

2025 年 11 月  
くわみず病院  
院長 池上あずさ

## ご意見箱等に寄せられたご意見への回答

皆様からいただいた貴重なご意見の一つ一つを大切にしながら、安全で安心な医療を提供し、信頼される病院となるよう職員一同取り組んでまいります。

---



### 【ご意見】

はじめての入院で不安でしたが、スタッフの対応がとても良くて、どなたに尋ねてもニコニコとして、ハッキリとして、年寄りにも感じがよかったです。楽しい入院生活が送れました。ありがとうございました。

### 【ご回答】

この度はご入院に際し、温かいお言葉と高いご評価をいただき、誠にありがとうございます。

初めてのご入院でご不安も多かったかと存じますが、スタッフの対応をお褒めいただき、「楽しい入院生活が送れた」とのお言葉を頂戴し、**職員一同、大変嬉しく、励みになっております。**これからも、どなたにとっても安心して療養いただける環境づくりを目指し、笑顔と誠意をもって対応してまいります。また何かお困りのことがありましたら、いつでもご相談くださいませ。

引き続きご自愛のうえ、お元気にお過ごしください。ありがとうございました。

---



### 【ご意見】

病室のシーツ交換時に窓を開けて、空気の入替えを行ってほしい。また病室の清掃について、業者の方が「掃除に入ります」と声掛けされるも、部屋全体を隅々まで清掃していないように見受けられる。

### 【ご回答】

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。

病室のシーツ交換時の換気のご要望や、清掃の対応に関するご指摘につきまして、日々療養されている患者さんの大切な空間において、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご意見を受け、**シーツ交換時には可能な範囲で窓を開けるなどの換気を行うよう、スタッフに周知徹底**いたします。

また、清掃業務につきましても、**業者と連携し、「声かけ」だけでなく実際の清掃内容にも十分な配慮が行き届くよう、全体の清掃手順や質の確認を強化**してまいります。

今後も安心して療養いただける病院を目指し、改善を進めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたらいつでもお知らせください。

### 【ご意見】



受付で書類を書く際に必ず記載日を求められる。できればテーブルに本日は何月何日という掲示があれば助かります。

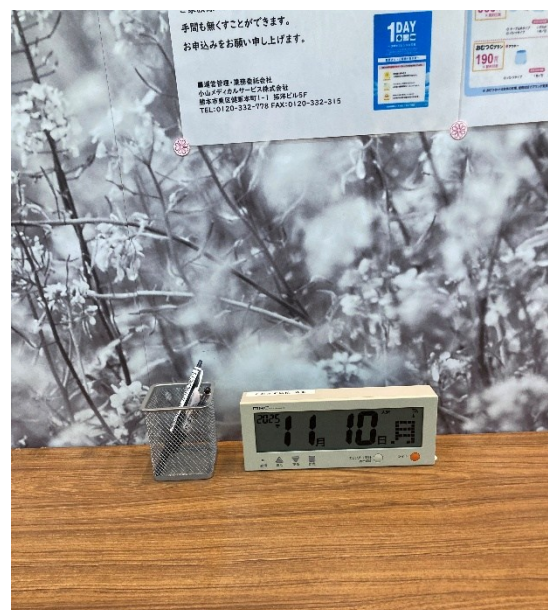
### 【ご回答】

この度はご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

さっそく、患者さんのご負担を軽減するため、**受付付近の記載用テーブルに「デジタルカレンダー」を設置**いたしました。これにより、その日の日付をご確認いただきながら、安心して書類のご記入がいただけるかと存じます。

今後も、患者さんの視点を大切に、少しでも快適にご利用いただける環境づくり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。





【ご意見】

病室内での通話禁止を徹底してほしい。

【ご回答】

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。

病室内での通話に関するご不快な思い、誠に申し訳ございません。当院では、**他の患者さんの安静やプライバシーの保護のため、病室内での通話はご遠慮いただいておりますが**、現状では十分に周知・徹底が行き届いていないことを反省しております。

今回のご意見を受け、**病室内での通話禁止について改めて入院時のご案内を強化し**、患者さんお一人おひとりにマナーを守っていただけるよう周知徹底を図ってまいります。

すべての患者さんが快適に療養できる環境づくりのため、今後とも改善に努めてまいります。ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。



【ご意見】

病院玄関を早めに開けていただけると嬉しいのですが。

【ご回答】

この度はご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

病院玄関の開錠時間につきましては、**防犯上の観点から朝 8 時を基本としております**。ご不便をおかけすることもあるかと存じますが、スタッフ体制が少ない時間帯の入院患者さんの安全確保のため、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、**トイレや休憩のために、別館管理棟は朝 7 時 30 分より開錠しております**。また、それより早い時間帯でも、**体調が優れない場合や緊急でトイレをご利用になりたい場合には、どうぞ遠慮なくインターフォンにてお声かけください**。できる限りの対応をさせていただきます。

今後も、患者さんにとって安心・快適な環境づくりに努めてまいりますので、引き続きのご理解とご協力をお願い申し上げます。



### 【ご意見】

受付の対応が不愉快だった。口の利き方が雑で早口で聞き取れず、やりとりをする中で口調がきつくなり嫌な気分になった。別の日にも機嫌の悪そうな声掛けをされた。

### 【ご回答】

この度は当院をご利用いただいたにもかかわらず、受付職員の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

口調が雑で聞き取りにくい、また対応が冷たく感じられたとのことご指摘は、患者さんのお気持ちを第一に考えるべき医療機関として、あってはならないことと深く反省しております。

いただいたご意見は、該当部署と共有し、**受付スタッフ一人ひとりが常に丁寧で安心感のある対応を心がけるよう、改めて指導・研修を徹底**してまいります。また、**患者さんの声に真摯に耳を傾ける姿勢**を職員全体で見直し、再発防止に努めてまいります。

このたびは貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。今後とも、安心してご来院いただけるよう改善を進めてまいりますので、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

---