



# ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

ご意見・ご要望	ご回答
採血ありで朝食ぬいて来院し待ち時間に食べたいので、食べる場所を設けて欲しい。入り口上で食べてよいのか、飲み物は飲んでよさそうだがよく分からぬ（コロナ後は院内飲食禁止と聞きました）。よろしくお願ひします。	飲食可能エリアについての院内表示ができておらず、不自由をおかけして大変申し訳ございません。飲食可能な外来エリアへのポスター掲示や、患者様向けデジタルサイネージを用いて周知させていただきます。なお外来での飲食可能エリアは2か所（1階ATM前談話コーナー、中2階談話コーナー）ございますので、どうぞご利用ください。
受診票窓口の混雑を解消してほしい。患者用食堂・レストランを希望します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 ・受診票窓口では、時間帯によっては受診終了された方が重なり、混雑することがございます。混雑時には順番に対応できるよう番号札をお渡しし、座ってお待ち頂く運用を行っておりますので、ご理解とご協力を宜しくお願ひ致します。 ・売店横の旧外来食堂エリアについては、設備維持や人員配置にかかるコスト負担等、運営上の諸事情により再開が難しく、他の活用方法を検討中です。ご要望にお応えできず誠に恐縮ですが、決まり次第、ポスター等でお伝えさせていただく予定です。
大腸内視鏡のますい無しはつらい。ますい有の検査も選択できる様お願ひします。	この度はご意見ありがとうございます。 大腸内視鏡検査は、現在基本的には麻酔なしで実施していますが、ご希望により麻酔ありでも実施しています。ただし、検査枠などの理由により日時は調整させていただく必要はありますのでご了承ください。ご希望の際はお声掛けいただきますよう、よろしくお願ひいたします。
大腸検査で対応して下さった方々、皆様、とてもよくして下さって感謝しています。 しかし、あまりの待ち時間の長さにおどろきました。一番最初に下剤を飲み切った人から、カメラにすすむことはムリでしょうか。 色々なご事情があること、説明はして下さったので、気持ちの上で納得していますが、病院側への意見です。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 大腸内視鏡検査は、下剤服用後、患者さまによって排便状況が異なりますが、検査自体は予約制となっています。そのため、使用する器材や物品の準備、施行医の調整等を行っているため、下剤を服用した順番で検査を施行することは難しい状況です。今回は、ご希望に添うことが出来ず、大変申し訳ありません。



## ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>内科処置室の看護師が採血技術低すぎです。血管が細すぎて取りづらいと3回失敗されました。しかも3人がかりで、採血に約1時間近く所要。最終的に血管が取れないということで、足の動脈から先生に採血してもらいました。1人の看護師が言いました。「血管は日によって変わるのでと」言い訳する前に、すばやい的確な判断と技術を向上して頂きたい。松下記念病院は採血が下手な看護師が多いです。患者の苦痛を最優先に考えて頂きたい。いろんな血管をした患者がいるのは当然のことであり、対応できる看護師を増やすべきです。</p>	<p>このたびは度重なるご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。採血を行いにくい患者さまに対しましては、以下のように対応させていただきます。採血またはルート確保がむずかしいときは、状況に応じて内科処置室のスタッフだけでなく採血室のスタッフにも協力を求めます。患者さまの苦痛を最小限にし、安心して受診していただけるように、外来看護師間の協力体制をより整えてまいります。</p>
<p>面会票の場所に時計を置いてほしいです。スマホ取りだすのがわざらわしいです。</p> <p>10/24に追加の投書 時計の設置を希望するのは、着がえなど荷物があるなかでスマホを取り出すのがわざらわしいからです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>この度、時計設置のご要望を受けて、各病棟の面会票記入場所に置き時計を設置いたしました。</p> <p>ご来院の皆さまが、より快適にご記入いただけるよう、環境整備に努めてまいります。</p> <p>今後も、患者さま・ご家族の皆さまからのご意見を大切にし、安心してご利用いただける病院づくりを進めてまいります。</p> <p>他にもお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。</p>
<p>生理検査室のおっさん技師態度悪すぎ。優しさがまったくない。年より多いのに大声で番号よんで、本人がわかっておられなかつたので、どなつて番号よんでいた。病院で働くしかくなし。次の患者を呼んでも番号呼んで自分はスグ中に入つてとびらを閉めていた！こんな病院で働く人始めて見た！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>生理検査室の男性職員は当日出勤しておりませんでした。</p> <p>投書内容からは該当者を特定できず、詳細なご回答ができない状況です。誠に申し訳ありません。</p> <p>今後も病院全体で接遇向上に取り組んでまいります。</p>
<p>ボタンホールが小さいので、ボタンが入らないので変えてほしい。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。他の患者さまからも問い合わせがあり、すでに業者には対応を依頼しておりますが、改善までにはお時間をお求めになります。</p> <p>それまでの間、紐を結ぶ甚平タイプの寝衣のご利用を代わりにお勧めしております。甚平タイプの寝衣は肌触りも良く、利用者から好評をいただいております。ぜひご利用ください。</p>





## ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>掲示板の意見に共感。（支払受付の対応）私が受診するどの診療科も受診後ペーパーを渡される際“お気をつけて”とか“お大事に”とひとこと添えてのことばがスタッフからあります。血液採血の場でもナースから同様のことばが。支払受付では毎回“お名前まちがいありませんか？”と言って渡されるだけ。支払受付のマニュアルだと思っていました。（実際にお金の受け渡しをするイスのある受付）</p> <p>医療の治療に実際に関与する立場でなくても、健康を害している患者が帰宅をするのに、最後に接する病院関係者です。そのひとことがあればはげみになります。変化があるかと思って今日いきました。私の担当スタッフは“お名前まちがいありませんか？”だけでした。隣のスタッフは“お気をつけて”と声かけをされているようでした。</p>	<p>この度は、会計スタッフの対応につきまして期待に沿えない対応になってしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>会計窓口が病院を印象づける最後の接触者であることを重々理解した上で、気持ちよくお帰りいただけるように、やわらかい表情・『お大事に』などの声掛けの大切さを改めて指導いたしました。</p> <p>改善した状態をお見せできるよう、今後も努めてまいります。</p>
<p>委託業者の方などが来客用の駐輪場に早朝から自転車を停めており、全く改善されてません。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。早朝出社する可能性のある委託業者にも改めて職員同様の従業員駐輪場利用ルールを再周知いたしました。</p> <p>併せて、通勤時患者さん用駐輪場には駐輪しないことを徹底いただけるようお願いしておりますので、今後とも改善状況を確認してまいります。</p>

2025  
10

貴重なご意見をありがとうございます。  
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。





# 感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。  
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さまに寄り添った医療に努めてまいります。

宛 先	メッセージ
総合診療科 井上 先生	10年近く前、初診のお若い医師から坐るなり「僕のきく事にだけこたえて下さい」と言われ咳の続く原因がわからないので「なぜ？ですか」と尋ねると「世の中わからない事沢山ありますよ」と言われました。その事が心にあり、戸を開けるとお若い先生。胸がドキドキしました。お若いからと年齢でなく、その人の人間性だとわかっていても、昔の言葉がよみがえりました。ところが、井上先生はちがっていました。上から目線ではなく、物腰やわらか丁寧なおだやかな話し方（私は受診の時は症状、質問をメモしていくのですが）ゆっくり私の言葉を聞いてくださいました。心身共に不調のシニアにとって心おだやかな受診になりました（先生ご指示の整形への受診が10月下旬にあります）ありがとうございました。どうぞ経験をつまれましても、今まで患者に接してくださいますように。えらそうな事を申しますが、シニアにめんじてお許し下さい。ありがとうございました。
事務の方	1階患者支援連携センター横充電スポット大変助かりました。持っていた充電器が壊れてしまい、充電できたので大変助かりました。母体が電器メーカーなので、なくさずに続けていただければ入院患者も助かると思います。

2025  
10

温かいメッセージをありがとうございます。  
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。



松下記念病院 TQMセンター