



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
<p>ドック健診にきましたが通路が汚れています。病院ですので、キレイにしてほしいと思います。受付前通路です。</p>	<p>この度は不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた「受付前通路」の汚れですが、手指消毒剤がこぼれ落ちたことにより、ワックス処理を施した床面に影響を与えたことが要因で、毎日実施している通常清掃では除去が困難であったため、別途特殊な清掃を依頼いたしました。</p> <p>今後の対策として、通路の手指消毒剤の設置場所を見直すことで、見た目にもきれいな廊下を維持し、病院に訪れる皆様に心地良い環境の提供を行ってまいりたいと思います。</p>
<p>とてもきれいな病院で、設備もよく安心できる病院の印象だと思いました。ただ、手術前（家族が待つ所）が居ごち悪く、リクライニングできるようなソファなどがあれば、手術受けている方のご家族も安心して、落ちついて待っている気がしましたので。待合室を落ちつかせるような空間にしてもらえたら、すごく助かると思いました。ご検討の方宜しくお願いします。</p>	<p>この度は手術待合室におけるご家族さまの立場に立ったご提案をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>ご家族さまがお待ちいただくスペースに関しましては、より落ち着いて過ごせる雰囲気づくりが大切であるとのことご指摘を受け、私どもも改善の必要性を感じております。</p> <p>現在、待合室内のアメニティも含めて、空間の見直しを図る予定になっております。</p> <p>手術を受けられる方のご家族が少しでも安心してお過ごしいただける環境となるよう、今後も工夫と改善に努めてまいりたいと思います。</p>
<p>2F自販機の所のモニター（番号）の呼び出しが映っていない。いつ呼ばれるかわからない。ちゃんとして下さい。</p>	<p>この度はご不便をおかけして誠に申し訳ございません。</p> <p>これまで待ち時間が長い際に、飲食や休憩等でアメニティコーナーをご利用される場合には、モニターで診察番号を確認できておりましたが、2024年1月の電子カルテ更新に伴い、診察室付近でお待ちいただく現行の運用を踏まえ、ご指摘のモニターの表示を停止している状況です。</p> <p>現在は、モニター自体を撤去する方向で検討を進めております。</p> <p>ご不便をおかけしている中恐縮ではございますが、ご理解ご協力の程、何卒よろしく願い申し上げます。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>面会時間が14:00～17:00 仕事の帰りに寄れません。仕事帰りに寄れる様にして下さい(平日)。 電子レンジ汚くて使えません。 車イスが入れるトイレ、いつもドアを閉めているけど、入る人 出はいりしにくい。</p>	<p>このたびは、当院にご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 いただいたご意見について回答いたします。</p> <p>■ 面会時間について これまで、患者さまの安静や治療への影響を避けるための安全管理の観点に加え、夜間の看護体制を十分に確保できないことから、現在の時間に設定しております。 仕事帰りに立ち寄りやすい時間帯へのご要望は真摯に受け止め、働かれている方にも配慮した面会環境の在り方を検討してまいります。</p> <p>■ 電子レンジの清掃について ご利用いただく際に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 今後は清掃・点検の体制を見直し、衛生管理の徹底に努めてまいります。</p> <p>■ 車イス対応トイレのドアについて トイレのドアは、安全性とプライバシー確保のために、通常は閉めた状態で運用しております。 しかしながら、出入りの際にご不便をおかけしているのご指摘を真摯に受け止め、より使いやすい環境となるよう改善策を検討してまいります。 今後も皆さまに安心してご利用いただける病院を目指し、環境整備とサービス向上に努めてまいります。</p>
<p>浅田さん、誰に対しても優しい対応 飽田さん・西村さん、素敵な笑顔で対応される。それ以外の方、自分の担当以外には冷たい。担当になってから笑顔を見せても不信感を覚える。 消灯起床の点灯、人によって時間が変わる。</p>	<p>まずは、当スタッフにお褒めの言葉をいただき、有難うございます。 一方で、担当以外のスタッフの対応で不信感を抱かせる結果となり、誠に申し訳ございませんでした。 基本的には、当日の担当看護師がお世話の中心となりますが、業務が重なり一人で対応できないこともございますので、病棟スタッフが協力しながら対応するように致しております。スタッフには今一度、担当の有無にかかわらず松下記念病院の患者さまであることを意識して丁寧に対応するよう、指導して参ります。 また、消灯・起床時の点灯に関しましては、日によって患者さまの対応などで時間が多少前後する場合がございます。 スタッフには原則となる消灯・起床時間を改めて周知し、消灯や起床の際は患者さまにお声かけするように心がけて参ります。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
空調 換気が悪い カーテンの埃が気になる	この度はご不快な思いをおかけして、誠に申し訳ございません。匿名での投稿のため詳細な状況を確認することができませんでしたが、基本的に当院では全館空調を採用しており、カーテンは定期的に交換しております。カーテンは人による接触も多くなるため、汚れを認めた場合は定期交換に限らず、その都度速やかに交換しております。今後もお気づきの点がございましたら、お近くの職員までお声掛けくださいますようお願いいたします。
手術、入院させていただきました。母が70才を越えていることもあり、病院で言われたことを直接家族が聞きたいと伝えていましたが、いつも本人から聞くので、本当が何なのかわからないことだらけでした。退院も本人と病院とのやりとりで、こちらがわからなくてまちがっていると、あまり気分が良くない言い方で言われることが何回かありました。先生はとても良くしていただきましたが、入院中色々と思うところがありました。	この度のお母様のご入院に際しましては、ご家族への説明不足や職員の対応により、ご不安とご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。特に、ご家族さまにとってお母様の病状や退院日の調整、退院後の注意点等を十分に把握できず、ご不安とご心配が続く中で、配慮に欠ける言動があったことは、医療従事者としてあってはならないことだと受け止めております。いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、情報共有の徹底と接遇の再教育に努めてまいります。
2/27入院費の支払に来た時、とうせき治療の医療証があれば、70,000の入院費が上限の1.2万になると説明されて、急いで市役所に行き手続きをした。受付でその話を①回め、次、保険証の確認でその話を2回めしたのに、③会計でも70,000と金額がかわらず、会計係におかしいと伝えるも要領をえず、部署同士の連携ができていないと言われた。再度確認するように伝えて、やっと金額が変更になった。会計で、保険証の種類がわかってないとか、ありえないレベルです！！	このたびは、急遽役所での手続きを行っていただく等ご足労をおかけしたにもかかわらず、信頼を損ねるような結果となり、不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。受付にてご家族さまより会計変更のお申し出を受けた際、変更に必要な医療証等の確認が漏れていたことで、ご家族さまから確認するよう何度もご指摘を受ける結果となり、ずいぶんお待たせしてしまいました。今後は、会計変更のお声がけをいただいた際には、変更内容を必ず確認し、必要な書類をその場でお預かりして速やかに精算が行えるよう、対応スタッフへの研修・周知を徹底してまいります。患者さまが安心してご来院いただけるよう、再発防止に向けてより一層努めてまいります。

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
井上 先生	ありがとうございました。
病院スタッフの皆様へ	みなさまきびきびされてこちよいです。わたしはなみだが出ます。ありがとう。素直
市民公開講座スタッフの皆様	去年「冬の乾燥肌対策」の市民講座を受講しました。そして勤め先の入居者様の1人に、タオルを使わずに体を洗ったら、処方された塗り薬が良かったのか、そのやり方が良かったのかはわかりませんが、肌が改善しました。有難うございました。

2026

2

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