

利用者の声

検査撮影時に誤った案内をされ、移乗時も
対応が良くなかったです。

病院からのお答え

この度はご不快な思いとご迷惑をおかけし、
大変申し訳ございません。

今回の内容はスタッフ内で共有し、検査の方法・
手順を見直し、改善いたします。

また接遇マナーや移乗時の対応についても
再教育いたします。

2025年 3月 25日 記入
2025年 4月 2日 回収

利用者の声

自動販売機にポカリスエットを入れてほしい。

売店が閉まっている時に買えないので。

病院からの答え

この度はご不便をおかけして申し訳ありません。

自動販売機の中身のラインナップは管理会社が管理しております。いただきましたご要望を管理会社にお伝えします。

2025年 4月 1日 記入
2025年 4月 2日 回収

利用者の声

・イヤホンをしない人

・大部屋の面会時間を守らない人

・カーテンを開けっぱなしの人

が多くて入院生活ストレスがいっぱいです。

自分で言うとトラブルになるので、注意できる事はしてほしい。

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。お気づきの際には病院職員にお申し出ください。職員が対応致します。

2025年 4月 2日 記入
2025年 4月 2日 回収

利用者の声

病棟のトイレの一部箇所で、カギの表示部分が破損し、ロック状態がわかりません。表示されるように直してほしいです。

病院からのお答え

この度はご不便、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。破損部は補修いたしました。今後、巡回点検の際には、今回の破損部のような事案について見落としがないよう、チェック体制の強化を指導しました。早期発見、及び対応に努めます。

2025年 4月 8日 記入
2025年 4月 8日 回収

利用者の声

家族がお世話になっております。

私は毎日様子を見に病院に来ているのですが、

駐車料金がとても高いと思います。毎日の駐車

料金が積み重なるとかなりの金額になります。

もう少し低金額に改善はされませんかでしょうか。

ぜひご検討下さい。

病院からのお答え

この度はご不便をおかけし申し訳ございません

駐車料金につきましては委託管理会社による

設定となっております。いただきましたご意見を、

管理会社へ伝えさせていただきます。

2025年 4月 20日 記入
2025年 4月 22日 回収

利用者の声

入院受付で順番待ちしていたが、前の患者さんが
すごく時間がかかっている、入院予定時刻を過ぎ
てしまいました。入院受付の窓口が一か所しか
ないため、待たされているのに、通常受付の方は
次から次へ案内されていて不愉快でした。
通常受付でも入院受付できるように案内してほしい。
(結局総合受付に相談したら、通常受付の方が
対応してくれました。)

病院からの答え

この度はお待たせしてしまい誠に申し訳ござい
ません。受付回りに人の配置をするなどして対応
しておりますが、配慮が不足しておりました。
今後お声かけや受付レーンが見やすい環境など
を変更してまいります。

2025年 4月 30日 記入
2025年 4月 30日 回収

利用者の声

新規の受付や各種手続きの際の呼び出しに
番号カードを掲げて呼び出し行う取り組みは、
高齢の方には周りの雑談やマスク越しの音が
聞き取りにくいいため、視覚で確認できる、とても
よい取り組みだと思いました。

病院からのお答え

ご意見いただき、ありがとうございます。
今後も安心して利用できる病院づくりを目指して
まいります。ご意見がありましたら、スタッフへ
お気軽にお声をお掛けください。

2025年 4月 28日 記入
2025年 4月 30日 回収

利用者の声

入院時、スタッフの皆さんに温かく接して頂きました。ありがとうございました。

また新人のスタッフさんが先輩方に教わりながら頑張っている姿に、新鮮な気持ちになりました。

初めての入院でしたが、医療に携わる方々のご苦勞を改めて実感した一週間でした。

大変ですが、頑張ってください。

病院からのお答え

この度は、心温まるお言葉をいただき、ありがとうございました。お言葉を励みに、新人含め、スタッフ一同これからも入院される方々が安心して過ごせるよう努めてまいります。

2025年 5月 16日 記入
2025年 5月 20日 回収

利用者の声

昨年、入院でお世話になりました。
スタッフの皆さんに大変親切に、優しく接して
頂き、とても感謝しております。
本当にありがとうございました。

病院からの答え

入院中も、退院後も、感謝のお言葉をいただき
ありがとうございます。お言葉を励みに、スタッフ
一同よりよい看護が提供できるよう、今後も
精進してまいります。

2025年 5月 19日 記入
2025年 5月 20日 回収

利用者の声

初めて来院しました。薬を受け取るまで
待ち時間がとても長かったです。改善される
ことを望みます。

病院からのお答え

お薬でお待たせして大変申し訳ありませんでした。
今後、待ち時間を少しでも短縮できるよう鋭意
努力してまいります。何卒ご容赦のほどお願い
致します。

2025年 6月 9日 記入
2025年 6月 10日 回収

利用者の声

受付待ちのところ、入口付近にいたスタッフさんがすぐこちらに気付いて番号札をとって渡してくれました。初めてでわからなかったのでありがたかったです。受付のスタッフさんも親切に詳しく教えてくれました。子供の受診で不安でしたが、安心できました。本当にありがとうございました。（家族が前日夜に問い合わせした際も丁寧な対応だったようです。感謝いたします）

病院からのお答え

この度は、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。初めての受診でご不安な中、少しでも安心していただけたとのこと、何より嬉しいお言葉です。今後も患者さんやご利用者の立場に立った、丁寧な対応を心掛けてまいります。

2025年 6月 11日 記入
2025年 6月 17日 回収

利用者の声

1階売店を拡張していただきたいです。売店が狭く

品数も少ないため、利用しにくく感じています。

近くにコンビニもないため、とても不便で、今後の

外来通院もあまり気が進みません。

また、入院中はスタッフの皆さまにいつも笑顔で

優しく対応していただき、大変感謝しております。

皆さま、これからもどうぞお仕事頑張ってください。

病院からの答え

この度はご不便をお掛けし、申し訳ございません。

売店の面積拡張については、運用面やスペース

確保の面で導入が難しい状況です。

今後は、限られたスペースの中で効率的にサービス

を提供できるよう、運営会社と連携してまいります。

2025年 7月 22日 記入

2025年 7月 22日 回収

利用者の声

薬の引き換え窓口で、薬とお薬手帳を雑に渡されて不快でした。患者にとって大事なものなので丁寧に扱ってほしいです。

病院からのお答え

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。一人ひとりの患者さんへの丁寧な対応を心掛けるようスタッフに指導し、接遇向上に努めてまいります。

2025年 8月 1日 記入
2025年 8月 1日 回収

利用者の声

受給者証が申請中で、手元がないことを窓口の方に伝えたのですが、対応がとても良かったです。会計時も丁寧に説明していただき、ありがとうございました。

病院からのお答え

この度は、窓口・会計対応につきまして、ご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。ございます。

申請中というご不安な状況の中で、少しでも安心してご相談いただけたことを、職員一同大変うれしく思っております。

今後も患者さまに寄り添った対応ができるよう、努めてまいります。

2025年 8月 1日 記入
2025年 8月 1日 回収

利用者の声

子供が入院でお世話になりました。

先生、スタッフの皆さんにやさしく接して頂き

子供も自分も安心して過ごすことができました。

ありがとうございました。

外来スタッフさんの対応が素晴らしかったです。

患者の気持ちになって話しているのを見かけ

感心しました。

病院からのお答え

この度は温かいお言葉をいただき、ありがとう

ございました。今後も安心して入院生活を送って

いただけるよう努めてまいります。

大変励みとなる温かいお言葉をいただき、

ありがとうございました。今後も、患者さん、

ご家族様に寄り添った医療・看護の提供を

心掛けてまいります。

2025年 7月 3日 記入

2025年 7月 8日 回収

利用者の声

午前の来院時、駐車場がほぼ満車でした。

予約しているのに不安に感じました。

駐車場を増やしてもらえると助かります。

病院からのお答え

この度は、駐車場が満車となり、スムーズに

ご利用いただけずご迷惑をお掛けしましたこと、

誠に申し訳ございませんでした。駐車場増台の

ご要望につきましては、近隣に空きスペースが

なく、すぐの対応は難しい状況ですが、引き続き

増台に向け検討を進めてまいります。なお、

予約時間に間に合わない場合でも、お電話にて

ご連絡いただければ受診可能ですのでご安心

ください。時季や曜日、時間帯によっては駐車場が

混雑し、ご不便をお掛けすることもあるかと思ひ

ますが、ご理解の程、宜しくお願いいたします。

2025年 7月 22日 記入
2025年 7月 22日 回収

利用者の声

病室の床の清掃が雑です。ベッドの下も
清掃時、確認してほしい。

病院からのお答え

この度は、入院時ご不快な思いをさせてしまい、
申し訳ありませんでした。ご指摘を清掃業者と
共有し、改めるよう指導いたしました。
患者さん、ご家族様に安心して入院生活を送って
いただけるよう、清掃の質向上改善に努めて
まいります。

2025年 7月 29日 記入
2025年 7月 29日 回収

利用者の声

診療科窓口で患者の名前を呼ぶ声が大きすぎる。
他の大きな病院では番号で呼ばれるので、
個人情報の関係もあるため、検討してほしい。
窓口で問診するのに、他の座っている患者さん
に聞こえるのではないかと思います。配慮して
いただきたいです。

病院からのお答え

このたびは、呼び出しや問診の際にご不快な
思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
当院では現在、番号による呼び出しシステムを
導入しておらず、患者さんのお名前でお呼びする
対応を行っております。いただきました意見を
スタッフ間で共有し、呼びかけの音量や周囲の
状況に一層配慮するよう心がけてまいります。
今後も、患者さんのプライバシーに配慮した
環境づくりに努めてまいります。

2025年 8月 7日 記入
2025年 8月 12日 回収

利用者の声

診療開始時間が9時過ぎですが、医師は9時前に到着しているようなので、9時に開始できるようにしてほしい。

病院からのお答え

この度は、診察開始までお待たせしてしまい申し訳ございません。診療開始時間9時を目標に、スタッフは診察準備や打ち合わせ等を行っております。ご意見を真摯に受け止め、開始時間9時から診療を始められるよう、時間の厳守に努めてまいります。

2025年 8月 4日 記入
2025年 8月 19日 回収

利用者の声

入院でお世話になりました。以前にも入院した病棟だったので、馴染みのスタッフさんがいて安心しました。今回も大変親切にしてもらい、ありがとうございました。みんなやさしくて、この病院のスタッフさん大好きです。

病院からのお答え

この度は、温かいお言葉をいただき、とても励みになりました。今後も安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。ありがとうございました。

2025年 8月 28日 記入
2025年 9月 2日 回収

利用者の声

病棟の天井の換気フィルターに汚れが見られました。定期的に交換しているということですが、設備の担当へ点検をお願いします。

病院からのお答え

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。換気フィルターは月1回定期的に交換しておりますが、今後はより一層注意して、清潔な環境維持に努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。

2025年 9月 24日 記入
2025年 9月 25日 回収

利用者の声

夜中の救急搬送時、到着して看護師さんから「辛かったね、もう大丈夫だからね」と声をかけてもらい、ほっとし、とても嬉しかったです。その後も寄り添って頂き、ありがとうございました。

入院中も担当していただいた先生も親身になってお話を聞いて頂き、感謝しております。

スタッフの皆さんも対応が温かく、心優しく接して頂きました。入院中お世話になった皆さん、ありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉をいただき、心よりお礼申し上げます。突然の救急搬送で、大きな不安の中におられたと思います。そのような場面でスタッフの言葉が少しでも支えとなったと伺い、私たちも胸が熱くなりました。

これからも患者さん一人ひとりの思いに寄り添い、安心できる病院づくりに努めてまいります。

2025年10月8日 記入
2025年10月8日 回収

利用者の声

入院でお世話になりました。看護師さんの
対応がとても良かったです。大変お世話に
なりました。

病院からのお答え

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。
これからも患者さんの状況に合った看護が
提供できるよう、取り組んでまいります。

2025年10月14日 記入
2025年10月14日 回収

利用者の声

入院させていただき、このたび無事に退院となりました。入院中、医療従事者の皆さまが多くの患者さんと向き合いながら、日々大変な業務に毅然とした態度で対応されている姿を拝見し、本当にかっこよく、素晴らしいチームプレーだと感じました。また、深夜に私の愚痴を聞いてくださる方もおり、おかげでゆったりと過ごすことができました。本当にありがとうございました。

病院からのお答え

この度は、過分なお言葉を頂き、とてもうれしく励みになります。今後も患者さんを中心としたよりよい看護を提供できるよう、スタッフ一同努力してまいります。

2025年 10月 20日 記入
2025年 10月 21日 回収

利用者の声

自動販売機で炭酸水とポカリスエットの販売を
希望します。

病院からのお答え

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

自動販売機への「炭酸水」と「ポカリスエット」

販売のご要望については、運営会社へお伝えし

今後の検討事項として共有いたしました。

尚、両商品は売店にてお買い求めいただけます

ので、ぜひご利用ください。

今後ともより良い環境づくりに努めてまいります。

2025年 11月 18日 記入
2025年 11月 18日 回収

利用者さまの声

入院時の持ち物リストに載っていないものを病棟で求められ困った。(ナプキン)

病院からのお答え

この度は、入院時の持ち物に関し、ご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を受け、今後の説明の仕方や持ち物リストの改善を検討し、より分かりやすいご案内ができるよう取り組んでまいります。

利用者さまの声

オペ後に自分の部屋のベッドをオペ室まで動かすことについて、事前に何も言われていませんでした。当日になって初めて知らされ、戸惑いました。事前に伝えてほしかったです。

また、術後の過ごし方について、病棟で一切説明がなく、ほったらかしにされたと感じました。ナースによって言うことや、やることが異なり、どうすればよいのか分からず戸惑いました。

病院からのお答え

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。看護部で共有させていただき、改善してまいります。

利用者さまの声

手術後に入る部屋で、一晩中大声で叫ぶ人がいてとても辛かった。術後は休める部屋を提供してほしい。

病院からのお答え

手術後でお辛い中、安心して休める環境を提供できず、申し訳ありませんでした。ご意見をスタッフで共有し、安心して過ごして頂ける環境づくりに努めてまいります。

利用者さまの声

4人部屋で窓際の方が廊下側に比べスペースが広いのに同じ料金なのはおかしいと思いました。また窓際が空いたのに移動がありませんでした。

病院からのお答え

貴重なご意見ありがとうございます。当院の多床室は、設備や提供する医療・看護体制が同一であることから、位置による差を設けず同一料金としております。窓際への移動についてはお申し出いただければ可能ですので、スタッフにお声掛けください。

利用者さまの声

入院時、点滴スタンドのキャスターが老朽化していた為、大きな音をたてて移動する患者さんがいました。夜中も移動する方だったので、安眠できませんでした。設備の点検と修繕をお願いします。

病院からのお答え

この度は入院時、安心して休める環境を提供できず、申し訳ありません。各病棟で設備の点検を行い、対応いたします。

利用者さまの声

発熱外来に午後受診に来ました。午後の発熱外来では誘導員が配置されていないことを知らなかったため、有料の駐車場に駐車してしまいました。案内の際、一言伝えてほしいです。

病院からのお答え

この度は駐車場の案内が不十分でご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。頂戴しましたご意見を受け、説明の仕方、駐車場の案内文の見直し・改善をしました。今後も安心してご来院いただける環境づくりに努めてまいります。

利用者さまの声

初めて来院しました。下記気付いた点です。

- ① 駐車場が混雑して、駐車までに時間がかかりすぎます。
- ② 薬局の待ち時間が1時間と、かかりすぎです。院外処方はいらないのでしょうか。
- ③ 待合室横が正面玄関で冷風、冷気が入ってきて、体が冷えてしまいます。

以上改善して頂きたいです。

病院からのお答え

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。初めての来院にもかかわらず、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。以下のとおり回答いたします。

① 駐車場の混雑について

駐車台数に限りがあり、曜日や時間帯によって混雑が生じております。誘導員の配置や利用駐車場の工夫を行っておりますが、十分な解消には至っておりません。今後も混雑緩和に向け、改善に努めてまいります。

② 薬局での待ち時間について

2026年4月より院外処方へ移行する予定です。これにより患者さまがご希望の調剤薬局を選択いただけるようになり、待ち時間の軽減につながるものと考えております。

移行に向けて体制整備を進めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

③ 待合室への冷気流入について

冬季の冷気流入を軽減するため、正面玄関の風除室内に大型ヒーターを設置し、対策を行っております。

暖房設置時期を見直しするなど、より快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

利用者さまの声

本日、他院より紹介を受け受診しました。とても不安で心細い気持ちでございましたが、外来のスタッフの皆さまや受付の方が大変親切で丁寧に対応してくださり、とても心強く感じました。他院では、職員の方々がとても忙しそうで、声をかけたくてもかけられず困ってしまうことが多くありましたが、こちらのスタッフの皆さまは、どの方も親切に対応してくださり、大変ありがたく思っております。

日々お忙しい中でも、このように心のこもった対応をしてくださる病院でお世話になることができ、心より感謝しております。どうもありがとうございました。

病院からのお答え

この度は、外来ご利用時の対応について温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。他院からのご紹介でご不安な中、スタッフの対応により少しでも安心してお過ごしいただけたとのお言葉を拝読し、スタッフ一同大変うれしく思っております。

いただいたお言葉はスタッフで共有し、今後の励みとさせていただきます。今後も患者さんやご家族お一人おひとりの気持ちに寄り添い、安心して受診していただける医療の提供に努めてまいります。何かお気づきの点がございましたら、いつでもお聞かせください。

利用者さまの声

マイナンバー機器で、同意ボタンがないのはなぜでしょうか。

病院からのお答え

ご質問ありがとうございます。2024年10月7日以降、国の方針により、顔認証付きカードリーダーの同意画面は省略され、同意ボタンは表示されない仕様となっています。そのため、機器の不具合ではありませんので、ご安心ください。

利用者さまの声

色々な診療科を受診しましたが、受付の際に、対応している職員が看護師なのか事務職員なのか分かりにくいことがあります。区別するためには、どうしたらよいでしょうか。

病院からのお答え

この度は、外来スタッフのユニフォームが分かりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。外来では、受付事務・看護師・診療クラークなど、職種ごとに異なるユニフォームの職員が受付周辺で業務を行っております。診療科や時間帯により配置人数が異なるため、ご不明な点がございましたら、お近くの職員へお気軽にお声がけください。

今後も、より分かりやすく安心して受診いただける外来運営に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

利用者さまの声

採血スタッフさんの対応が良かったです。採血入口に「採血する方は番号札を取ってお待ちください」と案内があり、採血以外の方も番号札を取らないといけないことを知らずに待っていた人に「申し訳ありません、今月中に案内を全て修正します」と断言していました。即決対応は素晴らしいです。

病院からのお答え

この度は、お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ご指摘の通り採血室前の案内には「採血する方」となっており、採血をしない方にとってわかりにくい表記となっておりました。現在は「各種検査の方もお取り下さい」という文言を追加させていただき、わかりやすい案内に変更させていただきました。今後とも、患者さんにとって分かりやすく、安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

利用者さまの声

救急で受診しました。患者に寄り添った対応、説明がとてもよかったです。ありがとうございました。

病院からのお答え

この度は、診療および職員の対応につきまして、温かいお言葉をお寄せいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っております。
今後も一層、丁寧で分かりやすい説明と温かい対応を大切にしてまいります。

利用者さまの声

定期的に受診しています。

お会計・お薬を待っている間、車椅子で待つ場所が少なく困ります。車椅子の方が多くなっている様に感じます。

病院からのお答え

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。車椅子待機スペースが少なく、ご不便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、車椅子をご利用される患者さんが増えていることは、当院としても認識しているところでございます。

建物構造や導線の関係上、十分な専用スペースを確保することが難しい状況にありますが、可能な範囲で配置の工夫やスタッフによるご案内などにより、安全にお待ちいただけるよう努めてまいります。

なお、今後院外処方への移行により、混雑が緩和された場合には、車椅子をご利用の方を含め、より快適にお待ちいただける待機スペースの確保について検討してまいります。

ご不便をおかけし大変恐縮ではございますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

利用者さまの声

先生もスタッフの方もとっても親切で子供が安心して入院することができました。ありがとうございました。

病院からのお答え

温かいお言葉をありがとうございます。これからも患者さん、ご家族が安心して入院することができるよう努めてまいります。

利用者さまの声

会計待ち時間が長い。また名前ではなく、番号札等にしてほしい。

病院からのお答え

この度は、会計時に長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。また、お名前でのお呼び出しについて貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。会計時間の短縮およびお呼び出し方法の見直しについて、今後の改善に向け検討してまいります。

利用者さまの声

入院中、アメニティの肌着を利用しています。上衣の内側のマークの貼り付け部分が肌に当たり不快です。外側に変更してほしいです。

病院からのお答え

この度は、アメニティの肌着につきましてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見は、委託会社へ共有いたしました。当該のマークは既製品に縫い付けられているため、現時点での変更は難しいとの回答でしたが、次回のリニューアル時には改善を検討する旨の回答を得ております。いただいたご意見を参考に、より快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

利用者さまの声

面会でも駐車料金の割引がされるようにしてほしい。15分無料ということだが、駐車場からB棟などへの往復移動、面会の時間を合わせると30分近くかかり、駐車料金が発生する。無料を30分まで延ばすなど改善をお願いします。

病院からのお答え

この度は、駐車場のご利用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。面会時のご負担につきまして、ご不便をおかけし、申し訳ございません。「無料時間の延長」については、駐車場管理が外部業者のため、現時点では料金設定を変更することが難しい状況です。すぐにご要望にお応えできませんが、いただいたご意見は今後の運用検討の参考として、管理業者とも共有させていただきます。引き続き利用しやすい環境づくりに努めてまいりますので、ご理解の程お願い申し上げます。