

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
<p>初めて市民病院で人間ドックを受けました。 最初は不安でしたが、健診センターをはじめ職員の皆さまに大変親切に、また優しくしていただきました。 職員の方々が声かけを笑顔でしてくれたり、胃カメラでは優しく背中をさすっていただきました。 市民病院の接遇は素晴らしいです。 おかげさまでスムーズに人間ドックを終えることができました。 ありがとうございます。</p>	50代	男性
<p>1ヵ月入院しましたが、先生をはじめ看護師の方々、リハビリ、清掃の方、本当にお世話になり感謝しております。 看護師の皆さまの夜勤のご苦勞を目の当たりにして、大変なお仕事だと感じましたし、いつも感心させられ、感謝しておりました。 ありがとうございました。</p>	60代	男性
<p>久しぶりに入院しました。 多くの人に支えられて「私」がいるんだなと感じています。 病気になって強く思いました。 80代ですが、「再生」です。残り少ない人生をもう一度生きてみます。 病院で働いておられる方々には本当に親切に対応していただきました。 感謝です。ありがとうございました。</p>	80代	女性
<p>皆さま大変お世話になりました。 きめ細やかなケアのおかげで、無事に退院することができました。ありがとうございました。 医療の現場という過酷な業務であり、プレッシャーなども多いかと思いますが、お身体にご自愛いただき、お元気でお過ごしください。 ご飯も大変美味しかったです。</p>	50代	男性
<p>坂井先生、命を助けていただき、ありがとうございました。 これからは人の為に尽くします。</p>	—	—

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>先日受診の際、診察券を通した後で、マイナ保険証の確認のため②に並びました。なかなか進まず、待たされました。よくよく見ると、入口カウンターにマイナ保険証専用受付ができていました。コンシェルジュの方の呼びかけが足りないのではないのでしょうか。入口で呼びかけてもらったら、②に行く前にマイナ保険証の確認はすぐ終わり、時間の短縮になったことと思います。もっと声を出して呼びかけてほしいです。</p>	<p>このたびは、マイナ保険証を確認する際に、適切なご案内ができておらず、患者さまにご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。当院では、マイナ保険証の普及に伴い、令和7年12月から通常の保険確認の窓口に加え、新たに受付機近くのカウンターに、顔認証付きカードリーダーを増設いたしました。ご案内が不十分でした。その後、カードリーダーの設置場所をわかりやすく掲示すると共に、コンシェルジュや受付スタッフに対して、来院された患者さまへ積極的にお声かけを行うよう、指導いたしました。</p>
<p>みんなの声を書いても貼られません。ご意見だと貼られないのでしょうか。良いことしか貼らないのでしょうか。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。CS推進委員会では1週間に1度、院内全ての「みんなの声」のボックスよりご意見を回収し、いただきましたご意見に対して回答を作成し、毎月末頃にみんなの声掲示板に回答を掲示しております。しかしながら、掲示板に掲示できる枚数には限りがございますので、全ての回答を掲示することができません。その点、ご了承いただけますと幸いです。なお、掲示板に掲示できなかったものにつきましては、掲示板横に設置してあります「みんなの声」ファイルもしくは病院ホームページにてご確認いただけます。</p>
<p>職員の皆さま、大変なお仕事お疲れ様です。問診票ですが、紹介状をお持ちの方は事前に検査なり診療なりの書類をお渡ししていると思います。その時に問診票を渡して記入して持って来てもらったら、落ち着いて書けるので、間違いも少ないし、わからないことだけ、受付時に確認したら、時間短縮になるのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。患者さまからご提案いただきました方法を過去に検討しましたが、紹介元のクリニックが患者さまに当院の問診票をお渡しすることとなり、ご負担をおかけする可能性が懸念されたため、運用開始までには至りませんでした。運用の変更は難しい状況ではありますが、患者さまの負担軽減や時間の短縮につながる問診票となるよう、内容の見直しを継続してまいります。また、昨今の医療DX化の推進により、将来的にはお薬の情報などの記載を省略できる可能性もあると考えております。患者さまが負担なく受診できるように引き続き努力してまいります。</p>
<p>ここの医師・看護師はどうして挨拶しないのでしょうか。すれ違う時はみんな無視しますね。診察の時だけ笑顔、外に出たら無視、、、一般の会社ならありえないのですが、、、本当に社会人ですか。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇に対する教育が行き届いていなかったと反省しております。このたびいただきましたご意見を院内で共有し、どのような状況でも患者さまへの挨拶を心がけてまいります。</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>パン食にマーガリンは使わない方がいいのではないですか。 病気を治す病院が、世界ではもう使われていない毒になるものをいつまで使うのか。 新しい情報を知ってください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 現在、国内で製造・販売されておりますマーガリンはトランス脂肪酸が大幅に低減された製品が中心です。当院で採用しているマーガリンも1回あたりの使用量は0.1g未満とごく少量です。病院食1日の栄養量からしてもWHOの推奨基準(総エネルギー量の1%未満)を十分に下回っております。 ご不安な点がございましたら、担当栄養士までご相談ください。 今後も安全で栄養バランスを考慮した食事提供に努めてまいります。</p>
<p>本日のCT検査で、補聴器を外す必要がありました。事前に「外すとほとんど聞こえません」とお伝えしていました。「息を吸ってください。止めてください。」はかろうじて聞こえましたが、「楽にしてください。」が聞こえず、息を止め続けてしまい、冷汗が出るほど苦しくなりました。 最終的に手を上げて合図をしてから呼吸をしました。その後は技師の方が中に来て合図をしてくださり安心しましたが、聴覚に配慮が必要な患者への合図方法(目視でのサイン、事前説明の強化など)があるとより安全だと感じました。</p>	<p>このたびは、CT検査にてご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 担当した技師に確認したところ、補聴器を外されて以降も会話が出来ていたと認識し、装置のアナウンスが聞こえていなかったとは思わなかったと申しており、患者さまにご迷惑をおかけしたことについて深く反省しております。 また、補聴器を装着している患者さまへの配慮が足りなかったことは、ご指摘のとおりでございます。 今後は、2機あるCTのうち1機種では装置付属のモニターを利用して、映像による息止めの合図を表示させる予定です。もう1機種にはモニターが付属しておりませんので、文字やハンドサインを用いて対応させていただく予定としております。</p>
<p>関門医療センターも利用する者です。 関門医療センターでは、受付してから待つ際に、フードコートで使われているような呼び出しベルを持たせてくれる時があります。 看護師さんが患者を探している場面も少ないように思います。構造が違うので難しいでしょうが、関門には「内待合」というスペースがあり、直前になるとそこで待機します。市民病院よりスムーズな印象です。 患者はある程度自由に快適かと思えます。毎日の業務で大変だと思いますが、スタッフ、患者ともにイライラしなくてすむかと思えます。参考にされてみてください。</p>	<p>このたびは、呼び出しベルの活用や中待合スペースでの待機方法についてのご提案をいただき、ありがとうございました。 当院では院内の構造上、中待合のスペースを設けることが難しく、また、呼び出しベルについても現時点での導入は難しいのが現状です。 やむを得ず患者さまが席を外される場合は、携帯電話へご連絡するなどの対応を行っておりますので、ご遠慮なくお申し出ください。 今後も患者サービス向上に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>家族全員で押しかけて、外来ベンチを占領している人がいます。 診察を受けるのはお一人なのに、そんなに大勢の付き添いが必要ですか。 大家族で押しかけてベンチを独占し、大声で談笑するため、他の外来患者が座れず体調を悪くされて、大変迷惑しています。 また、病院に来る方は、体調が悪くて来ます。体調に問題のない付き添いの人がベンチを占領しているのどういうことですか。 看護師も見て見ぬふりです。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 ご指摘のご家族がどのような理由で来院されていたのかはわかりかねますが、最近では面会制限も緩和傾向にあり、状況により多くのご家族さまがご来院される場合も少なからずございます。 しかし、不用意に多くの方が来院されますと、ご指摘のとおり周囲の患者さまにご迷惑をおかけすることにもなりますので、そのような方には職員がお声かけさせていただきます。</p>