



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>面会に来ているのに、タイム計られて帰って下さいとすぐにいたり、こちらは、家族が心配で来ているのに、おいかえすような事はやめてほしい。気分が悪い。</p> <p>いつもこちらの病院でお世話になっているのに、もう少しいい方や看護師の声が大きくてうるさいので小さい声で話してほしい。</p>	<p>この度は面会ならびに入院中の環境におきまして、私たち職員の配慮が足りない対応によりご不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。</p> <p>患者さまの身を案じ面会にお越しいただいているにもかかわらず、面会制限の時間管理を優先し、事務的かつ心ない対応をしてしまった点、また、看護師の声が大きく、静養環境を損ねてしまった点について、ご指摘を真摯に受け止めております。</p> <p>今回いただきましたご意見を全スタッフに共有し、改めて言葉遣いや立ち振る舞い、病棟内でのマナーについて指導を徹底することで、皆様が安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>駐車場ですが、病院入口付近に身体障害者スペースを複数台設けるようにしていただきたい。</p> <p>他病院では障害者駐車場所に係員さんがいて駐車許可証を提示するとコーンを撤去し複数台駐車可能障害者スペースに入れるようにしてくれているので病院入口の近くに駐車でき助かります。こちらの病院は1台分？しかなく障害者駐車スペースが空いていることはない。また、大きなワンボックス車で健常者が駐車していることが多いため非常に困る。障害者スペースは、他病院では必ず許可証を車内に置くことを係員さんが促し徹底しているので健常者が駐車することはなく本当にありがたい。</p> <p>毎回病院建物裏まで行かないと駐車できず、駐車場1台分の幅も狭く健常者であっても乗り降りしにくい。同行者がいないと通いにくい病院の駐車場改善を願いたく投函させていただきました。ご検討いただけますと幸いです。よろしく願い申し上げます。</p>	<p>駐車場のご利用のたびにご不便とご負担をおかけしていることにつきまして、心よりお詫び申し上げます。また、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p> <p>現在の当院駐車場では、病院入口付近の身体障害者用駐車スペースが限られており、また健常者による駐車や区画幅の狭さなどにより、ご利用しづらい状況が発生していることを認識しております。</p> <p>しかしながら、現病院の駐車場につきましては、障害者用駐車場の新設は難しい状況です。一方、適切なご利用を促進するため、駐車マナーや運用面での周知については検討してまいります。</p> <p>今後も、患者さまが安心して来院いただける環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>歯科の治療後血圧が181、脈拍が46、その為受付で相談しました。不安だったのでこのまま帰宅をしてもいいのかと思い、会計する前に受付に相談すると、ここではわかりません、電話をかけてみますとのこと・・・が、20分たってもなんの返事もなく、もう一度聞いてみますと連絡してありますが、まだつながらないとのいいわけ。血圧の高い病人を、もし途中で倒れる事があれば、病院としてどうなさるのですか？受付の方、もっと病人に対して親切が必要だと思います。事務的にあつかっては困ります。</p>	<p>このたびは、歯科治療後の体調不良に関して迅速な対応に至らず、不安な思いを募らせる結果となり、誠に申し訳ございませんでした。また、受付での対応により、ご不快な気持ちを抱かせてしまいましたこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>当時、受付担当者は担当医が処置中であつたため確認に時間を要しましたが、その間、十分な説明もないままお待ちすることとなり、不安を募らせる結果となりました。本来であれば、速やかに看護師や他の医療職と連携し、患者さまの状態確認および状況説明を行うべきであり、配慮を欠いた対応であつたと深く反省しております。</p> <p>今回いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さまの不安に寄り添った対応を徹底するよう、受付事務に改めて指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>
<p>この病院にお世話になる様になってから、10数年になります。いくつかの科に診察して頂いていますが、今まで嫌な思いをした事がなく、本当にスタッフの皆様には感謝しております。</p> <p>全てにおいて満足と言いたいのですが、只ひとつ改善して頂きたい事があります。それは生理検査室の女子トイレで検尿の際、狭さの為少し不自由を感じます。</p> <p>もう少し余裕があればと思いますが、大変難しい事と理解は出来ますので、この先、ご一考頂ければ幸いです。</p>	<p>このたびは、長年にわたり当院をご利用いただき、また温かいお言葉をお寄せくださり誠にありがとうございます。</p> <p>生理検査室付近のトイレにおける検尿時の狭さにつきましては、ご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。</p> <p>ご意見にありますように、現病院の建物は構造上および設備配置の制約があり、トイレ空間の拡張など抜本的な改善が困難な状況でございます。この度のご提案に沿うことができず申し訳ございませんが、今後ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>名前の指定はしませんが、看護師の方の自分時間での対応はどうかと思う。忙しいのは理解できますが、バイタル「後で来ます」が、午後2時。薬・注射など聞いている時間より30分もすぎる。</p> <p>他の看護師さんはちゃんと時間内で終わるのでなぜ？とってしまう。統一して頂きたい。</p>	<p>この度は、看護師の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>本件につきましては、事実確認の結果、個別指導を行うまでには至りませんでしたが、看護部全体で共有し、適切な時間管理がなされないことが、患者さまに時間的なご負担をおかけすることにつながる旨を改めて指導いたしました。</p> <p>今後は同様のことが起こらないよう、現場で統一した対応ができるよう質の向上に努めてまいります。</p>





ご意見への回答(続き)

ご意見・ご要望	ご回答
<p>メニュー表、エネコンとか1600とかあるけどメニューと違う物が出る。何の為のメニュー表なのか判らない。確実なメニュー表を貼って欲しい。</p>	<p>このたびは、十分な説明が行き届かない中、メニュー表の表示により混乱を招いてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>現在、病棟に掲示しているメニュー表は、法令に則って、食事提供数が多い「常食1600kcal」と「エネルギーコントロール食1600kcal」の基準献立を3種類のみ掲示しています。その他のお食事を提供中の方には、ご不便をおかけしております。</p> <p>当院では、治療食やアレルギー、かたさなど、個別対応している食事が多岐にわたっているため、限られた掲示板スペースにはすべてのメニューを掲示できない状況です。</p> <p>入院中のお食事で気になる点は、栄養士が個別にお話を伺いますので、どうぞ、気軽にスタッフにお声かけください。今後も、入院中のお食事をより美味しく、安全に召し上がっていただけるように創意工夫していきますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>①清掃の方（女性）部屋に入るかけ声を無く、掃除の仕方も雑。男性の方は、声かけ・掃除が丁寧です。多少、人によってちがうのは判りますが、余りの差にびっくりです。</p> <p>空調が悪いので、掃除はきれいにして欲しいです。丁寧な男性の方（長身の方）は外来の所で見かけます。</p> <p>その方の様に、丁寧な掃除をして頂きたい。</p> <p>②男性の方、女性の身長の高い方はきれいに言うが、年配の背の低い方、する気が無いのかぜんぜんキレイになって無いので、しっかりとていただきたい。部屋入居時の声かけ無し。ゴミ回収の折、カーテン 無言で開けるなど多々、目につく所あり。</p>	<p>このたびは、清掃業務に関しまして、数々のご不快な思いならびにご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>清掃業務委託先へ速やかに申し伝えるとともに、清掃員にも確認したところ、清掃員としては、患者さまが療養中であったため、配慮のつもりで声かけを控えていたとの認識でございましたが、結果として十分な意思確認やご説明が不足しておりました。</p> <p>清掃状況にばらつきが見られる点につきましては、清掃品質の再点検や全清掃員への指導・教育を繰り返し実施し、改善に努めてまいります。</p> <p>今後は、すべての清掃スタッフが患者さまのお立場を十分に理解し、安心・快適にお過ごしいただける環境づくりに取り組むよう、管理体制を強化してまいります。</p> <p>お気づきの点がございましたら、今後ともご遠慮なくお申し出ください。</p> <p>何卒ご理解とご協力を賜りますよう、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>①今朝7時30分から正面玄関に開院して受付の前に椅子に座って順番待機し7時40分から再診受付機する流れで、お客さんが朝一番並んで待機したのに、他のお客さんが7時35分ごろ時間外出入口から入って順番待ちせず割り込みして再診受付機したのを見てすごく腹が立っていました。(2回目ですし同じ人だった) せっかく朝から早く並んで待機したのに割り込みはマナーがとても悪すぎる。</p> <p>去年まで管理の人が案内してくれたのに、今年から管理の人が無くなっていった??? 管理の人がいない場合、予約したお客さんは時間外出入口禁止で正面玄関に入るようにする条件にすれば問題ないじゃないかと思えます。</p> <p>時間外出入口の警備さんがちゃんとチェックして正面玄関の方へ行ってください、と説明した方がいいと思います。トラブル防止方法も考え直してほしい。</p> <p>②再診受付機コーナーに関して 情報として私の案ですが、何年前か忘れたけど、他の病院ですが、再診受付機に診察券を通し呼出受信機をお受け取りして持ちながら呼出しパイプが出てくる。 これが聴覚障がい者対応で一番便利だしそれを付けてほしいなあと思いました。それをご検討いただけたらと思います。</p> <p>③耳が聞こえないので筆談より手話の方がわかりやすいので、遠隔手話通訳をつけて欲しい(失礼けど、医者が筆談なんかちょっとです。字が下手だし読みにくい面がある。) プラスヴォイス(PlusVoice)という会社があります。聴覚障害者向けに遠隔手話通訳や映像通訳、代理電話サービスを提供する株式会社です。ビデオ通話を利用して、窓口での会話をリアルタイムで手話・文字通訳し、コミュニケーションをサポートします。 利用場面：銀行、自治体、店舗、医療機関など、緊急時や対面会話が必要なシーンあり。これをそちらの病院が契約すればいいじゃないかと思えます。 ご検討させていただければと思います(これは他の病院でもあるんです)。</p>	<p>①このたびは、正面玄関の開錠を正規にお待ちいただいている中で、時間外出入口を利用した患者さまによる割り込みにより、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>この件を受け、以下の対応を行います。</p> <ul style="list-style-type: none">・時間外出入口周辺に、外来患者さまは正面玄関をご利用いただくよう案内文を掲示します。・職員が状況を把握した際には、順番待ちのご案内など、適切に声かけを実施します。 <p>今後は、来院されるすべての患者さまが公平に、気持ちよくご利用いただけるよう、運用の改善と周知の徹底に努めてまいります。</p> <p>②・③に関しまして、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。現在は、各窓口での番号表示や職員による個別での対応を行っておりますが、現時点ではご提案いただいた内容への対応は難しい状況です。申し訳ありませんが、ご理解、ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>

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
本田先生 循環器内科の先生 救急外来の皆様 ICUスタッフ 6東病棟スタッフ	松下記念病院の救急科・救急外来チームの皆様、ICUスタッフの皆様、6階東病棟の看護師の皆様、薬剤師の皆様、栄養管理師の皆様、リハビリ担当の皆様、そして何より心臓のダメージを最小限に押えて下さった本田先生と循環器内科の先生方、本当にありがとうございました。救急搬送、緊急治療と先生方の迅速・正確な判断治療のおかげで、笑顔で退院出来ましたこと深く感謝申し上げます。本田先生は、入院から退院まで毎日朝夕顔を出して下さい、取るに足りない疑問にも誠実に回答して下さい、本当に患者一人一人に寄り添っていらっしゃる先生だと感動しました。私は、先生のような人を幸せにする素晴らしい職業ではありませんし、先生へのお返しも出来ません。ですが、当院によって生かされた今は、お会いする人を出来るだけ笑顔にすることを先生への報恩したいと思います。感謝が足りないかも知れませんが、いつまでもお身体を大切にされんことを願っています。また、6階東の皆様、昼夜のシフトで大変な環境でありながら、入院中のご親切な対応、本当にありがとうございました。
リハビリ 堀内先生	とても明るい先生で、病気で落ち込む間もなく、先生のパワーを頂いたような気がします。早く退院も出来ましたし、退院後の運動も無理なく続けられています。本当にありがとうございました。
本田先生 スタッフ全員の方	松下記念病院全員の方にこの度も（4回目の入院）お世話に成り有難うございました。松下記念病院を選び安心と満足感でいっぱいです。手術のため転院しますが、又、帰って来たい。命尽きるまで頑張ります。何軒かの病院に入院しましたが、貴病院は最高です。有難う。有難う。又、食事にしても美味しかった。入院時より今日まで全て完食しました。元気の源です。この環境がず〜と続きます様に。院長様へ
リカバリー室 中山さん	昨年三月に続き二回目、お世話になりました。2026年3月17日。前回同様、色々と言葉がけ、親切な心くばり、ありがとうございました。持病のめまいがおきた私に、その時同室されていたナース（多分えんどうさん？）に放射線室まで同伴を頼んでくださいました。そのナースの方もご親切にしてくださって、ありがとうございました。



感謝のお言葉(続き)

宛先	メッセージ
大腸内視鏡室 やぶおか さん	下剤をのんでいる途中から、持病のめまいがおこり、体が不安定な事を話しました。検査中も何度か“大丈夫ですか？”とお声かけしてくださって心強かったです。ありがとうございました。
大腸内視鏡室 消化器内科 土橋 哉仁先生	本日は検査、お世話になりました。検査中、何度か“・・・いたくてゴメンナサイ”とおっしゃいました。受診の際もそうでしたが、明るく笑顔で優しくゆっくりお話されるのは、シニアにとっては嬉しいです。先生のお声かけ、心安まりました。ありがとうございました。
循環器内科 川俣 先生	3月7日(土)夜10時頃に胸の痛みで救急搬送されました。当直医師が循環器内科の先生をお呼びしていますのでと云われて直ぐに来られたのが川俣先生でした。適切な処置と安心を下さり無事主治医に引き継いで下さったお陰で、本日退院となりました。本当にありがとうございました。寛いでさあ寝ようかという時間にもかかわらず、嫌な顔ひとつされずに励まして下さり、とても安心しました。翌朝に峠を越えましたよと仰って下さった笑顔が素敵でした。まだお会いしてお礼もできていませんが、本当にありがとうございました。
本田先生 細川薬剤師 6階東看護師	今回も確実な検査、分かり易い説明、迅速な予約の手配をして下さった本田先生、安心をいただきありがとうございました。また家族への対応もして下さい、感謝致します。細川さんはいつも明るく、正しく、詳しくお薬のことを教えて下さり、助かっています。そして6階東棟で働かれている全ての皆様、本当にお世話になりありがとうございました。特に看護師の皆様には昼夜お世話になり、ありがとうございました。(本来ならお名前を書くところですが、一人でも抜けると寂しい思いをされるので、皆様とさせていただきます) 皆様の今後のご活躍を祈念しております。
経営企画室 清水さん・下山さん スタッフの皆さん	2025年度も色々な講座ありがとうございました。AIやネット検索など情報があふれていますが、対面でその道のプロフェッショナルの生の講話に私は信頼をおいています。昨今、病院経営の厳しさが言われている中、直接診療には関係のないこの分野に何名のかたが携われているのかわかりませんが、市民公開講座が続きますことを願っています。





感謝のお言葉(続き)

宛先	メッセージ
川俣 博史先生	入院中も外来においても、大変お世話になりました。忙しい最中でも、説明をきちっとわかるようにしていただき、たよりになる先生だと思いました。先生自身も体に気をつけて、長くこの病院にいて欲しいです。ありがとうございました。
外来職員の皆様へ	優しくゆっくりと院内の分からないことなど教えて下さいました。受付や事務の方、とても気がつく方ばかりです。今日は紹介状を持って初めて松下記念病院に来ました。先生や看護師さんはおだやかに対応して下さい、つらい病気も乗り越えられる気持ちになりました。とても良い病院だと思います。
世古口先生	世古口先生、お世話になりました。優しく接していただき、とても嬉しかったです。病名を聞いて少し暗い気持ちになっていましたが、世古口先生のていねいで親切なお話で、ずい分いやされました。お会いできたこと、家族も喜んでいました。ありがとうございます。

2026

3

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。

