



## ご意見箱（病院への手紙）について [令和7年4月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

### 01 意見・感想

- 足の手術をしたが、洗面所が遠く顔が洗いづらい
  - アメニティの入院セットを利用しているが、①入れ歯保存ケースはサイズが合わず、入れ歯が入らない（2つ）、②歯磨き粉のチューブのキャップがねじ込み式で小さく、高齢者の手元には厳しい、③入れ歯用の専用ブラシが、ブラシ部分を太め広めに設計したものが喜ばれると思う。
  - 要介護1で認知症が出始めているため、すぐに忘れてしまうことが多いのでよろしく願います。
  - 先日、知人が首の痛み・震えなど体調不良で救急車で病院に行った際、医師も看護師も親切で「またなったら救急車をいつでも呼んでいいから」と言われたそうだ。後日、同様の状況で救急車で病院に行くと、看護師から「なんで救急車を呼んだんだ！」と怒られたほか、MRIの際も、本人が「今撮ってもらっても痙攣しているし、不安もあるため多分撮れないと思う」と説明すると、医師から「検査したくないけど救急車を呼ぶんだ」と言われたとのことであった。
  - ある外来の看護師の不親切さに改善をお願いしたい。歩くのもままならない高齢者が、衣服の着脱が大変にもかかわらず、全く補助してくれないのはいかがなものか。
  - 数年前に子どもが入院していたが、退院後に書類を提出しに行ったところ、（他人の子の入院時の態度を自身の子と勘違いされ）入院態度に関することでひどく叱責され、親のしつけにまで言及された。
- > この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。  
また、職員の対応や言動等で不快な思いをさせた皆様には、ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。  
今回いただいた内容は、各部署、職員一同で確認し、改善に努めてまいります。また、アメニティセットへのご要望につきましては、サービスを提供している会社に申し伝えます。  
真に患者に寄り添った病院となれるよう努力してまいりますので、お気づきの点がありましたらお気軽にご意見をお寄せください。

## 02 お礼・感謝の言葉

- 骨折で3階西病棟に入院しました。中標津町に来たばかりで不安でしたが、看護師さんが親切で優しく接してくれて、安心した入院生活を送ることができました。看護助手の皆さんも笑顔で明るく接してくださりありがとうございました。
- 初めての入院でしたが、皆さんとても優しく、手術後は特に気を遣ってくれました。
- 毎回、入院する度に親切にしています。介助やごはん下げなど、色々ありがとうございます。
- いつもおいしいごはんをありがとうございます。

> このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。  
職員への叱咤激励は、モチベーションの向上や職場全体の意識改善が図られる、貴重なご意見として大変うれしく拝見しています。  
これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

## 03 質問・要望

- テレビカードの価格が、他の病院に比べて高すぎる。
- テレビ、冷蔵庫は無料でもよいのではないか。
  - > 病室に備え付けの備品に関するご要望をいただきありがとうございます。  
病院に設置するテレビ・冷蔵庫については、あらかじめカードを購入し使用していただく「プリペイド」方式を採用し、外部業者の協力のもとでサービスを提供しています。  
テレビはカード1枚（1,000円）で20時間、冷蔵庫は240時間使用することができますが、この利用料金については、概ね他の病院に設置しているものと大きく乖離しない価格設定としていますので、ご理解をお願いします。
- リハビリのみの際、先生からカルテをもらわないといけないのはなぜか。  
問診も触診もなく、カルテを渡される。
  - > リハビリの際の手続きに関する質問をいただきありがとうございます。  
健康保険の適用によるリハビリについては、医師の指示のもとで行う医療行為とされており、その指示に基づき理学療法士等の技術職員がリハビリを提供しています。  
健康保険の適用によるリハビリを医師の指示なく行うことは厳に禁じられておりますので、ご理解をお願いします。
- 洗濯機、乾燥機を何度も利用したが、100円玉がなく、何度も自販機でジュースを買った。各階のデイルームに両替機の設置を！
  - > 両替機の設置に関する要望をいただきありがとうございます。  
両替機の設置につきましては、これまでも設置の検討を行ってききましたが、現時点においては、設置費用や休日・夜間の対応、メンテナンスの煩雑性などのことから、設置しておりません。  
窓口での両替についても対応しておりませんので、大変申し訳ありませんが、あらかじめご用意のうえ来院していただきますようよろしくお願いいたします。