

## 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12月2日	0歳の子どもがシャワー付き個室に入院し、付き添いで滞在させていただきました。個室の入口に「授乳中」と掲げる札はあっても、「着替え中」や「シャワー中」がなくて困りました。 子どもをシャワーに入れるときなど、親はどうしても自分の着替えは後回しで抱っこして裸でウロウロすることになりますが、そのときにどなたか入ってこられたらどうしようと気になって仕方がなかったです。 (産後に授乳指導などさんさん受けてお世話になっているので、授乳を医療者に見られることは全く気になりませんが、、、)	この度は貴重なご意見ありがとうございました。頂いたご意見を参考に、「着替え中」などの札も準備しました。付添の方にも 安心して過ごして頂けるように努めたいと思います。 (12月4日 回答)
令和7年11月25日	朝、10時頃の採血室が暑いです。	センター内は一定の温度に調整されておりますので、様々な症状の患者さんに応じた温度調整が困難となっております。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、上着で調節していただいたり、空調から離れた場所に移動していただくなど、ご協力をよろしくお願いいたします。 なお、どうしてもお困りのことがございましたら外来スタッフにご相談下さい。 (12月11日 回答)
令和7年11月26日	出来ればテレビはレンタルよりはカード式もあった方が良いでしょう。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 テレビの使用は、カード購入や残額の返金等を行うことなくスムーズにご利用できる一日定額制を採用しております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。 (12月11日 回答)

令和7年12月1日	<p>入院・退院の際、いつも大変お世話になっています。入院中や外来の先生・受付・会計・総合案内の方はいつもとても丁寧に対応して下さい感謝しています。不安の中でも笑顔で話をして下さい、質問にも本当に丁寧で安心しております。</p> <p>その中でも気になる事があり書かせて頂きます。</p> <p>病棟内の接遇で、タメ口で話されたり、友達のような感覚で話す看護師や、支離滅裂な退院支援室の方の対応が非常に不快です。話した内容も知らない事も多く、情報共有はどうされているのでしょうか。</p> <p>聞きたい事があり担当の方を呼んでもらったのですが、非常に怠そうに来られ「何ですか？」と強い口調で対応され、こちらは困ったので聞きに伺ったのですが、それが駄目だったのでしょうか。</p> <p>丁寧にして下さる方もいる中で申し訳ありませんが、接遇改善をしてもらいたいです。</p>	<p>この度は、入院/退院支援に関わる職員の対応につきまして、不快な思いをおかけし誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>また、これまでの診療や受付、会計、総合案内の対応につきまして温かいお言葉をお寄せ頂き、心よりお礼申し上げます。</p> <p>ご指摘いただきました、タメ口と感じられる話し方、馴れ馴れしく受け取られる接遇、ご質問時の強い口調での対応、につきましては、患者様の立場に十分配慮がされていなかったものと受け止めております。</p> <p>当院では、すべての職員が患者様に安心してお過ごし頂けるよう、丁寧で分かり易い説明と敬意を持った接遇を心がけるべきと考えております。今回のご意見を真摯に受け止め、接遇や言葉遣いについて改めて指導・教育を行い、情報共有のあり方についても見直しを進めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。(12月19日 回答)</p>
令和7年11月13日	<p>番号で呼ぶのは、わかりにくいのでやめてほしい。見えない。(80才)</p>	<p>この度は、診察室の呼び出し方法についてご不便をおかけし、申し訳ございません。</p> <p>当センターの外来では、個人情報の観点から、患者さんのお名前ではなく受付番号でお呼びする運用としております。一方で、番号が見えにくいなどのご不便をおかけしていることについては、十分に配慮が行き届いていなかったものと受け止めております。</p> <p>どの点が見えにくかったのか確認したうえで、表示方法やご案内の工夫など、改善に向けた検討を進めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>(12月18日 回答)</p>
令和7年11月17日	<p>看護師さんたち、いろいろありがとうございます。感謝！</p>	<p>感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう精一杯努力してまいります。(11月21日 回答)</p>
令和7年11月19日	<p>待ち時間が長い、モニター表示がない、予測が付かない。</p>	<p>この度は、待ち時間や表示方法につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただいた「待ち時間が長い」「モニター表示がない」「待ち時間の予測がつかない」といった点につきまして、現時点では該当する場所を特定することができておりません。そのため、恐れ入りますが、どの場所でのご意見かをお知らせいただけましたら、状況を確認のうえ、改善の可否について検討させていただきます。よろしく願います。</p> <p>(12月18日 回答)</p>

令和7年12月2日	<p>マイナンバーカードのカードリーダーの増設をお願いしたい。</p> <p>月はじめは保険証確認のため再来受付機が通らず窓口の受付をしてもらいましたが、12月1日ということもあり受付に10分以上まち、その後の検査に遅れてしまいました。</p>	<p>この度は、受付時にお待たせしてしまい、また、検査のお時間にも影響が出てしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>月初や制度変更直後は保険資格確認に時間を要することがあり、ご不便をおかけしておりますことお詫び申し上げます。</p> <p>マイナンバーカードのカードリーダーにつきましては、増設を近日中に予定しており、受付の混雑緩和に向けた対応を進めております。</p> <p>今後できるだけ円滑に受付を行い、患者さんに安心して受診いただける環境づくりに努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>(12月18日 回答)</p>
令和7年12月3日	<p>コンビニ イートインスペース テーブル・床に食べかす・ゴミが残っている。テーブルもホコリがある。店員、スマホいじってる。触るなどと言わないが患者の見える所でして下さい。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございません。</p> <p>イートインスペースは定期的に清掃を行っておりますが、利用頻度が高い時間帯はすぐに席が埋まるため、清掃が行き届いていない場合がございます。スタッフには清掃回数を増やすように指導いたします。</p> <p>また、業務中のスマートフォン使用は禁止しておりますので、併せて指導いたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>(12月22日 回答)</p>
令和7年12月8日	<p>手術をうけ、尿の管をとったため尿もれがしていたので、パットを前日に5個入り1つを買いました。本日、管をとったため5個入り2つを買ったのですが、尿もれがひどいためコンビニに相談に行く。男性用のパットは20個入りも良いやつがあるよと言われたので交換してほしいと言うと、生理用品は返品・交換できませんと言われてしまいました。袋も開けてなく、交換できない説明もうけていないし、レシートもあるのにダメと言われてびっくりしました。</p>	<p>この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。</p> <p>尿漏れパット等は「衛生商品」のため、ご購入後の商品の返品・交換はお断りさせていただきます。衛生商品は、外装が未開封の状態であっても、一度お客様の手元に渡った後の保管環境によっては品質を保証することが難しくなるため、安全・衛生上の観点から一律に返品・交換をご遠慮いただいております。</p> <p>何卒ご了承いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p> <p>(12月22日 回答)</p>
令和7年12月11日	<p>耳鼻科外来受診で「Q」の検査室に行った所、安静時5Lで酸素は利用しているのですが、検査室に酸素があるのでボンベは持って出て待機して下さいと、女性の検査をしてくれた人に言われました。隣の部屋移動が一瞬見えたとき酸素をつながず移動していた所を見ました。終わって出てきた時に走ってボンベを持って行ったのですが、「広い所で、、」とその間もボンベなしで移動していました。すぐにSPO2を計測し問題はなかったのですが、対応に疑問です。安静から5L使っていることも言ってるのに数秒間なしで移動するのはどうなのでしょう。検査だけする仕事ではなく、安全な状況でするのではないのでしょうか？</p>	<p>この度は、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。</p> <p>検査を行う際には、患者さんの状態を最優先に考え、酸素供給が適切に行われる状況で検査や移動を進めるべきでした。</p> <p>いただいたご意見を真摯に受け止め、安心して検査を受けていただけるようスタッフ一同精進してまいります。</p> <p>(12月22日 回答)</p>

令和7年12月4日	お世話になりました。院内も清潔でスタッフの方も丁寧に対応していただき感謝しています。ありがとうございました。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。 これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう精一杯努力してまいります。（12月17日 回答）
令和7年12月4日	シャワールームの件、髪の毛が落ちるのでコロコロ(清掃するもの)を設置していただければ良いと思いました。	この度は、シャワールーム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。 より良い環境整備を目指し、頂きましたご提案を参考にさせていただきます。（12月17日 回答）
令和7年12月4日	採血後、持って来たおにぎりを食べようと思っても、どこで食べれば良いのかわからなくて困りました。食後の薬を飲みたいので、、、。 テーブルのあるイスを、スペースを作ってほしい。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。 当センターはアレルギー専門病院であり、食事をされている様子を目にされた方が不安を感じる可能性がございます。また、スペースの問題もあることから、現状では専用の飲食スペースを設けることが難しい状況です。 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。 なお、6階のレストランでは午前9時30分から午後2時までの間、患者さんが持参された飲食物(手作り、他店購入含む)を召し上がっていただくことができますので、ぜひご利用ください。（12月17日 回答）
令和7年12月11日	会計のところに時計がないため、大変不便です。置いてくださいますようお願いいたします。	この度は、時計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。 より良い環境整備を目指し、頂きましたご提案を参考にさせていただきます。（12月17日 回答）
令和7年11月25日	13日間お世話になりました。もやもやした気持ちを抱きながら入院しました。こちらの病院のことではなく、色々あった出来事を交代される看護師さん皆に話してしまいました。聞いていただきました。面倒くさい患者であったと察します。でも、聞き流すことなく受け答えして下さい日に日に気持ちも落ちついてきました。治療と療養を兼ねて入院でき、すっきりした気持ちで退院することが出来ました。Drにはもちろんお世話になり大変感謝しています。 そして病棟の看護師さん、私について下さった看護師さんにお礼を言わせて下さい。本当にありがとうございました。看護師さんで、ここまで気持ちが変われたと思いました。感謝です。退院日、〇〇さんありがとうございました！	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。 これからもスタッフ一同、患者さんにご満足いただけるよう精一杯努力してまいります。（12月18日 回答）