

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

会計の女性が態度が悪い。ことばはウソをつかず人の心が出る。

回 答

この度は、会計窓口での対応によりご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。「会計での対応が病院全体の印象を左右する」ということを再確認し、部署内での接遇チェックも強化いたします。多忙な時間帯であっても、一人ひとりの患者さんに丁寧で温かみのある対応を常に心がけるよう、継続した指導・教育を行い、皆様に気持ちよく受診していただけるよう接遇の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した。

患者さんの声

待ち時間が長く、かえって痛みが増える思いです。外科、内科。

回 答

この度は、診察までに長い時間お待たせし申し訳ございません。スタッフ間で問題の共有を行い、少しでも患者さんのご負担を軽減できるよう対策を考え、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した。

患者さんの声

事務長様 小生は何時も当院にお世話になっている者ですが、受付職員の対応の悪さについてお願いがあります。例 1. 支払いをクレジットカードでする時に暗証番号の入力がありますが私には暗くて見えず、押す事が出来ません。その時の対応があまりにも不親切で（何回も）他、訪ねる時も無愛想過ぎます。

①機械の交換②職員の対応時の心構え・言葉遣い・態度等を教育指導をされる事を強く提案します。※当院を愛する1人より

回 答

この度は、受付での対応によりご不快な思いをさせていただきましたこと、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、次の通り対応および改善をご報告させていただきます。

1.クレジットカード決済端末の改善について

システム上の理由により即時の機械交換はいたしかねますが、操作画面の明るさを調整させていただきました。次回端末更新の際には、操作しやすい機種への変更を最優先課題とし、検討を進めてまいります。

2.職員の教育・接遇の改善について

患者さんの状況をすばやく理解し、適切なサポートを行うことの重要性を指導いたしました。

受付スタッフ全体で今回のご意見を共有し、「患者さんの立場に立った丁寧な言葉遣い」「寄り添う姿勢」を常に心がけるよう、接遇研修を再度実施いたします。特に、機械操作が困難な方にも安心してご使用いただけるよう丁寧な対応に努めてまいります。この度は、当院の接遇に対し貴重なご意見をいただきましたことに感謝いたしますとともに、重ねて深くお詫び申し上げます。今後ともお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくご意見いただけますと幸いです。



患者さんの声

循環器の診察。9時に始まる事が無い。常に遅くなる。患者の為時間厳守で診察を初めて欲しい。

回答

この度は、診察開始が遅れご迷惑をおかけし申し訳ございません。緊急対応等で診察開始が遅れる場合がございます。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。診療開始が遅れる際は、待合でお待ちの方へご案内するなど、患者さんの立場に立った対応を心がけると共に、今後は定刻に診療が開始される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。

患者さんの声

本日入院の為、血液を採血された方の容器などを手にたくさん持って、おちそうになってたのを何度も見かけて、安定の箱以外に手でもって、検査室にむかうのを見かけて、不安に思いました。もしもおとしたら、患者さんの血をもっと大切にみつかわべきやと思います。

回答

この度は、検体（採血後の血液など）の運搬方法につきまして、ご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。いただきましたご意見を部署内で共有し、検体の破損が患者さんのご負担につながることを意識し、スタンドに立てるなど検体を安全に運搬するよう努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

主治医の病状説明が少なくして少し不安でした…。

回答

この度は、病状説明が少なく不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。病状説明は安心して療養していただくために重要なものと考えております。今後患者さん・ご家族に安心していただける説明を行う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。

患者さんの声

大部屋のマナーについて、ケイタイ使用を部屋で使われる件について、私達は、普通にマナーとして、人に迷惑をかけないようにしているけど、人の事を考えず他人の事をへいきで、話をする足・腰が不十分な老人でもケイタイを長く話す。やめてほしい注意が必要だと思う。元丹中の看護婦さんなんか入院・手術をした後大部屋で、大声で個人的な会話をしたから一言注意をしたやめず、小声で会話ルールなんか知っておられると思いや、びっくり、あきれました。詰め所に何かふきかけたのかと思うほどの対応をとられた。そんな事はあってはならないと思う。でも書いてももみけされると思うけどね！

回答

この度は、大部屋での療養環境につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。大部屋での携帯電話のご利用や会話には、周囲の患者さんへのご配慮をお願いしております。スタッフも療養環境を整えるため、必要に応じてお声かけを行うよう努めておりますが、十分な対応ができておらず、重ねてお詫び申し上げます。いただきましたご意見を病棟スタッフで共有し、患者さんに快適に療養していただける環境づくり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した。

患者さんの声

友人、知人の紹介で診察、入院、手術をすることになりました。リハビリまで行き届いているとの評判で安心していました。外来は毎日多くの方が診察に来られていて、駐車場は満車でした。

◎入院・手術・リハビリで気づいた点

- ①計画入院・手術では準備が出来るので、とても良かったと思います。
 - ②手術後の体の不具合・不自由は自分の体とはいえ、想像以上に動けなくて看護師の皆様に助けていただくことが多くびっくりしました。制服の色の異なる看護師のどの人に、シャンプー、体かき等できないことを頼んでよいのかがわからなく最初は困りました。部屋担当の（血圧、体温計測）看護師さんにどんなことも依頼しても良かったのでしょうか。看護師さんも人間ですから個性があって当然ですが、態度・言葉遣いは基本です。部屋に入る時は、無言ではなく、ノックひと言声かけ（用件）が必要だと思います。名前、仕事内容、担当をきっちりと言われる人は安心して気持ち良かったです。
 - ③リハビリでは体力を使い、硬直した部分をほぐしていただきありがとうございました。ただ、時間不定、1日に1～2回午前・午後いつこられるかわからず、受け身の立場に困惑しました。
 - ④自分の気持ち一同じ頃に入院・手術をした人達が次々に退院され、自分はいつ頃に退院できるのか、回復度もわからず先の見えない不安感に途中心が折れ悲しくなりました。
- 最後になりますが、おかげ様でこの度退院することとなりました。自分では思わぬ長期間の入院となりましたが皆々様には大変お世話になり、ありがとうございました。今後、丹後中央病院が益々ご発展されますことと、勤務の皆々様のご多幸とご健康を心よりお祈り申し上げ感謝を表します。合掌 令和8年7月吉日

回答

この度は、職員の役割や依頼先が分かりづらくご不便をおかけしましたこと、対応や声掛けに配慮が欠けておりご不快な思いをさせてしまいましたこと、ならびに、回復度合や退院時期の説明不足によりご不安な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただきましたご意見を重く受け止め、今後患者さんに安心して療養していただけるよう、接遇の改善・情報の共有・丁寧な説明に努めてまいります。加えて、リハビリにつきましても実施時間を事前にお知らせできず、ご不便をおかけし申し訳ございません。一般病棟では患者さんの体調や他の治療などを考慮しリハビリ時間の調整を行っており、事前の実施時間をお知らせすることが難しい状況です。可能な範囲で事前の説明やお声かけ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した。また、あたたかいお気遣いのお言葉をいただき、重ねてお礼申し上げます。

患者さんの声

駐車スペースが少ない。即改善して下さい。今朝は 1 台も空きがなく市の駐車場をお借りしました。今後も改善されないのであれば 10 分は余裕をもって来院しなければならなくなり時間のムダです。

回 答

この度は、駐車スペースの不足により多大なるご迷惑・ご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後、安心してご来院いただけますよう、次の対策を検討し改善に努めてまいります。

①職員駐車スペース等の見直しによる患者駐車スペースの確保

②駐車場整備係による誘導の強化

ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解・ご協力よろしくお願いいたします。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

このたびは、約 2 週間にわたりお世話になり、本当にありがとうございました。脳梗塞が見つかり、精神的に不安定な中でも、職員の皆さまの温かいお心遣いや、優しいお声掛けのおかげで、安心して治療に専念することができ、感謝の気持ちでいっぱいです。皆さまの献身的な姿をみて、「また頑張ろう」と思うことができました。ご多忙で、責任の重いお仕事だと思いますが、どうか健康にご留意いただき、お身体を大切になさってください。これからも、地域の中核病院として、地域の皆さまの健康と安心を支える重要な役割を担い続けられますよう心から願っております。ありがとうございました。

どの先生もが気軽に、声をかけて下さるので本当にうれしいです。

回 答

この度は、あたたかいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。皆様よりいただきましたお言葉は、関連部署の職員に伝えさせていただきました。入院中はご不安も大きかったことと思いますが、職員の対応が安心につながり大変嬉しく思います。患者さんからの感謝の言葉は、職員にとって何よりの励みになります。今後も、「安心・信頼・良質」の医療を提供できる病院を目指し、職員一同努めてまいります。

お寄せいただきました『声』は一部を除き原文のまま掲載させていただいております。