

# ご来院皆さまの声に対する回答

当院宛に貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。下記に挙げたご意見以外にも多々ご指摘があり、それぞれについて当該職員、管掌部署において周知の上、徹底いたしました。不備の点が多々あるかと存じますが、今後ともご指導の程よろしくお願い申し上げます。

| ご意見内容   | 回答内容  |
|---|---|
| 会計の待ち時間が長い  | お待たせして申し訳ありません。<br>この度、医療費後払いサービスを開始致しました。<br>クレジットカードを登録することでご利用できます。<br>詳しくは院内に設置してあるパンフレットか、<br>ホームページをご覧ください。   |
| 薬の待ち時間が長く混んでいるので、薬のできた<br>番号表示を他の所にも付けてほしい<br>薬手帳のアプリを使えるようにしてほしい | お薬のお渡しに際し 長時間お待たせすることとなり、ご迷惑をおかけしましたことを心よりおわび申し上げます。<br>新設された患者待合室に、調剤完了した番号の表示板を設置いたしました。<br>また、システム変更により、薬の説明文書【あなたのお薬】に 電子おくすり手帳 QR コードが記載されるようになりました。ご自身で対応アプリをダウンロードのうえ、ご活用ください。 |
| 1 階 コンビニ近くの男性トイレ 個室の照明が暗すぎる                                       | ご指摘いただきありがとうございます。<br>明るさを確認いたしましたところ、現在の当院各トイレと比較すると暗い状況が確認されました。<br>電球規格をより明るいものに変更致しました。   |
| 泌尿器科の中のトイレにハンドソープを置いてくだ<br>さると助かります                               | ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。<br>トイレ内で設置できる場所が狭かったため、壁掛け式のものを設置いたしました。  |

|  |  |
|--|--|
| <p>タクシーロータリーから立体駐車場へ向かう曲がり角の天井部分に、カーブミラーを設置してほしい</p> | <p>ご意見をありがとうございます。<br/>構造上、天井にミラーの設置が難しいことから 曲がり角の位置に、置き型のミラーを設置致しました。<br/>ミラーはありますが十分注意してご通行ください。</p> |
|--|--|

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(2025 年 4 月～9 月)

# ご来院皆さまの声（賛辞コメント）

当院医師、看護師及び事務職員等にお褒めの言葉を頂き、感謝申し上げます。頂きましたお褒めの言葉に甘んじることなく、「礼儀・接遇・マナー」の向上に一層励んで参る所存です。よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

| 対象                  | 記載内容   |
|---------------------|--|
| 外科<br>7A 病棟         | 外科の先生方、入院手術に関わってくださった全ての人に心より感謝申し上げます。入院前に話を聞いていただいたり、術後 声かけしていただき 安心して入院生活が送れました。ありがとうございました。   |
| 受付<br>整形外科<br>外来看護師 | 毎月通院しています。いつも皆さんが笑顔で冷静に対応して下さるので感謝しています。以前、分からないことがあり、受付にいたスタッフの方に聞いた時も、親切に笑顔で対応してくれ、気遣いを示して下さいました。不安な気持ちが無くなりました。整形にも受診していますが いつも混んでいます。でもそれは先生方がこちらの話をしっかり聞いて下さっていることなんだと分かります。看護師の皆さんも同じです。今後もお世話になりますので、今回のシステム変更や今いる待合室など良くなっていく変化は嬉しいです。 |
| 3B 病棟 ほか            | 主人が手術をするに先立ち、ナースの方たちが荷物の点検など前日、当日と再度確認をするなど引きつぎシステムが見事でした。本人の体調を気づかい、心配事にもよく答えてくださいました。<br>初めての来院の時、場所がわからず うろうろしていると、どの方も親切に教えて下さいました。  |
| 産婦人科                | とても丁寧で親切な先生で とても安心できました。ありがとうございました。   |
| 採血室                 | 採血室の〇〇さんは、優しくて、丁寧です。ありがとうございます。先月は〇〇さんに採血していただきました。ムダな動きがなく、手技が確実だと思いました。採血中の短時間ですが、勤務員との会話に癒されます。いつも本当にありがとうございます。  |

|                |   |
|----------------|---|
| 眼科<br>4B 病棟    | <p>昨年、緊急入院した者です。予想を超える出来事に大きな衝撃を受けました。入院中は不安と心配な毎日でしたが、専門の〇〇先生から、丁寧なご説明とあたたかいお言葉に励まされ どんなに救われたかしれません。</p> <p>入院中は、毎朝の診察があり状態を確認し治療していただいた事や看護師さんの優しい対応に心が和らぎ感謝しております。主治医を信頼し身を任せることで不安が軽くなりました。お陰様で、現在は回復し経過観察のため通院中です。大変お世話になり有難うございました。</p> |
| 腎臓内科           | <p>〇〇医師が、いつも丁寧で診察も分かりやすく、感謝しています。患者だけでなく、家族も、先生の診察を受けると安心します。ささいな質問にも、いつもやさしく対応してくださり、本当にありがとうございます。</p>  |
| 栄養科            | <p>快適な入院生活をさせて頂きありがとうございました。入院生活の楽しみは食事ですが、毎回 工夫されたこんだてで美味しく頂きました。あたたかいものはあたたかく、冷たいものは冷たく、家での食事と同じように頂けるのは嬉しいです。食器もセンスのよいものが使われていてよかったです。</p>   |
| 6A 病棟          | <p>入院の初めは体調も悪く、不安一杯の日々でしたが、折にふれ、とても優しく接して下さる看護スタッフの皆様方に、心救われました。少しずつ回復し、余裕が出来ると改めて看護スタッフの方々の細やかな対応に、日々の生活に追われる我が身にとって ただただ頭が下がる思いでした。仕事には、適職と天職が有るそうですが、正に天職の若き精鋭の皆様方にとても沢山のパワーと、心の安らぎを頂きました。感謝、感謝です。皆様の優しさと細やかな気づかいに感謝です。</p>                |
| 呼吸器内科<br>4C 病棟 | <p>初めての入院でした。大病ですが、主治医の先生方にはとても感謝しております。〇〇先生ありがとうございます。看護師の皆様にも大変お世話になりました。とても優しくしてくださって安心と元気をいただきました。皆様の笑顔は、患者にとってはものすごいパワーになります。優しさ安心と元気をもらいました。ありがとうございました。</p>  |

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(2025 年 4 月～9 月)