

皆さまからのご意見

入院のしおりには、コインランドリーは各病棟にあるとありますが、今回入院した際は、なくなっていて、隣の病棟に借りに行かなければならなくなった。気が引けた。センタク終わるまで待つのも他の病棟からは大変です。シャワーしたいけど洗濯のことを考えるとためらう。近隣なら洗濯物を持ち帰ってもらうこともできるが、遠方のため面会も頻回には来てもらえずとても困る。ちがう病棟に洗濯機を借りに行くのは大変困るのでせめてどこかの階に集中してコインランドリーがあれば、気兼ねなく、行けるのと思います。シャワーも使うのが減りました。本当は使いたいけれど。今のままでは不便なので是非とも改善をお願いしたいです。

病院からの回答

このたびは、コインランドリーのご利用に際しご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。以前は各病棟に設置しておりましたが、利用頻度の状況から見直しを行い、2025年10月より各階1か所（西側病棟）での共用設備として運用しております。
※2北病棟、3南病棟には別途設置がございます。
設置場所につきましては、水回り設備の関係上、現状からの変更が難しい状況です。入院患者様であればどなたでもご利用いただける共用設備ですので、どうぞ気兼ねなくご使用ください。また、入院のしおり等の案内が変更後の内容に更新されておらず、わかりにくい状況となっております。ご指摘を受け、現在修正を進めております。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

来院時3ヶ月以上あいたら受付ができませんでした。保険確認にたくさん人がならんで時間がかかりました困ります。

この度は、受付時の保険確認において、ご不便をおかけいたしました。当院では、正確な医療保険情報を確認するため、前回のご来院から3ヶ月以上経過している場合には、受付前に保険証の確認をお願いしております。お手数をおかけいたしますが、「保険確認窓口」または「総合案内」へお立ち寄りください。また、今回ご指摘いただいた混雑や待ち時間につきまして、スムーズな誘導や窓口業務の効率化など検討してまいります。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

夜間9:00以降 日によって10時すぎてもついていたので、消灯になったら電気消してほしい(大部屋)
忙しいのは分かるがスタッフルームに居るスタッフの声がでかくて寝にくい

この度は、消灯時間の遅延や夜間スタッフの声の大きさにより、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。
大部屋の消灯につきましては、21時消灯のルールを厳守するよう徹底いたします。
また、スタッフステーションでの会話や業務中の声のトーンについても、より一層の配慮を心がけるよう、改めて全スタッフへ注意喚起を行いました。
いただいたご意見を共有し、改善に向けて取り組んでまいります。

今回3回目の妊娠ですが、初めてこちらで出産予定です。
出産立ち会いプログラムの日程が、平日・休日の両日あるのは助かりましたが、上の子達がいるので、支援センターや保育園の一時預かりのない曜日なので少し困りました。
(実家も義実家も遠方なので…)
できれば、平日と土曜日だとより良いのかなと感じました。
出産立ち会いプログラムについては、お話もわかりやすく受講できて良かったなと感じました。

この度は、出産立ち会いプログラムの日程につきまして、ご不便をおかけしました。
いただいたご意見は、今後のファミリー教室や立ち会いプログラムの開催曜日・回数の検討に活かしてまいります。
また、今年度リニューアルいたしました出産立ち会いプログラムについて、「わかりやすかった」とのお言葉を頂戴し、とても嬉しく思っております。
立ち会い出産に関する情報に加え、妊娠中からできるサポートなど、より充実した内容を目指してまいりましたので、スタッフ一同の励みとなります。
今後も、ご家族皆様が安心して出産を迎えられるよう、きめ細やかなケアの提供に努めてまいります。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

病院からの回答

皆さまからのご意見

マイナンバーカードで受付、受診
受診終了後「保険証は？」
「マイナンバーカードで受付しました」「確認します」
何も言わずに処方せんと診察券を渡される
色々不安なので二度と来院しません

病院からの回答

この度は、職員の対応により不快な思いとご不安を抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。受診後に十分な説明もなく診察券や処方箋をお渡しした点につきまして、当該部署の職員全員で共有し、挨拶や説明を含む基本的な接遇を徹底するよう指導いたしました。また、マイナンバーカードの操作だけでは保険確認日が更新されないことについて、説明不足により混乱を招いてしまいました。今後は、マイナンバーカードをご利用の患者さんにも安心して受診いただけるよう、確認手順の点検とわかりやすいご案内を心がけてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

〇〇窓口に座っていた若い女性。あいさつもしない、声も小さくて何を言っているのか分からない。とてもぶあいそうでとても不愉快な気持ちになりました。愛想よくとは言いませんが、あいさつくらいしたらどうですか？

この度は、職員の対応により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の内容を受け、当日の担当職員に事実確認を行い、挨拶がないことや聞き取りづらい対応について厳重に指導いたしました。本件は当該部署全スタッフで共有し、挨拶や説明を含む接遇の基本の再徹底、お気持ちに寄り添った言葉掛けに取り組んでまいります。また、窓口での立ち居振る舞いについて定期的に確認し、接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

病院からの回答

先日、家族が救急搬送されお世話になりました。医療的処置に尽力いただいたことは感謝しております。しかしながら、夜勤帯において認知症で不穏状態にある患者の大きな声に加え、スタッフの笑い声や私語が繰り返し聞こえてきて、家族は一睡もできなかつたと後日聞き、強い憤りを感じています。

〇〇室は、生死に関わる患者がいる極めて緊迫した環境です。家族は不安と恐怖の中、祈るような思いで時間を過ごしています。そのような場所で、談笑と受け取られかねない声が響いている状況は、到底容認できるものではありません。過酷な勤務環境であることは理解しておりますが、それは配慮を欠いてよい理由にはならないはずです。医療従事者としての自覚、そして重篤患者を診る部署としての緊張感が十分であったのか疑問を抱かざるを得ません。本件は個人の問題ではなく、部署全体の意識や、管理体制の問題ではないかと考えます。再発防止のため、事実確認および指導の徹底を強く求めます。

このたびは、ご家族のご入院に際し、ご不快とご心痛をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご指摘を受け、勤務中の言動や環境について、部署内で話し合いを行いました。スタッフ一人ひとりが、患者さんの心情を深く理解し、声の大きさや話し方、勤務中の姿勢に一層注意を払うこと、またお互いに指摘し合える体制づくりの重要性を再認識いたしました。

今回のご意見を真摯に受け止め、スタッフへの指導を徹底するとともに、部署全体として再発防止に向けた取り組みを継続してまいります。

貴重なご指摘をお寄せいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

このたびは、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。

いただいたお言葉はすべて、関係するスタッフに確実に伝えていきます。
こうしたお言葉は、スタッフ一人ひとりの励みとなり、日々の業務への
意欲向上にもつながっています。

今後も、皆さまに安心してご利用いただける医療サービスの提供に
努めてまいります。

『感謝の言葉』

〇〇先生
父が大変お世話になり、
誠にありがとうございました。
大変感謝しております。
言葉を尽くせませんが、
感謝しかありません。
長い間診ていただき、
ありがとうございました。



接する係の方の言葉よく
気持ちよく帰ります

大病をすると、何でもない日が
幸せだと気づかされます
豊岡病院で働いている
すべての方に感謝します
ありがとうございます。

特に〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん
色々と私のことまで気にかけてくれて
救われた。(気持ち的に)
その日の担当じゃなくても娘のこと
気にかけてくれて会いに来てくれたり
もするので娘も喜んでいて。
約3週間お世話になりました。

祖母に対する態度がとてもよく、
やさしくせってくれたことが
とてもうれしかったです。
これからもおねがいます。

Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。