

2026年3月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 寝巻はポケットが欲しい。

A) この度は貴重なご意見をありがとうございます。
スマイルセットのパジャマにはポケットがあるタイプと、ないタイプがありますので、どうしても必要な場合はご相談ください。

Q) フリーWi-Fiが5Gからしか使えません。

年配の人達はほとんどの人が4Gの人です。4Gの人にも対応したWi-Fiの設置も検討お願いいたします。

A) この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。ご指摘いただきましたフリーWi-Fiの接続状況について、業者に調査を依頼いたしました。フリーWi-Fiは通信環境や電波強度に限界があり、場所によっては繋がりにくい場合がございますが、いただいたご意見を参考に、より快適にご利用いただけるよう改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

Q) 月初、診療科受付に長蛇の列。(スマホを使つての受付は時間がかかる)各ブロックに顔認証付きカードリーダーを設置してください。

A) この度は、貴重なご意見をありがとうございました。外来受付の混雑につきましては、外来医事科と連携し、改善に向けた検討を進めております。顔認証付きカードリーダー等の導入につきましては、機器調達の難しさや費用高騰の影響により、現時点では即時導入が難しい状況です。病院として課題であることは認識しており、今後も患者様のご負担軽減に向け、最善の方法を検討してまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 2カ月前、妊婦健診で急遽尿検査が必要になり、“至急”扱いで提出しました。その際、尿を提出する小窓から笑い声が聞こえ、気づいてもらえなさそうだったのでノックをして提出しました。30分程産婦人科で待機していると、産婦人科の受付の方から「尿検査って提出していますか？」と確認が入り、さらに30分後もう一度確認されました。時間帯が昼過ぎで人が少なかったこともあり、忘れられていたのだと思います。その日はトータル4時間かかりました。お話しするなどは言いませんが、今後もう一度同じようなことがあれば「尿提出の小窓の存在を気かけながら仕事をして欲しい」とお伝えしようと思っていました。そして今日、朝一の人が多い時間帯にも大きな笑い声が聞こえ、私より先に提出したであろう紙コップが残されていました。尿検査担当の方、よろしくお願いします。

A) この度は、採尿室をご利用の際、検査結果の報告の遅延、そして私ども臨床検査室スタッフの話し声や笑い声により、多大なる不快感とご不安を与えてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。

患者様が検査のために心身の負担を抱えながら、プライバシーを必要とする空間にいらっしゃる中で、医療従事者として極めて配慮に欠ける行動であったと深く反省しております。また、本来迅速に行うべき検査結果の報告に遅延が生じたことにつきましても、重ねて深くお詫び申し上げます。

本件を受けまして、当検査室では直ちに以下の改善策を講じました。

1.意識改革とマナーの徹底

検査スタッフに対し、本事案を共有いたしました。採尿室を含め、検査室周囲は患者様のプライバシーが守られるべき場所であることを再認識し、勤務時間中は常に患者様の視点に立った言動を徹底するよう指導いたしました。

2.業務規律の適正化

検査結果の報告遅延は、業務への集中力欠如が招いた重大な過失であると重く受け止めております。検体提出窓口からの検体回収の頻度を高めるためのタイマーの設置や検査システムによる受付漏れを監視するよう努めます。また、私語等の不適切な行為が業務を妨げることがないよう、管理職による巡回と相互監視体制を強化しました。

今後は、二度とこのような不手際で患者様を失望させることがないよう、業務に取り組んでまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 身内が頭をぶつけて救急車で運んでいただきました。他の家族は自家用車で行ったのですが、こちらは家族の状況も分からず、ひとまず正面玄関のどこかに車を止めさせて欲しい、家族の状況を確認したらすぐに動かすので、と伝えた。警備の方は「あー。無理です！無理なので車回して下さい！無理ですから！」と話を聞くことすらせず。その後駐車場に回しましたが、20分以上待ち、家族に会えたのはその後です。頭をぶつけており、こちらとしては状況も分からず、意識があるのかどのくらい出血しているのか、状況だけでも知りたかったです。この間に命を落としたら警備の方は責任とれるのですか。救急車で来て20分以上待たされるのならば運ばれた方のための駐車場を一か所でも確保することはできないのでしょうか。正面の駐車場も本当に必要な方が利用されているのか不明瞭では？ここに書いても改善されるとは思いませんが、意見として見ていただければと思います。

A) この度は、ご家族様の救急搬送に伴いご来院された際に、警備員の対応によりご不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の警備員の対応につきましては、警備会社へ内容を共有し、接遇の改善を図るよう指示いたしました。

また、正面玄関の駐車スペースにつきましては、身体障害者手帳をお持ちの方の専用スペースとして運用しており、安全面および運用上の理由から、現時点で運用を変更することは難しい状況ではございますが、いただいたご意見は今後の運用改善の参考とさせていただきます。

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital