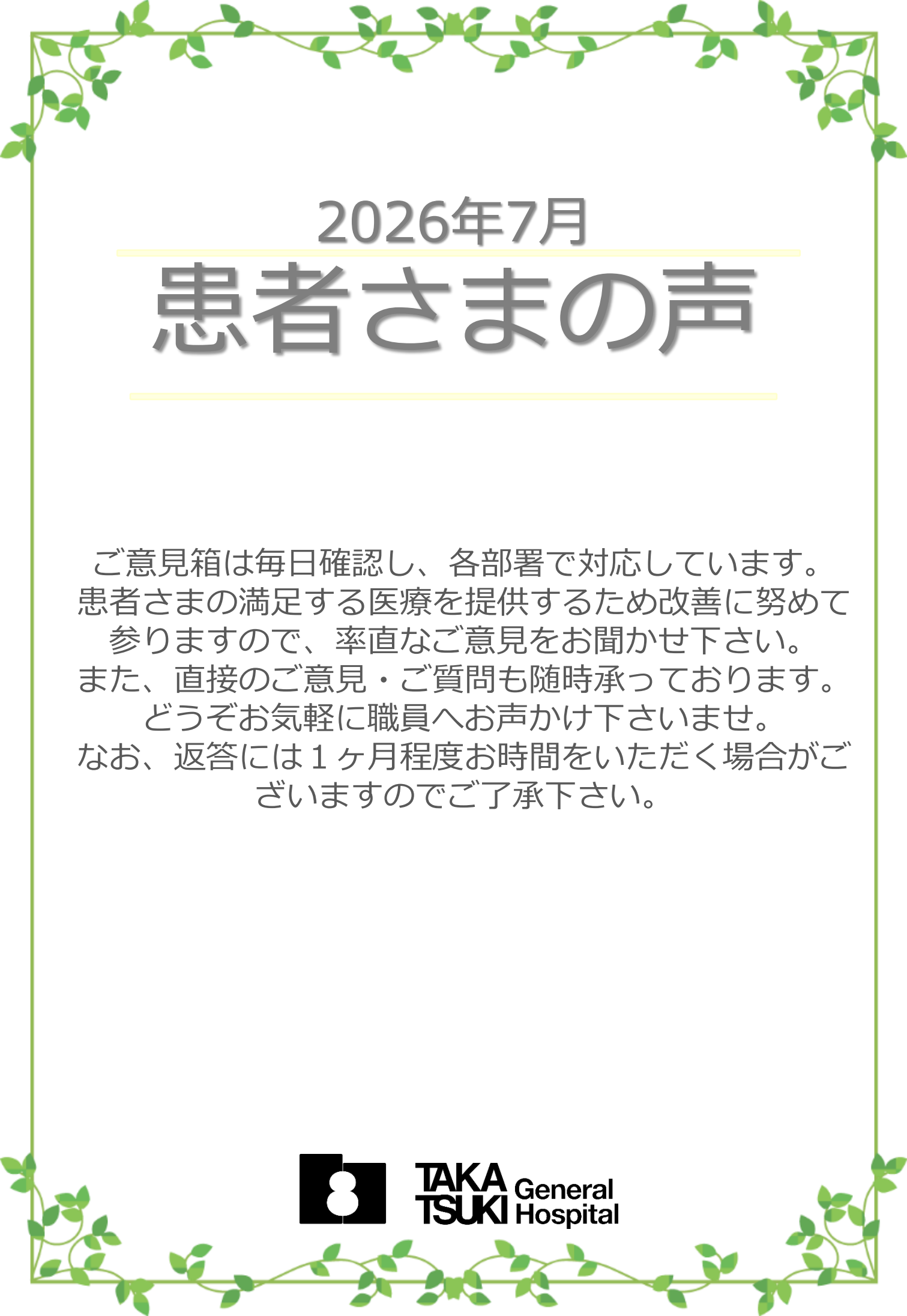




2026年7月

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
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 母が予約で受診したら担当の医師が体調不良でお休みであり、初めての代診医師でした。その医師は今までの経過などあまり理解されていない様子で、母がいつもの緑内障の目薬と他の目薬を処方して欲しいと言ったところ、「無駄」と言われたそうです。他にもよく分からないことを言っていたそうで、腹が立ったと帰ってきました。代診で大変だとは思いますが、「無駄」とか言い方があるのではないのでしょうか。

A) このたびは代診医師の言動によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただきました内容につきましては、当該医師と共有し、患者さまへの接遇や説明のあり方について改めて指導・周知を行い、再発防止に努めてまいります。

このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後も患者さまに安心して受診していただけるよう、職員一同、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

Q) コンセントに挿すタイプの点滴をしていた夫のことです。コードがトイレまで届かず、看護師さんからは「トイレはコンセントを抜いて行って下さい。コンセントは挿した時にエラーが出ることがあるので、自分ではやらず、トイレが終わったらコールを押して看護師を呼んで下さい。」と言われ毎回そうしていたのですが、6/24の夜勤の〇〇さんという看護師さんは、コールを押して呼んだ際にとっても不満げな表情をされ、面倒そうにコンセントを挿して、夫が言うには「自分でやれ」と言われているみたいやった。とのことでした。

その看護師さんはお化粧も他の方より派手で付け爪をしていて言葉もツンツンしていて「嫌だった」と夫は申しておりました。精神的に落ち込みがひどく、少しでもストレスがないように個室を希望したのですが、余計なストレスを感じさせてしまい、家族としては納得がいきません。看護師さんとしてのスキル向上も大切ですが、人間性にも着目していただきたいです。

A) 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。スタッフ全員でご意見を共有し、今後の接遇について考えて参ります。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) 受付機が3台あるが、長期間にわたり1台が使用不可となっており、実質2台しか稼働していない。多くの患者さんが続々と受付に来るなか、2台では心許なさすぎる。いつかもう1台も壊れたら、恐らく大変なことになるだろう。いつ壊れるか分からない。再三修理しても完全復旧しないのであれば、コストはかかるが患者の利便性向上のため、買い換えをぜひ検討して欲しい。毎日多くの方々が利用するものであり、使えない利用不可なものが長期間置いてあるのは、来るたびに失望感を与える。“メンテナンスしていないいい加減な病院”という印象を持つ。立派な基幹病院なのだからもう少しコストをかけるべきところにはかけて欲しい。多くの患者さんが来院する朝に、機械に不慣れな高齢の方々が操作に戸惑うだけで今朝もたちまち行列ができていた。本当に改善してほしい！！

A) この度は、再来受付機の故障によりご不便・ご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

ご指摘いただきましたとおり、1階再来受付機のうち1台につきましては不具合が発生し、長期間ご利用いただけない状態となっております。そのため、特に混雑する時間帯にはお待ちいただく状況が生じ、患者様には大変ご迷惑をお掛けいたしました。

当院におきましても、この状況を問題と認識し、修理や機器更新を含めた対応を検討してまいりました。しかしながら、当該機器は製造元の事業撤退等の事情もあり、復旧や更新の調整に時間を要しておりました。この度、新しい再来受付機の導入が決定し、2027年2月下旬頃の稼働開始を予定しております。導入後は、より円滑に受付をご利用いただけるようになる見込みです。長期間にわたり、ご不便をお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。今後も患者様に安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 退院で車椅子に寄せ、荷物が重く、道路から駐車場に上がれず5分以上四苦八苦していましたが、目の前のガードマンの方は手伝ってくれませんでした。転ぶかもしれないけれど、患者に自分の肩を持たせ、立たして車椅子を上に乗せました。手伝って欲しかったです。

A) この度は、警備員の対応につきまして、患者様およびご家族様にご不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。該当の警備員へ事実確認を行い、指導を実施いたしましたのでご報告申し上げます。警備では怪我防止のため直接の身体介助を原則禁止としております。しかし、当該警備員は「段差昇降の補助」も同様に禁止されているものと誤認しており、患者様がお困りの状況を認識していながら声をかけず静観しておりました。結果として、患者様にご不快な思いをさせてしまったことを重く受け止めております。

今回の件を受け、当該警備員には直接の介助が難しい場合でも放置せず、まずは速やかにお声がけを行うこと、その上で荷物持ちや介助可能スタッフへの連絡など、できる限りのサポートを行うよう指導しました。また、現場での困りごとを一人で判断せず、早期に共有・相談できるよう報連相の強化を図ってまいります。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital