

## 気づきの箱より 患者さんの声&回答

### 患者さんの声

病院にお世話になっていますが、予約時間より30分以上診察が遅くなり、予定有り困りました。事情により前後することもありましたが、予約時間よりも遅くなったときは病院（スタッフ）から一言言ってほしいです。

### 回答

この度は、診察開始までに予約時間より30以上お待たせし、スタッフからの説明もできておらず、ご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。今後は、診察が遅れている場合の状況やおおよその待ち時間について、適切な声掛けを心がけてまいります。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

お世話になっております。令 8.8.6 糖尿患者ですが、予約時間が2時なので1時に予約票をもらおうと番号27番と出ました。診察前で現在2時45分をすぎ、呼ばれた番号が30番と。びっくりして尋ねると、この30番の方は1時半の予約ですというお答えでした。こちらは2時の予約なので1時にきてもらった番号が27番。これは番号札で待っている側の者は納得いきません。当日の予約票をしっかりと下さい。考えていただけませんか？患者側の立場にもなって下さい。

### 回答

この度は、診察開始が予約時間を大幅に遅れましたこと、また、受付番号・診察順につきまして十分にご理解いただける説明ができておらず、ご不快な思いをさせてしまいましたこと誠に申し訳ございませんでした。当院の受付番号は、当日の受付順に発行しておりますが、時間予約をされている患者さんにつきましては、受付番号に関わらず予約時間を考慮して診察を行っております。今後は、患者さんにご理解いただけるよう、事前に分かりやすい説明を心がけてまいります。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

2026年8月 入院したときの話し、パジャマをリースで借りました。引き出しにしまっておきますと言われて返事をしました。その後、二人確認をしにこられました。1人の人は「この中にパジャマをいれてあります。」一人の人は「聞いてへん、聞いてへん」2度も言われました。私は耳は聞こえます。病気がみつき少しショックをうけているのにあんな言い方されて、一瞬びっくりしました。神経がおかしくなったかもしれません。リースで借りたものは、認識はしております。お湯を下さいといいましたら、怒鳴りつけるような言い方で給湯器があるから自分で行けと言われてました。私は他の人の物をもって帰る病気などまったくありませんと伝えました。

## 回答

この度は、病棟での対応によりご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。パジャマに関しまして、リースのパジャマに関する職員間の確認を患者さんの前で行ってしまったものと思われます。また、お湯を希望された際の、職員の態度や言葉遣いにつきましても、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、重ねてお詫び申し上げます。今後は、患者さんのお気持ちに寄りそった対応や言葉遣い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

冷房温度が低すぎと思います。

## 回答

この度は、院内の環境におきまして、寒い思いをさせてしまい申し訳ございません。当院では、患者さんの安全と健康を最優先に、適切な温度・湿度管理に努めておりますが、場所による室温の違いや、個々の患者さんの状態にあわせた配慮が不足していたと受け止めております。今後、より一層、適切な温度・湿度の管理に気を配るようにいたしますが、「寒い」など不快と感じられましたら、お近くのスタッフへご遠慮なくお声掛けください。エアコンの調整やブランケットの貸し出しなどの対応をさせていただきます。今後も皆様のご意見を参考にさせていただき、より快適な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

スタッフの皆様、良心的に患者の思いになって対応してくださりありがとうございます。特に足が痛くて不便な時、近くに車を停めることができず苦痛です。少しでも解消してもらえると願っています。お互い様の気持ちを持っています。地元で愛される・親しみやすい病院を願っています。

## 回答

この度は、足元に痛みをお抱えのなか駐車スペースから院内までの距離が長く、大きなご負担・ご不便をおかけし申し訳ございません。正面玄関近くに駐車スペースを増設することが難しく、ご不便をおかけいたします。できる限り近い駐車スペースへのご案内や車椅子の手配など、少しでもご負担を軽減できるようサポートさせていただきますので、お近くの職員にお気軽にお声掛けください。また、職員の対応について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。「地元で愛される・親しみやすい病院」を目指し、より一層患者さんの立場に立った対応に努めてまいります。今後ともお気づきの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお聞かせください。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

病院の冊子「ごあんないしょ」について入浴の案内項目なく、入浴時間などふれる必要があるのでは…？※改訂、改訂などで大変でしょうが、次回、ふれて頂ければありがたいです。

## 回答

この度は、入院案内の冊子に入浴についてのご案内がなく、ご不便をおかけし申し訳ございません。入浴につきましては、病棟によりご利用方法が異なりますので、入院案内への掲載は控えさせていただいております。入浴についてご不明な点がございましたら、病棟スタッフまでご確認くださいませようをお願いいたします。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。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

いつも熱い湯をサービスして頂き有難うございます。厚かましいお願いですが、それにお茶（むぎ茶）もお願い出来れば本当に有難く思います。よろしくお願い致します。

## 回答

入院セットの取扱い変更に伴い、8月31日をもちまして配湯サービスを終了させていただくこととなりました。9月1日より入院セットをご利用の患者さんには、1日1本ほうじ茶を提供させていただきます。また、入院セットをご利用でない患者さんには、恐れ入りますがご家族等によるご準備、又は院内売店・自動販売機をご利用いただくこととなります。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。

## 患者さんの声

いつも丁寧で早い対応をしてもらい、ありがたく来させてもらっています。診察後に黄色いファイルを会計にもっていったとき、自分もっているその黄色いファイルの中に「会計伝票」があるのか不安になって、いつも係の人に聞いています。もしよかったら会計の受付のボックスのところに「(受診後の)黄色いファイル入れ」も分かるようにしてもらえるとありがたいです。ご検討ください。また、支払い時に診察券も出すことも書いてあっても…とこれはそこまではないですが、お忙しい中のやりとりをへらせたらと思いました。いつも安心して利用させてもらっています。ありがとうございます。

## 回 答

この度いただきましたご意見につきまして、次のとおり対応させていただきました。

### ○会計ボックス（黄色いファイル入れ）について

よりスムーズにファイルをご提出いただけるよう、ボックスの表記を「会計伝票入」より「外来基本カード」へ変更させていただきました。併せて、会計カウンター付近に診察終了後に黄色いファイルをご提出いただく案内も掲示させていただきました。

### ○支払い時の診察券提出について

いただきましたご意見をもとに、支払い時に必要なものを事前にご準備いただけるよう、会計カウンター及び会計前のイスに掲示をさせていただきました。会計時のご負担の軽減や待ち時間の短縮につながるものと考えております。

また、温かいお言葉もいただき、誠にありがとうございます。患者さんからの感謝の言葉は、職員にとって大変励みになります。今後も皆さんのご意見を参考にさせていただきます、より快適にご利用いただけるよう努めてまいります。今後ともお気づきの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお聞かせください。この度は、利便性の向上につながる貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

## 患者さんの声

高歳老体の私が同病棟にお世話になって以来、すべての看護師様をはじめ、介護リハビリ治療に当たってくださった介護士の方々、また三度の食事をお世話くださった方々、お風呂で衣服の着脱までお世話くださった方々、お部屋の清掃・トイレの清掃にたずさわってくださったすべての職員の皆さま方に、心より御礼を申し上げます。皆様のお陰を受けて、今日退院させていただくことが出来ました。ほんとうに有難うございます。毎日リハビリに当たっていただいた介護士の方々のお陰で超高齢ながら、自力で歩行が出来るまでに回復しましたが、中でも〇〇介護士様には、私の病状に合った、常に的確な治療等を施していただきご指導いただきました。〇〇様にはこころより感謝いたしております。超高齢でまた、いつお世話にならないかならなにか分かりません。その節はどうぞよろしくお願い申し上げます。

令和八年八月二十四日

(※プライバシー保護のため、内容を一部修正しております。)

## 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。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。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大変嬉しく思います。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。