

利用者の声

今回入院してスタッフの方には、大変優しく
仲良くしてもらい、退院したくなくなってしまう位
入院生活が楽しかったです。
美味しい食事もありありがとうございました。

病院からの答え

温かいお言葉をありがとうございました。
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。

2024 年 3 月 12 日 記入
2024 年 3 月 12 日 回収

利用者の声

救急で運ばれた当初はとても不安でしたが、

回復し、退院となりありがとうございました。

実際に入院してみて色々な患者さんのお世話など

改めて皆さんの大変さを実感しました。入院した

家族は高齢で、入院生活を心配しておりましたが

快適に過ごせたようです。

しばらくは外来でお世話になりますが、携わって

くれたスタッフの皆さんには本当に感謝しており

ます。ありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉をありがとうございました。

いただきましたメッセージを励みに、今後も入院

される患者さんやご家族の不安が少しでも軽減

され、快適に過ごしていただけるよう努めてまいり

ます。

2024 年 4 月 27 日 記入
2024 年 5 月 1 日 回収

利用者の声

MRIを担当していただいたスタッフさんは
患者さんの立場で説明してくれました。処置を
担当したスタッフさんとても丁寧に対応して
いただきました。入院患者に寄り添うことは、単
なる説明ではなく、相手の立場に立った言霊(こと
だま)だと感じました。

病院からのお答え

この度は心温まるご意見をいただきありがとうございます
ございます。私たちは患者さんの不安や心配を
少しでも和らげられるよう日々業務を行っており
ます。このようなお声かけをしていただき、とても
励みになります。これからも丁寧で寄り添った対応
を心掛けて参ります。

2024 年 5 月 2 日 記入
2024 年 5 月 8 日 回収

利用者の声

薬の飲み方について詳しい説明がされない。

よろしくご配慮ください。

病院からのお答え

この度は、お薬の処方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

ん。窓口にてお薬のご相談があれば都度対応

させていただきますので、いつでもお声掛けくだ

さい。

2024 年 5 月 8 日 記入
2024 年 5 月 8 日 回収

利用者の声

外来受付でずっと待っていたら入院患者対応の
列だった。気づかなかったので教えてほしかった。

病院からのお答え

この度は受付時にお待たせして誠に申し訳
ございません。受付回りに人の配置をするなど
して対応しておりますが、配慮不足であったかと
思われます。お声掛けや受付レーンが見やすい
環境などを検討していきます。ご意見ありがとう
ございます。より良い病院運営に尽力させて
いただきます。

2024 年 5 月 8 日 記入
2024 年 5 月 8 日 回収

利用者の声

外来受付スタッフの方の対応が気さくで安心感もありとても良かったです。又、手際良く仕事をされていたのでとても安心して待てました。

病院からのお答え

感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。
温かいメッセージを職員へ伝えさせていただき
ました。今後も患者さんに、より快適に安心して
受診していただけるよう、職員一同精進して
参ります。

2024 年 5 月 8 日 記入
2024 年 5 月 8 日 回収

利用者の声

<御礼>

朝貴院へ電話し、とても丁寧な説明をしてもらい、
予約来院をしました。受付の皆さんもとても
やさしい対応でした。

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。

各スタッフへお伝えさせて頂き、今後も患者サービ
スに精進するよう努めて参ります。患者さんからの
お褒めの言葉は、スタッフにとっての励みとなり
ます。これからもご不明なことがありましたら、
お声かけください。

2024 年 5 月 12 日 記入
2024 年 5 月 14 日 回収

利用者の声

外来スタッフの対応が素晴らしいです。

患者一人一人に親身になって接して下さり、
心が温かくなります。お忙しい毎日、中々できる
ことではないと思います。いつもありがとう
ございます。とても感謝しています。

病院からの答え

感謝のお言葉をありがとうございました。

今回のお言葉を励みにスタッフ一同、患者さん
の気持ちに寄り添い努力して参ります。

2024 年 5 月 18 日 記入
2024 年 5 月 21 日 回収

利用者の声

入院時スタッフの皆さんには、しっかりとした責任を持った対応の中にチームとしての連携を感じました。ナースセンターのミーティングも明るさを感じ、まだ1年目の人もベテランの人もうまくみ合い、さらに先生がそこにからんで回っている様子ですね。

また退院時の食事についての説明も的を得ており、対応が良かったです。術後注意説明も自動の機器が並んだ病院と違い、人が絡んだ親しみのある安心・安全な病院だと思います。

お世話になり、ありがとうございました。

皆さんも元気でご活躍ください。

病院からのお答え

温かいお言葉をありがとうございます。

今回戴いたお言葉を励みに、今後も皆様に安心安全な入院生活を送っていただけるようチームワークを大切にしていきます。

2024 年 5 月 14 日 記入
2024 年 5 月 14 日 回収

利用者の声

今日も患者さんで待合いが混雑している中
受付の正面に座っていると、受付のスタッフさん
が仕事の話なのか、雑談なのか、おしゃべりに
夢中のように見えました。忙しく小走りで動いて
いるスタッフさんもいるので少し気になりました。

病院からのお答え

この度は、ご不快の念を抱かれたことに深く
お詫び申し上げます。ご意見いただいたスタッフ
と話し合いをしました。勤務態度が、患者さんの
お気持ちに添えていなかったと反省しております。
今後このような事がないよう職員一同努めて
まいります。ご意見ありがとうございました。

2024 年 5 月 24 日 記入
2024 年 5 月 27 日 回収

利用者の声

みなさん最高でした。ありがとう。

病院からの答え

これからも患者さん、ご家族の皆さんに安心して

努めてまいります。

2024 年	6 月	5 日	記入
2024 年	6 月	12 日	回収

利用者の声

事務の方の手続きが時間がかかりすぎます。

予約してあり、その時間に間に合うように来て

いるのに、保険証が新しくなったからお待ち

くださいと言われ15分以上待ちました。

患者が待っているという認識を持ってください。

病院からのお答え

この度はお待たせしてしまい誠に申し訳ござい

ません。混雑時等は、保険登録等の作業は

事後対応にするなど工夫を行い、患者さんを

優先的に診療側へ案内するよう対応見直しを

行いました。ご意見ありがとうございます。

より良い病院運営に尽力させていただきます。

2024 年 6 月 6 日 記入
2024 年 6 月 11 日 回収

利用者の声

スタッフでユニフォームに名札がついていない
人があるのはなぜですか。全員名札をつけるよう
徹底してほしいです。苦情申立てしたくても
名前がわからないのは改善方法を絶っているの
と同じです。

病院からの答え

この度は不愉快な思いをさせてしまい、申し訳
ございませんでした。名札の全員着用を徹底
いたします。ご意見ありがとうございました。

2024 年 6 月 7 日 記入
2024 年 6 月 11 日 回収

利用者の声

入院中、病棟スタッフの皆さんに大変良くしていただき、感謝です。対応してくれたスタッフがとても親身で病気で苦しむ私を心より応援してくださいます。身にしみわたる想いでした。明るく前向きな姿を見るたび、私もいつも笑顔でまだまだ頑張っていこうと思います。

対応してくれたスタッフさんはとても気配りがあり、患者の苦しみに寄り添ってくれます。一言お礼がしたく、投書致します。お疲れ様です！いつもありがとう！

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。対応したスタッフとも共有しました。患者さんから頂いたお言葉嬉しく、励みになります。今後も入院される方々の不安が少しでも軽減され、入院生活をより満足して頂けるよう努めてまいります。

2024 年 7 月 8 日 記入
2024 年 7 月 9 日 回収

利用者の声

いつもお世話になっております。私は去年3回
今年も3回入院しておりました。いつもやさしく
親切にしてくださいありがとうございます。
スタッフさんには色々親切にやさしく話を聞いて
もらって不安もなくなりました。
本当に本当に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。頂きました
メッセージをスタッフと共有し、励みにさせて
頂きます。今後も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。

2024 年 7 月 5 日 記入
2024 年 7 月 9 日 回収

利用者の声

お薬手帳を出し忘れ、薬をもらう時に出したが、
詳細説明もなく、会計へ行ってくれと言われた。
ちゃんと説明してほしい。

病院からのお答え

この度は、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳
ございませんでした。お薬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ご案内
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。
また、手帳のシールだけほしいと希望される方が
いらっしゃいますが、手帳本来の目的として、
他院との重複服用の防止や、アレルギー情報など
医薬品を安全に使用していただく役割があります。
シールだけのお渡しはせず、薬剤師が確認のため
チェックさせていただいております。お手数ですが、
スムーズな会計処理、お薬チェックのためご協力
をお願い致します。

2024 年 7 月 3 日 記入
2024 年 7 月 9 日 回収

利用者の声

健診センター予約の為、駐車しようとしたところ
満車だったが、その時に対応した駐車場係員の
態度が悪く、とても不快で嫌な気持ちになった。
このような場面にもう遭遇したくありません。

病院からのお答え

この度は、駐車場案内係員の対応によりご不快
な思いをさせてしまいましたこと深くお詫び申し
上げます。
今回頂戴しましたご指摘を真摯に受け止め、
該当案内員および関係スタッフと共有し、接遇面
において再教育し改善に努めてまいります。

2024 年 6 月 24 日 記入
2024 年 6 月 25 日 回収

利用者の声

スタッフの皆さん教育が行き届いていて素晴らしい
と思います。決められたルールの中でも、より患者
さんの為にと、人間味のあるスタッフばかりで、
今回私は初めて長期間入院していて、それを
実感しました。今後も私のメインの病院となる事を
考えると嬉しくなります。

Drをはじめスタッフの皆さんには本当にお世話に
なりました。名残惜しいですが、明日私は退院
します。皆さんどうかご自愛を！

病院からの答え

この度は心温まるお言葉をいただきありがとうございます
ございました。今後も入院される患者さん、ご家族
に安心して入院生活を送って頂けるよう、スタッフ
一同努めてまいります。

2024 年 6 月 22 日 記入
2024 年 6 月 25 日 回収

利用者の声

受付スタッフの感じが毎回悪いです。

採血技術も未熟に感じられ、態度が不愉快です。

病院からのお答え

この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳

ありませんでした。スタッフに今回の件を周知して

まいります。スタッフの接遇に関し再教育をすると

ともに、採血技術においても更なる向上を目指し、

患者さんにとってよりよい採血室を目指してまいり

ます。

2024 年 6 月 18 日 記入
2024 年 6 月 18 日 回収

利用者の声

午前中会計が混んでいたもので、時間をあけて
12時10～20分頃に会計に伺いました。会計を
お願いしたところ「会計を閉じてしまい、今は
会計ができない時間帯です」と言われました。
お薬をもらえないので困ります、と申しましたが、
「この時間は会計ができない」の一点張りでした。
当日飲むべきお薬がもらえず、とても困りました。
貴院でお会計を閉じる時間帯についてどこかに
明記して頂きたいと思います。

病院からのお答え

この度は、患者さんへの説明が不十分であり、
不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。
停止時間帯は、一旦診察券をお預かりして請求
金額をお伝えした後、少々お待ち頂いた上で
会計準備が出来次第お名前をお呼びする対応
を心掛けておりますが、この対応が出来ていま
せんでした。改めて、対応方法の徹底を行うと
ともに、今回のご指摘のとおり、看板表示を行い、
患者さんにもわかるようにいたします。

2024 年 6 月 13 日 記入
2024 年 6 月 18 日 回収

利用者の声

6日間お世話になりましたが、先生の説明、
スタッフの皆様の優しい心遣い、対応とても
すばらしかったです。おかげさまでとても元気に
なりました。ありがとうございました。

病院からの答え

この度はお褒めの言葉をいただき、ありがとう
ございます。これを励みに、今後も入院される
方々に信頼していただける援助に努めてまいり
ます。

2024 年 6 月 4 日 記入
2024 年 6 月 14 日 回収

利用者の声

先生、スタッフの方の対応が優しかったです。

安心して治療を受けることができました。

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。

患者さんから頂いた言葉を励みに、スタッフ一同

今後も患者さんに安心・安全な看護を提供して

まいります。

2024 年 6 月 12 日 記入

2024 年 6 月 18 日 回収

利用者の声

いつも大変お世話になっております。

近すぎず、遠すぎず、最もありがたい距離感で

診ていただける病院で安心しております。

すさまじい暑さが続き、働く皆さんも厳しいことと

思います。どうぞ皆様もご自愛ください。

病院からの答え

この度は、心温まるお言葉をいただきありがとうございます

ございます。地域の期待に応え、いつでも安心

して利用できる病院づくりを目指し、職員一同、

日々活動しております。

今後ともご支援の程、宜しく願いいたします。

2024 年 7 月 26 日 記入
2024 年 7 月 30 日 回収

利用者の声

病室でテレビやラジオをイヤホン無しで聞いている人を注意してほしい。お願いします。

病院からの答え

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご意見はスタッフで共有させていただきます。

患者さんが安心して入院生活を送って頂けるよう、スタッフ一同努めてまいります。

2024 年 7 月 30 日 記入
2024 年 7 月 30 日 回収

利用者の声

お昼の診察の空いている時間に軽く食事を
したいのですが、売店におにぎり等がなく、
近くにコンビニも無いのでお弁当を増やして
ください。以前はおにぎり等を置いていたのに
残念です。

病院からのお答え

この度はご不便をおかけして申し訳ありません。
売店では、おにぎり、サンドイッチ、惣菜、丼物
などを販売していますが、日によって売り切れと
なってしまいます。売店を運営している
外部業者に品揃えや調達量を増やすことを要望
いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

2024 年 8 月 19 日 記入
2024 年 8 月 20 日 回収

利用者の声

いつも大変お世話になっております。

先生・スタッフの方々に親切にいただき、

安心して通院しております。

その中で会計時間が少々長いような気がします。

自動精算機があれば待ち時間も少なくなるかと

思います。ご検討の程宜しくお願いします。

病院からのお答え

貴重なご意見を頂きありがとうございます。

自動精算機については現時点において、スペース

等、運用面の部分で導入が難しい状況です。

現在、会計待ち時間解消の対策として、通常時の

会計窓口を2カ所から、混雑時にもう1カ所会計

窓口を増やし対応するなど対応しておりますが、

今後も待ち時間の解消に努めてまいります。

また交通系電子マネーやPayPay等の2次元コード

決済を導入しておりますので、ご利用ください。

2024 年 8 月 13 日 記入
2024 年 8 月 15 日 回収

利用者の声

お薬手帳を忘れてしまったのですが、シールだけでもいただければ家で手帳に貼れるのですが。

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、お薬手帳をお預かりし、他院との飲み合わせ等を確認させていただき、薬剤師がチェックしたことの証として、シールを貼付させていただいています。確認をしていない手帳に当院での処方シールを貼付、お渡しする対応はしておりません。

次回来院時に手帳をご提出頂き、窓口にてお申し出いただきましたら、前回の処方シールをお渡しすることが可能です。お気軽にお申し出ください。なお、その間に他院を受診されることがありましたら、他院でも処方薬を確認できますので、当院発行の薬剤情報紙をご提示ください。

何卒、ご理解頂きたくお願い致します。

2024 年 8 月 29 日 記入
2024 年 8 月 29 日 回収

利用者の声

いつも注射で嫌な思いをするが、看護師さんが
優しく、痛くなくて良かったです。
ありがとうございます。

病院からのお答え

感謝のお言葉ありがとうございます。
日頃、検査を受けるにあたり、不安を抱えている
患者さんに一つ一つ丁寧な説明と対応するよう
スタッフは心掛けています。これからも、この
お言葉を励みにスタッフ一同、患者さんに寄り添う
看護を提供できるようさらに、努めてまいります。

2024 年 8 月 27 日 記入
2024 年 8 月 29 日 回収

利用者の声

市道からのバスの予定表が、以前は掲示されていたのに、掲示が無いです。

病院からの答え

この度は、路線バス時刻表掲示につきまして、
ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございません
でした。最新の時刻表を掲示いたしました。
ご活用ください。

2024 年 9 月 10 日 記入
2024 年 9 月 10 日 回収

利用者の声

入院時の朝食に提供されたおかずが、少なく
感じました。

病院からの答え

ご意見いただき、ありがとうございます。

食事は管理栄養士が1日の目標食事摂取量の
範囲で献立を構成し、提供を行っています。
ご理解いただければと思います。

2024 年 9 月 11 日 記入
2024 年 9 月 17 日 回収

利用者の声

売店の方にマスクを購入したい旨を尋ねたところ、
不親切な回答でした。マスクの販売機の場所も
とても分かりづらいため、分かりやすい説明を
してほしいです。

病院からのお答え

この度は、十分なお案内ができず申し訳ありま
せんでした。丁寧な説明と対応するよう、周知
いたしました。今後患者さんに、安心して受診
していただけるよう、努めてまいります。

（マスクの販売機は内科外来の横通路に設置して
います。また売店での販売も行っております。）

2024 年 9 月 11 日 記入
2024 年 9 月 17 日 回収

利用者の声

入院の食事のおかずが一工夫が必要だと思
います。同じ材料でも、味付けを変えた一品を加える、
味付けを見直すなどしてほしいです。

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。
病院食説明の際の訪室や、嗜好調査でご意見を
頂戴し、献立に反映するよう努めてまいります。

2024 年 9 月 24 日 記入
2024 年 9 月 24 日 回収

利用者の声

毎年インフルエンザの予防接種を貴院でお願いしております。先日接種券が届いたので電話で問い合わせたところ、まだ詳細等は決まっていないと言われました。毎年のことなので、もっと早く決めてもらいたいです。他院は早く決まっていることですが、貴院はどうしてでしょうか。

病院からの答え

予防接種のご案内が遅くなりました件、誠に申し訳ございませんでした。毎年、行政より予防接種に関する事前の説明会の実施があり、医療機関側に対し詳細説明を頂いた後、接種に関する運用を確定し、利用者の皆様にご案内しております。今年度は、コロナワクチンとインフルエンザ予防接種が同じタイミングで実施されることとなり、行政からの接種券やご案内が説明会よりも先行して配布されたことにより、接種を希望される皆様、さらには各医療機関が混乱を招いた結果でございます。今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、行政からの接種依頼を委託する医療機関として、接種を希望される皆様にご迷惑をお掛けしましたことは事実です。医療機関も混乱いたしましたので、この事実を行政側に対し、申し入れさせていただきます。

2024 年 9 月 24 日 記入
2024 年 9 月 24 日 回収

利用者の声

いつもお世話になっています。受診した後日、
少し体調の変化・発熱等があり、電話で対応して
いただきましたが、事務的な対応で、忙しいのは
わかりますが、もう少し患者に寄り添った対応を
して頂けたらと思います。

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。

患者さんの気持ちに寄り添った対応ができるよう
接遇向上に努めてまいります。ご指摘いただき
ありがとうございました。

2024 年 10 月 1 日 記入
2024 年 10 月 1 日 回収

利用者の声

長年お世話になっております。

天気の良い日はバイクや自転車で通院して

いますが、置場に屋根のあるところが少ないので

合羽を着たりするのに難儀しています。

何か方法があると助かります。

病院からのお答え

駐輪場に関してご意見いただきありがとうございます

ます。また、ご不便をお掛けしてしまい誠に申し訳

ございません。建築基準法により当院敷地内に

屋根付き構造物を建築することは難しく、

限られたスペースでの駐輪場移設も困難な状況

です。恐れ入りますが、屋根のある場所で身支度

を整えていただきますよう、ご理解の程、宜しく

お願いいたします。

2024 年 10 月 16 日 記入
2024 年 10 月 21 日 回収

利用者の声

中待合で受診待ちしていたところ、病院スタッフがあまり良くない言葉遣いで話をしていました。医療従事者として、もう少しやさしい言葉遣いをしてもらいたい。

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご意見を受け、現場での接遇や対応に関して教育を強化してまいります。

2024 年 10 月 29 日 記入
2024 年 10 月 29 日 回収

利用者の声

診察が終わってから、予約票を渡されるまでの
時間が長いです。改善してほしいです。

病院からのお答え

この度は、長時間お待たせして申し訳ございま
せんでした。診察後にお渡しする書類は、予約の
内容確認や準備のため、お待たせしてしまう場合
もございます。今後は待ち時間の短縮、要所要所
のお声がけの配慮に努めてまいります。万が一
長くお待たせしている場合には、スタッフにお尋ね
ください。

2024 年 11 月 12 日 記入
2024 年 11 月 12 日 回収

利用者の声

先生、看護師、技師さんたちの説明が親切、
丁寧で、おかげさまで緊張が和らぎました。
いつも寄り添った治療をしてくださり、感謝して
おります。今年も一年ありがとうございました。

病院からの答え

この度は、心温まるお言葉を頂きありがとうございます。
お言葉を励みに、患者さんが安心安全に
当院をご利用できるよう、職員一同、日々努めて
まいります。

2024 年 11 月 14 日 記入
2024 年 11 月 19 日 回収

利用者の声

検査だけの時、とても早く来院させるのをやめてほしい。環境の悪い地下に長く居たくないです。

病院からのお答え

この度は、ご不便ご迷惑をおかけして申し訳ございません。検査案内について、原則、検査予定時間の30分前に来院して頂くようご案内させて頂いております。また複数検査がある場合には余裕をもってお越し頂くようご案内をしております。

来院された際、検査受付にて予約時間と大差があった場合は、混み具合や待ち時間等をお声がけするようにいたします。

地下の環境につきまして、段階的ではありますが、補修作業を行ってまいります。ご理解くださいますようお願い申し上げます。

2024 年 11 月 19 日 記入
2024 年 11 月 19 日 回収

利用者の声

診療時の処置の際、バスタオルを使用してもらい
対応が良かったです。今後も同様の対応を
お願いします。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いた
だきました内容について、全スタッフに周知し、
改善に努めてまいります。
よりよい看護が提供できるよう、今後も精進して
まいります。

2024 年 12 月 3 日 記入
2024 年 12 月 3 日 回収

利用者の声

スタッフさん同士や、他の部署の人と連携を
とってほしいです。同じ内容を何度も説明
することがあったので。

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
ございませんでした。ご意見を受け、説明内容の
見直しと改善、また他職種との連携強化に努めて
まいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

2024 年 12 月 10 日 記入
2024 年 12 月 10 日 回収

利用者の声

自販機が新500円玉と新千円札が使えないので
利用者がみんな困っています。早急に改善を
お願いします。

病院からの答え

この度はご不便をおかけして、大変申し訳ありま
せん。機器の管理会社に、早期の対応を依頼
しておりますが、全国的な機器の部品不足等も
あり、12月中に変更対応される機器もありますが、
一部機器で対応の目途がたっておりません。
ご不便をおかけしますが、ご理解のほど、お願い
いたします。

2024 年 12 月 12 日 記入
2024 年 12 月 16 日 回収

利用者の声

診察カードを渡される時、番号ではなく名前で呼ばれました。個人情報保護の観点で、番号で呼ぶ運用を行っている病院もあります。早急に、診察、検査など最後まで番号呼びにしてもらいたいです。

病院からのお答え

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、誠に申し訳ございません。

受付で渡す際の番号は、原則、名前呼びではなく番号でお呼びするよう配慮いたします。

保険証等を返却時には、取り間違い防止の為に名前や生年月日を確認させていただきますのでご了承ください。

診察や検査など一連の、受付番号運用については、今後検討していきます。

2024 年 12 月 11 日 記入
2024 年 12 月 16 日 回収

利用者の声

1週間ほど入院しました。スタッフ全員

「ありがとうございます」「お願い致します」

「失礼しました」とはっきりとした口調で声を
かけてくれて、とても気持ちよかったです。

病院からのお答え

この度は、心温まるお言葉を頂きありがとうございます。
皆さまの声がスタッフの力になります。

今後とも安心、安全を届けられるよう努力して
まいります。

2024 年 12 月 17 日 記入
2024 年 12 月 24 日 回収

利用者の声

手術の説明を外来で受けましたが、ドアは開いたまま、スタッフは外で大きな声で話していて不快でした。

病院からのお答え

この度は、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。全スタッフに、ご指摘を伝え、改めるよう指導いたしました。
職員一人ひとりが、患者さんやご家族の立場となり対応できるよう努めてまいります。

2025 年 1 月 7 日 記入
2025 年 1 月 7 日 回収

利用者の声

家族の手術時、予定時間を大幅に過ぎても
スタッフからの声かけもなく、不安でした。
待つところも確保されていないのに病院内に
ずっと居るのも苦痛でした。面会に行っても
スタッフからの挨拶もほとんどありませんでした。
患者さんの声かけも子ども相手のようで不快
でした。

病院からのお答え

この度は不安な思い、苦痛な思いをさせてしまい
大変申し訳ございませんでした。現状手術中の
待ち合い室はなく、病室やデイルームでお待ち
いただく対応となっております。スタッフの対応に
おきましては、今回のご意見をスタッフ全員で共有
し、患者さん、ご家族様に安心していただける接遇
対応に努めてまいります。

2025 年 1 月 7 日 記入
2025 年 1 月 7 日 回収

利用者の声

担当してもらった医師の対応がとても良かったです。
スタッフさんもとても良かったです。

病院からの答え

この度は、温かいメッセージをありがとうございました。
いただきましたお言葉を励みに、職員
一同、患者さんに満足していただける病院づくりに
努めてまいります。

2025 年 1 月 9 日 記入
2025 年 1 月 15 日 回収

利用者の声

薬の処方の際、薬ごとではなく日にちごとに
入れてもらうことはできないでしょうか。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。今回のご要望が、
数種類の薬剤を朝分・昼分・夕分で一つの
小袋に入れて調剤する「一包化調剤」で
よろしければ対応可能です。診察時もしくは
薬局で「一包化希望」とお申し出ください。
ただし、薬剤によっては一包化調剤できない薬剤
もある点と、一包化調剤はお渡しに多少時間が
かかってしまいます。その点はご了承ください。
ご不明な点等ございましたら、一度薬局窓口にて
ご相談ください。

2025 年 1 月 17 日 記入
2025 年 1 月 20 日 回収

利用者の声

面会時のお花の持ち込み可にしてください。

病院からのお答え

ご意見ありがとうございます。生花の持ち込みは医療機関によって対応が異なります。

生花や花瓶の水、アレンジメントのオアシスには緑膿菌やアスペルギルスといった菌が付着していることがあります。免疫機能の低下している患者さんにとっては感染症を発症するリスクがあります。また生花は花瓶の水の取り替えや枯れたお花の片付けなど入院中の患者さんに負担となります。またスタッフも対応しかねます。

衛生環境を維持するため、当院では持ち込みをご遠慮いただいております。ご理解のほど、お願いいたします。

2025 年 1 月 12 日 記入
2025 年 1 月 15 日 回収

利用者の声

病棟の皆様には大変お世話になりました。
スタッフさんの雰囲気良く、日常の他愛のない
会話を勇気づけてもらいました。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。
頂いたお言葉を励みに、今後も患者さん、ご家族
様に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。

2025 年 1 月 21 日 記入
2025 年 2 月 4 日 回収

利用者の声

薬の処方で粉末しか扱いがない薬剤があります。

錠剤も取り扱っていただきたいです。

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。当院で処方できる

薬剤については医師と相談し採用しております。

薬剤によってはご要望の薬剤の採用が難しい
場合があります。

薬局またはかかりつけ医にご相談ください。

2025 年 2 月 6 日 記入
2025 年 2 月 10 日 回収

利用者の声

自動販売機で新千円札が使えるようにしてほしい。

(テレビカード販売機も)

病院の受付や売店がやってる時間なら両替又は

旧千円札へ交換してくれるが、時間外はどうにも

できない。

病院からの答え

自動販売機については2025年3月までに新札

対応完了予定となっています。

旧札への交換は売店で対応可能です。

売店営業終了後は、病院受付にて(時間外含め)

対応いたしますので、お声かけください。

2025 年 2 月 10 日 記入
2025 年 2 月 10 日 回収

利用者の声

外来に通院していますが、毎回処方あるのに
無しになっており、会計で二度待ちになります。
どうにか改善していただきたいです。
対処方法をお考えください。

病院からの答え

この度は、ご迷惑をおかけし大変申し訳ござい
ませんでした。診察時の処方の有無、内容の
確認を徹底するよう、改善してまいります。

2025 年 2 月 18 日 記入
2025 年 2 月 18 日 回収

利用者の声

病棟のスタッフの皆さん、大変お世話になりました。

夜中に何度もナースコールを押し、その度に

優しく対応してくださり、本当に心遣い感謝して

います。とても勇気付けられました。

毎日、仕事とはいえ、気配りから全てにおいて

やさしさを持って接してくれて嬉しかったです。

病院からの答え

この度はお褒めのお言葉をいただき、スタッフ一同

とても励みになりました。

今後も、入院される方々が安心して過ごせるよう

努めてまいります。ありがとうございました。

2024 年 9 月 23 日 記入

2024 年 9 月 24 日 回収

利用者の声

入院中、不安な思いを一切せずに医師やスタッフの方々にケアして頂き、心より感謝申し上げます。担当医も多忙の中、入院日に病棟まで来て声をかけて頂き、安心する事ができました。スタッフの医療スキルの高さに感謝致しました。又、患者目線に対応し、笑顔で色々な質問に答えて頂いたスタッフさんにも爽やかな気持ちにして頂きました。他のスタッフさんにも心より感謝しております。チームワークの良さも感じられました。

病院からのお答え

この度は、心温まるお言葉を頂き、ありがとうございました。入院生活の中で不自由な点もあったかと思いますが、無事に退院されたことを嬉しく思います。これからも入院される方々に安心して頂けるようスタッフ一同努力してまいります。

2024 年 9 月 24 日 記入
2024 年 9 月 24 日 回収

利用者の声

急遽の入院になったにも関わらず、先生やスタッフさん達に手厚いサポートを頂き、私の不安に多くの方が寄り添って、本当に有り難かったです。

病棟のスタッフさん達には、朝から晩まで本当に優しく対応してくれて、ストレスや不安を限りなく少なく過ごすことが出来ました。

皆さまの素晴らしいお仕事ぶりに本当に救われました。ありがとうございました。

病院からのお答え

この度は、温かいお言葉を頂き、スタッフ一同感謝しております。これから入院される方々にご満足いただけるよう努めてまいります。ありがとうございました。

2024 年 12 月 28 日 記入
2025 年 1 月 7 日 回収

利用者の声

妊娠中から先生、スタッフさんに大変良くして
いただきました。常に前向きで安心できる声かけ
をして寄り添って頂き、産後も沢山のアドバイス
とても感謝しています。
ここで出産してよかったです。

病院からの答え

感謝のお言葉ありがとうございました。
今回のお言葉を励みにスタッフ一同、よりよい看護
が提供できるよう、今後も精進してまいります。

2025 年 3 月 21 日 記入
2025 年 3 月 25 日 回収

利用者の声

薬局窓口で薬ができているかの確認と、モニター
の数字の表記がわかりにくい旨の苦言を
申し上げたところ、どちらも対応が悪く、気分を
害しました。

病院からのお答え

窓口対応で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。一人ひとりの患者さん
への丁寧な対応を心掛けるように指導しました。
またお薬番号の表記について、わかりずらく
申し訳ございません。ディスプレイによって、3桁
表記、4桁表記と混在しており、今後表記の統一
も含め、検討させていただきます。

2025 年 3 月 29 日 記入
2025 年 4 月 2 日 回収

利用者の声

受診後、入院となりました。初めての症状の中で
多くのスタッフさんに優しく対応して頂き、退院と
至りました。本当にお世話になりました。

病院からの答え

大変な状況の中、温かいお言葉を頂き、ありがとう
ございます。これからも患者さんの状況に合った
看護が提供できるよう取り組んでまいります。

2025 年 4 月 1 日 記入
2025 年 4 月 2 日 回収