いてからかけ直しをしてくれと言われました。その他、ご本人から必ず電話を入れるよう求められ、本人から連絡をしているのにも係わらず、とても不愉快な思いをしました。デリケートの人が多いところ、ましてや病院の受付が態度悪いのはありえないことです。

2020 年 10 月 初 日 記入
2020 年 10 月 12 日 回収

病院からのお答え

この度は、電話対応での言葉使いにつきまして、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。該当職員に、相手にどう伝わるかを考えて対応するよう指導しました。

また、予約変更の時間帯も限られた時間の為、患者さんにはご迷惑をおかけしております。予約時間帯の拡大等も検討いたします。

これからも患者さんへ丁寧で適切な電話対応を心掛けて参ります。

利用者の声

最近の状況を考えて、会計時(アナウンス)でのフルネームでの呼び出しはやめて欲しい。「個人情報」「プライバシー」をもっと考えてくれませんか？切にお願い致します。また、自動精算機の増設も検討して欲しい。
宜しくお願い致します。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。
今回のご意見を参考にさせていただきまして患者さんのお呼び出しをする際は番号制にする等、対応を検討して参ります。
自動精算機につきましても条件が整いましたら導入を検討していきたいと考えます。

利用者の声

いつもお世話になっております。

受付、各待合にあるPR画面についてです。

2ヶ月通院してますが内容が「夏」のテーマのまま
魚の漢字クイズはいつでも「タイ」鯛から変わりま
せん。多少でも変えていただけたら観る楽しみが
あると思いますのでよろしくお願いします。

2020 年 10 月 29 日 記入
2020 年 11 月 2 日 回収

病院からの答え

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。
今後は三ヶ月毎のコンテンツの見直しを
行い、季節毎に楽しめるコンテンツを発信して参り
ます。待ち時間の一環として、ご利用される方が
楽しんでいただける情報発信を目指して参ります。

利用者の声

[illegible]

2020 年 11 月 9 日 記入
2020 年 11 月 9 日 回収

病院からの答え

現在、新型コロナウイルス感染症対策にて、外来
待合エリアの密を回避する目的のため、Wifiのサー
ビスを停止させて頂いております。
ご迷惑をお掛けしますが何卒ご理解ご了承の程、
よろしくお願いいたします。

ご迷惑をお掛けしますが何卒ご理解ご了承の程、
よろしく願いいたします。

利用者の声

CTの方たちはとても優しく安心して検査できました。
ありがとう。

2020 年 11 月 13 日 記入
2020 年 11 月 16 日 回収

病院からのお答え

お褒めの言葉ありがとうございます。
常日頃、検査の不安を少しでも和らげるよう心掛け
対応しております。
今後も、このお言葉を励みにスタッフ一同、精進し
ていきたいと思いをします。

利用者の声

[illegible]

2020 年 11 月 16 日 回収

病院からの答え

[illegible]

利用者の声

売店が開いてない時

ポカリスウェットがB棟1Fにしか売ってないのでA棟

にもポカリスウェットの自販機を置いてほしい

売店をコンビニにしてほしい

2020 年 記入日無し

2020 年 11 月 16 日 回収

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

自動販売機の設置につきましては申し訳ありませんが現状、設置場所の確保が難しい状態でございます。今後改修工事等行う際には、ご検討させていただきます。

コンビニの導入につきましては、施設内のスペース等の問題も考慮し導入可能かも含め検討して参ります。

利用者の声

当病院通院して6年になりますがいつも会計で30分くらい待ちます。先週は50分でした。

機械の精算機はどうでしょうか？

2020 年 11 月 17 日 記入
2020 年 11 月 24 日 回収

病院からの答え

会計でお待たせしてしまい大変申し訳ありません。
混雑する時間には窓口を増設するなど待ち時間の短縮に努めて参ります。次回システム更新時にて自動精算機の導入ができるよう検討して参ります。
ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

利用者の声

薬が遅いので希望者は違う薬局でも受け取るようにしてはいかがでしょうか。

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

2020 年 12 月 14 日 回收

病院からの答え

いつも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。お薬の待ち時間を少しでも短縮できるように、人材の確保等を検討しながら業務の効率化を進めて参ります。何卒、ご容赦のほどよろしくお願いいたします。

[illegible]

利用者の声

初めてのMRI検査のためとても不安でしたが
検査技師さんのゆっくりていねいな説明や動作に
とても気持ちが楽になり、少し緊張も和らいで検査
を受けることができました。造影剤検査も追加とな
り不安になりましたが、看護師さんも優しい方で、
お2人のおかげで安心して受けられ、とても感謝し
ています。忙しい毎日だと思いますが、思いやりを
感じました。ありがとうございました。これからも頑
張ってください。

2020 年 12 月 9 日 記入
2020 年 12 月 14 日 回収

病院からのお答え

この度はお褒めの言葉をありがとうございます。
MRI検査は狭くて音も大きく検査時間も長い為、
患者さんにはご不安な思いをさせてしまっており
ます。検査中はその不安を少しでも和らげるよう
スタッフ一同、心掛けて対応して参りました。
今後もこのお言葉を励みに精進して参ります。

利用者の声

[illegible]

2020 年 12 月 16 日 記入
2020 年 12 月 21 日 回収

病院からの答え

[illegible]