

2024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。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



**TAKA** General  
**TSUKI** Hospital

# 患者さまの声

Q) ○○科の○○先生に通院している。予約は15：00であったが採血があるため11：44に来院。診察が終わって会計におりたのが17：30すぎていた。待ち時間が長すぎる。17：00すぎたら1Fの処方せんFAXの機械も閉じてしまうためFAXも送れない。患者が多いのは分かるが、医者を増やすことはできないのか。○○先生も大変だし、患者もみな疲弊している。医師一名体制では対応できていない  
医師を増やして外来を円滑にすすめてほしい。患者は病気で来ているの余計しんどくなっている。

A) 貴重なご意見ありがとうございます。増員に向けて努力しておりますがなかなか実現せず、申し訳ありません。引き続き努力してまいります。

Q) 同じ入院費用でWi-Fiの接続度合いが極端に異なっている。差額ベッド部屋のみWi-Fiが接続できるのであればまだ理解できるが特定の階高だけWi-Fiの接続困難な理由を説明したものを表示するべきなお6、7、8階のデイルーム  
デイコーナーでも接続困難で4～5階の全面とは環境が異なっている。各階層を同じ条件にできないのであれば全部やめてはいかがかと思う。"

A) wifiについては設置の際に院内協議の上、現在の運用とさせていただいております。  
ご不便おかけし申し訳ございません。  
今回頂きましたご意見を参考にして、今後の運用に活かさせていただきます。

Q) ハイリスク妊婦で歩行困難であり正面玄関に車をつけ止めようとしたところ、身障のみ止められると言われた。  
身障は体が不自由だから止められるのであれば同じく不自由なハイリスク妊婦も止められないのは納得できない。

A) 正面玄関駐車スペースについては、駐車台数に限りがあるため警備員より毎回説明をさせて頂いております。その際に警備員に患者様の状況をお伝えいただければ対応させて頂きますので、お手数をおかけして申し訳ありませんがご協力をお願い致します。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 入院のしおりではP2か6ページが間違っています

「入院後初めての食事」で選択メニュー申込用紙を配布すると書いてあるが配布されたことは一度もないです。P2持参品の名前を記入ですが、入れ歯や補聴器のどこに名前を記入するのか例示してください。

目次には「移動図書」と掲載されていますがどこを探してもありません。

ある看護師さんは入室階以外にはリハビリテーション病院のローソン以外に行かないよう「強い」指示がありました。一方で一階の喫茶を紹介していますが矛盾していませんか。

A) 「入院後初めての食事」で選択メニューが出来るのは、対象の患者様のみとなります。ご説明が十分でなくご迷惑をおかけいたしました。

持参品の名前記入ですが、入れ歯・補聴器本体に明記するのは難しいため、本体のケースに名前の記入をお願い致します。入院のしおりでは、記入例の記載がなかったため、今後は記入例として、検討させていただきます。

「移動図書」は、コロナ禍より休止している状況です。

目次の削除がされておらず、申し訳ありませんでした。

入院中の患者様は、病院外へ出られる際には医師の許可が必要となります。病院内で可能なエリアの表示をさせていただいておりますが、口頭での案内と「入院のしおり」の表記が食い違い、迷われたことと思います。今後丁寧な説明を心がけてまいります。

Q) 受付の人が対応が冷たい

8:30受付スタートなのに8:30に来てパソコンなど準備をしてからの受付で8:35回ってからでした。

不安な検査を受けるのにもう少し患者に寄り添った対応をしてほしいです。

A) この度はご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。業務の引継ぎの為に、8時30分を過ぎてしまう事があり、お待たせしてしまい申し訳ありません。

対応につきましても、患者様の立場にたった声かけやご案内を徹底し、安心して検査を受けていただけるように勤めて参ります。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 大腸内視鏡検査でいきなり職員10名でおさえられた。  
謝罪なし 意味わからない  
院長の見解を聞きたい

A) この度は、検査においてご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。  
検査開始前に、十分な説明ができていなかったため、患者様にとって突然の  
検査中での出来事に驚かれたと思います。  
今後は、検査説明時には予測される内容を説明して行くよう努めてまいります。

Q) 処置室の方が処置の前後消毒せずにされたのでこわいですし、不信感が残り  
ました。今まで他の方はちゃんと消毒してくれていましたし、外で待っている  
付き添いとも連絡してくださっていましたので、今回は残念に思います。

A) この度は、大変不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。  
今後は、清潔操作を徹底することをスタッフ一同、周知していきます。  
ご意見ありがとうございました。



**TAKA** General  
**TSUKI** Hospital