



令和 7 年 4 月に頂いたご意見と回答

お礼

玄関前の守衛男性について

数ヶ月前から勤務しておられるその方には毎回元気を頂戴している。

- ・ 車いすが必要な患者さんの車が近づくとサッと中に入り車いすを持ってこられる(車を覚えておられる)。
- ・ 少しの空きの間があれば雪をつつき融かそうとされる。
- ・ 来院する患者さんには顔を見てにこやかに「おはようございます」と声をかけられる。帰宅する時は「おつかれ様」と暗くなりがちな患者さん達は気持ちよく少しは明るい気持ちになるすばらしい方!!

回答

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。

患者さんからの言葉は、スタッフにとって何よりの励みとなります。

患者さんに寄り添った対応ができるように、これからも努めてまいります。



令和 7 年 5 月に頂いたご意見と回答

ご意見

病室が暑く、27.5 度になっても冷房は使えず、送風にしかならない。

身体が弱っている入院患者にとって体温調節は難しいので、空調をしっかりとお願いしたいです。

ナースに確認したところ、6/1 からしか冷房にならないとのことでしたが、日付にかかわらず冷暖房は使えるようにしていただきたいです。

熱中症予防のために、よろしくお願いいたします。

回答

空調は、温度（気温・室温）によって対応していますが、ご指摘もふまえ、今後は臨機応変な対応も検討していきます。



令和 7 年 6 月に頂いたご意見と回答

ご意見

検査は、3 種類にも関わらず、沢山検査があるからと、自動受付ができず、せっかく早くきたのに、受付が遅くなった。改善してほしい。

回答

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

システムの都合上、① 1 つの診療科に 4 種類以上の予約または②複数科診療科であわせて 7 種類以上の予約がある場合は再来受付機が通らない仕組みとなっております。

このため、窓口はその旨をお伝えいただいた場合は、速やかに対応することとしております。

ご不便をおかけし、大変申し訳ございませんが、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。



令和 7 年 7 月に頂いたご意見と回答

ご意見

頭の上にカレンダーや時計があると良い。

回答

この度は、入院中にご不自由な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。

全室に時計を設置することは、すべての時計の保守管理や、震災対策の観点から難しく、現在は必要に応じて患者さんに準備していただいている状況です。

今後は、入院前の説明時に、時計やカレンダーが病室にない旨をご説明することといたしました。

今後とも、患者さんに信頼していただける医療が提供できるよう努力してまいります。



令和 7 年 6 月に頂いたご意見と回答

ご意見

検査は、3 種類にも関わらず、沢山検査があるからと、自動受付ができず、せっかく早くきたのに、受付が遅くなった。改善してほしい。

回答

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

システムの都合上、① 1 つの診療科に 4 種類以上の予約または②複数科診療科であわせて 7 種類以上の予約がある場合は再来受付機では受付できない仕組みとなっております。

このため、窓口はその旨をお伝えいただいた場合は、速やかに対応することとしております。

大変申し訳ございませんが、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。



令和 7 年 7 月に頂いたご意見と回答

ご意見

頭の上にカレンダーがあると良い。

時計もあると良い。

回答

この度は、入院中にご不自由な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。

全室に時計を設置することは、すべての時計の保守管理や、震災対策の観点から難しく、現在は必要に応じて患者さんに準備していただいている状況です。

今後は、入院前の説明時に、時計やカレンダーが病室にない旨をご説明することといたしました。

今後とも、患者さんに信頼していただける医療が提供できるよう努力して参ります。



令和 7 年 9 月に頂いたご意見と回答

ご意見

ハチカイ食堂を利用しようとしたが、食券機が 1,000 円札のみ、しかも旧札のみの対応で、1 万円札のみ持っていたため利用を諦めた。近くに両替機もなかった。

両替機を置くとか、新紙幣に対応するとかないのでしょうか？

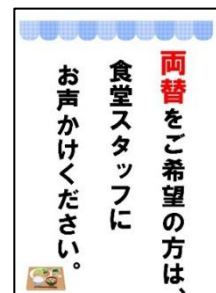
回答

ご意見いただきましたとおり、ハチカイ食堂の食券機は 1,000 円札までしか使用できません。

そのため、両替が必要な場合は、その都度 食堂スタッフにお声がけいただき対応しております。両替についての案内を掲示する等の配慮が足りず、申し訳ありませんでした。

ご指摘をふまえ、令和 7 年 10 月 9 日から両替についての案内文（※）を食券機横に掲示しました。

また、令和 7 年 4 月から新札も利用できるようになっております。



（※）

大変お手数をおかけしますが、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。



令和7年10月に頂いたご意見と回答

ご意見

食事の件ですが、たまにパン食が欲しいです。

家では、朝いつもパン食だったので…。

回答

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。

病院食は治療上の栄養管理に基づいて提供されています。

病状によってはご希望通りの食事が提供できない場合がありますが、主食（ご飯）を、「食パン」「そうめん」「うどん」等への変更を可能な範囲で相談できます。

今回いただきましたご意見をふまえ、今後の入院のしおりに食事に関する希望や不安は、遠慮せずにご相談いただける旨の文章を掲載することといたしました。

患者さんに寄り添い、安心した医療を提供できるよう努めてまいります。



令和 7 年 11 月に頂いたご意見と回答

ご意見

AI 受付について

高齢者や高熱の患者は大変だと思う。

時間がかかる。文章が多い。

回答

この度は、AI 問診をご利用いただくにあたり、ご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

当院では、一部診療科（内科、外科、整形外科、脳神経外科、皮膚科、泌尿器科、リウマチ科）の初診患者さんに AI 問診を実施しています。症状や経過をより詳しく聞き取りすることで、様々な病気の可能性を探り、診察の質向上や安全な医療提供につなげることを目的としておりますが、その過程で質問項目が多くなり、入力にお時間を要している状況です。

このため、患者さんのご負担を少しでも軽減できるよう、当院では次の取り組みを進めています。



- 1) 来院前に問診を入力いただけるよう、当院ホームページの“来院前 WEB 問診”に関するご案内を更新しました。事前に回答いただくことで、当日の受診がよりスムーズになります。
- 2) 発熱や風邪症状がある患者さんは、できる限り速やかに発熱外来へご案内しています。発熱外来ではスマホでの WEB 問診入力を推奨していますが、年齢や病状に応じて紙問診や口頭での聞き取りも行っています。
- 3) 高齢の方やタブレット操作に不慣れな方には、スタッフが適宜お声がけし、必要に応じて入力をお手伝いするなど、安心して問診を進められるよう配慮しております。

こうした取り組みを通じて、患者さんが安心して AI 問診をご利用いただけるよう努めております。

問診入力でご不明な点やお困りのことがありましたら、遠慮なく初診 AI 問診センタースタッフまでお声かけください。



令和 8 年 3 月に頂いたご意見と回答

ご意見

どうしたら年上の方に（ご高齢者）子供相手のような言葉遣いができるのか、理解ができない。

回答

このたびは、外来受診時やお見舞いの際のスタッフの言葉遣いにより、不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご意見を外来スタッフ全員で共有し、日々の言葉かけや接し方について改めて考える機会を持ちました。

患者さん、ご家族の皆さま、付き添いの方々に安心していただける対応ができるよう、責任者としてスタッフへの指導・教育を継続してまいります。

このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。



令和 8 年 3 月に頂いたご意見と回答

ご意見

夜の派遣の方に用事を頼むと、きつい言い方でこわく、隣りの方もいい気持ちはしない。

回答

このたびは、入院中に当病棟の派遣職員の言動により、不安や不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

ご指摘を受け、該当職員に師長より態度や言葉遣いについて指導を行うとともに、派遣元にも内容を共有し、指導を依頼しております。

今後も継続して接遇や対応について指導を行い、患者さんやご家族の皆さまが安心して過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。

このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。