

2026年4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) 退院後外来の予約があり、受付番号を取ろうと受付機に診察券を入れても「ーー」の表示で番号が取れなかった。事務員に確認したところ、病棟からのオーダーだとそのような表記になるとのこと。その間、後からきた人に順番を抜かされ、採血まで大変な時間の無駄となった。手続きやシステムの見直しを検討して欲しい。

A) この度はシステムの不備によりお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。システムの見直しと改善を進めてまいります。今後はより円滑にご案内できるように努めてまいります。

Q) 多目的トイレの石鹸の位置について
車椅子の利用者にとって上記石鹸の位置が高くて使いにくい、もう少し低い位置に設置してもらえるとありがたい。

A) この度は、当院の多目的トイレにおけるハンドソープの設置位置に関しまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご指摘を受けて館内を調査いたしましたところ、一部の箇所で車椅子をご利用の方には配慮が欠けた高さで設置されている事実を確認いたしました。早急に適切な位置への移設および調整を進めておりますので、改善まで今しばらくお時間をいただけますと幸いです。この度は、ご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。

Q) 腹痛が強く(結果、急性膵炎)「横にならせてほしい」と複数回お願いするも、1時間程度待たされた。本当にかなりしんどかったです。また、時間がかかるなら救急外来へ行きたいとお伝えしても、内科で基本的に診ますとのことで、それ以降もかなり待たされた印象です。今後の全患者さんのためにも可能な限り迅速なトリアージと対応を期待します。

A) この度は、強い腹痛の中で長時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。また、ベッドで横になっていただくなどの配慮ができずに大変つらい思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。患者さまの症状に合わせたトリアージや対応が的確にできるように研鑽してまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 西駐車場が満車で待っていると「第1駐車場空車」と表示されていたため、警備員に尋ねると無視された。駐車場利用者と口を聞いてはいけないとのルールがあるのか。非常に感じが悪く不愉快でした。

A) この度は当院駐車場にて警備員の対応により、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。

ご指摘の件を警備会社へ確認したところ、当日は混雑時間帯につき誘導業務や無線対応が重なり、来院者様からのお声がけに気づくことができなかったとの報告がございました。しかしながら、病院の玄関口において来院者様への誠実な対応が疎かになった事実は重く受け止めております。今回の件を受け、当該職員および全警備員に対し、周囲への配慮と接遇について対応を改めるよう指導いたしました。

Q) 4/6夜間救急で受診。診察してもらいたくて電話しましたが、電話対応してもらった看護師の方の対応が不満でした。こちらは不安な状態で電話しているのに、「受診したいのですか？」というような感じでした。もう少しこちらの立場を考えて寄り添った電話対応をしてもらいたかったです。

A) このたびは、夜間救急受診の電話において、当院の対応によりご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。ご指摘の内容を真摯に受け止め、同様のことが起こらないよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

Q) 採血室前で血を出している方がいた。床まで血が落ちていたが、掃除の方がモップで拭いているだけだった。他の場所も同じモップで掃除すると思うが、衛生的に考えてそれはどうなのか？

A) この度は病室の清掃対応につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。ご指摘の内容につきましては、清掃業者へ共有し、対応を改めるよう指示いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今後とも院内環境の改善に努めてまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital