

# 利用者の声

当院では、患者サービス向上の一環として、院内にご意見箱を設置しています。  
皆様からいただいたご意見は、より快適な病院環境作りのために日々役立てております。  
「利用者の声」を五つのカテゴリー（待ち時間／院内環境／職員の接遇・身だしなみ／感謝・お褒め／その他）に分類し、その一部について新しいご意見を優先して掲載しています。

2025年9月1日～10月30日まで 68件より一部抜粋

## 【職員の接遇・身だしなみ】食事制限の説明について

主人はきのうの昼から 絶食と言われた。  
医師からの 説明もなく 何のため（検査）に絶食しているのか わからないと言う。  
患者にきちんと説明して（日程・目的・内容）欲しい 家族としても納得できていません。

当院では、食事制限等については、ご本人に直接、制限理由と制限内容を説明しております。  
ご本人、ご家族様におかれまして、説明不足や疑問をお感じになることがありましたら、その際に、  
医師や看護師にご相談ください。必要な説明をさせていただきます。このたびは、ご不快で苦痛な  
お時間をお過ごしになられたこと、申し訳ございませんでした。  
ご意見ありがとうございました。

## 【迷惑行為】マスクの着用について

患者以外でマスクをしていない人が多いです。入口で、マスクをするように注意して下さい。  
お願いします。

来院時にマスクを着けていないの方に対しては、総合受付や警備担当者から『マスク着用のお願い』を  
お声掛けしております。  
しかしながら、個人の判断で外されてしまう方を見かけた際には、マスク着用を継続的にお願いして  
おります。今後も同様に努めてまいります。

## 【その他】院内手続きについて

「マイナンバー認証済」のオレンジの紙ですが、もったいないので再利用（ラミネート加工など？）するようにしてはいかがでしょうか。衛生上の観点からむずかしければ本意見はお捨ておき下さい。

「マイナンバー認証済」のカードにつきましては、衛生面のほか、抗がん剤の影響により皮膚の弱い方もいらっしゃることから、ご自身でお取りいただく際にラミネートカードの淵が鋭利になりえるため、用紙タイプにしております。

資源の有効活用という視点から、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

## 【院内環境】お手洗いについて

8階エレベーター前の女子トイレを使わせていただきましたところ、手洗いに手をさし出しますと、かなり熱めのお湯がでましてびっくり致しました。素人目に見たところでは、お湯と水と調節できるタイプには見えず、手をさし出すと自動で蛇口より排水されます。やけどをする程の温度ではありませんが、ちょっと様子を見ていただきますと幸いです。

この度はご不便をおかけし誠に申し訳ございません。ご意見の場所を点検したところ、給湯のバルブの故障が見つかり、お湯の量が絞れないため約35°Cになっておりました。現在は水の量を増やしており、追ってバルブ交換作業を実施いたします。

ご指摘いただき、ありがとうございました。

## 【感謝・おほめ】患者さんからのメッセージ

この度は緊急入院、様々な治療を経て晴れて退院することが出来ました。

入院と手術に対しても大きな不安を抱えていましたが、受付スタッフの方や術前の検査等でお世話になった検査技師の方々など含め、皆さんにとっても親切にしてください安心して治療に望むことができました。特に入院期間中は、(病棟名略)病棟の看護師さんがこまめに優しい声かけをいただいたおかげで不安も和らぎ、とても心強かったです。丁寧で献身的な看護に非常に感謝しております。

この度は気持ちのこもったお言葉ありがとうございます。患者さんの言葉が励みになります。

手術を終えても引き続きの治療で大変だと思いますが、少しでも患者さんの力になりたいと思いますので、小さなことでも気軽にお声がけください。