

# 患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。  
皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。  
この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。  
なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
令和7年10月6日	待ち合いのイスの汚れ不快。3ヶ月前にも確認、いつまでこの様な状態でなぜ置かれるのか疑問。受付の方に申し上げたが、意見箱に書いて下さいとのことでした。書かなくても見ればどうすべきか判断できないのかと、3ヶ月間、見て見ぬふりをしていた事を非常に残念に思う。新しくなり気持ちよく、病院ですが通院していたのですが、、、	待合のイスの件でご不快な思いにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきましたイスは布製で汚れが落としきれない為、撤去してビニル製のイスを別途ご用意いたしました。 また同様のことが無いように、受付の委託業者には周囲を確認して、随時、担当部署に報告するよう改めて指導しました。 今後も患者さんに快適な環境をご提供できるよう取り組んでまいりますので、お気づきの点がございましたらご遠慮なくお申し出ください。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 (10月24日 回答)
令和7年10月20日	10/14～入院(子ども)の付き添いをしていましたが、フリーWi-Fiの事を知りませんでした。入院の説明にはなかったもので、あった方が良かったと思います。	この度は、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。フリーWi-Fiについては、入院時にお渡ししている「入院のご案内」に案内文を掲載しています。また利用可能エリア(外来待合・病棟デイルーム・有料個室)に案内ポスター等を掲示していますが、今後、もっと分かりやすくご案内するための参考にさせていただきます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。 (10月24日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
令和7年10月21日	<p>食堂、売店、コンビニ以外で飲食ができるスペースがあったらいいなと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>飲食できる場所につきましては、スペースの関係上、設置が難しい状況です。せっかくご意見をいただいたにもかかわらず申し訳ございませんが、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。</p> <p>(10月24日 回答)</p>
令和7年10月21日	<p>いつも大変お世話になり、ありがとうございます。この度は提言させていただきたい事があります。</p> <p>はびきの医療センターの玄関内か玄関外にいくつかイスをおいていただけないでしょうか？</p> <p>診療や会計が終わった後、多くの患者さんがご家族やタクシーなど車でお迎えを待つことが多いのですが、会計前の椅子に座ってはお迎えが到着したところが見えず1枚目の自動ドア内で立って待っているしかありません。立って待っているのは、病気を抱えた患者にとっては大変しんどい事であるのは言うまでもありません。</p> <p>先日、私はこの場所で、産まれたばかりと思われる赤ちゃんを抱いたお母さんを見かけました。その方は何日か前におそらく出産を終えられてその日に退院されたのだと想像しました。赤ちゃんと沢山の荷物を抱かえて立ってお迎えを待っておられました。こんな時、せめて簡単な椅子がいくつかあれば、身体や気持ちの負担がずいぶん軽くなると思いますし、産まれたばかりの赤ちゃんを落とすような事故も防げます。</p> <p>玄関に入って右側の鳥のキャラクターのパネルを置いてある場所でもよいかと思います。</p> <p>どうかよろしくご一考いただきますよう、お願いいたします。</p>	<p>この度は、お迎えを待つ患者さん向けの椅子についてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>温かいお心遣いを真摯に受け止め、より良い環境整備を目指して頂いたご提案を参考に院内で検討を進めてまいります。</p> <p>(10月24日 回答)</p>

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
令和7年10月23日	お風呂のそうじ、トイレのそうじ、もう少しきれいをお願いします。	<p>お風呂やトイレ清掃について行き届いていない箇所があり申し訳ありませんでした。</p> <p>清掃スタッフの清掃作業に関しては、質の向上に努めるように委託業者責任者に改めて強く申し伝えました。</p> <p>またお気づきの点がございましたら、ご意見をお願いいたします。</p> <p>（10月28日 回答）</p>
令和7年10月8日	<p>外来の処置室で採血もあることを、事務の方も知っておくべきでは？</p> <p>案内にあったので、Eブロックの事務の方に、採血があることの声かけをしたところ、いかにも、「は？ だったら採血室に行ってください」と言わんばかりの態度で、採血室へ行ってきてくださいと言われました。</p> <p>不快でした。笑顔で、、、と名札をつけていますが、、、忙しいのは分かりますが、それが理由では、、、</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>Eブロックでは、処置室で採血を行うケースが少なく、ほとんどの患者さんが採血室で採血を受けられるため、思い込みによる対応となってしまいました。</p> <p>安静時採血など特別な対応が必要な患者さんが診療科に来られる際には、診察室との連携をとり、受付職員も状況を把握できるようにする必要がございましたが、それが十分にできておりませんでした。</p> <p>今後は特別な対応が必要な場合には診療科から受付職員へ申し送りを行い、職員が笑顔で丁寧に対応できるよう、改めて教育・指導を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。</p> <p>（10月28日 回答）</p>
令和7年10月23日	<p>今、個人情報とかの問題で名前を呼べないんですね。</p> <p>でも、何か刑務所みたいで、ちょっとドン引き</p>	<p>この度はご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>当センターでは個人情報保護の観点から、診察室へのご案内時に、お名前ではなく受付番号でお呼びしております。</p> <p>冷たい印象を与えてしまうことがないよう、また、安心して受診いただけるようご案内を心がけて参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>（11月4日 回答）</p>