

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年2月分)

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
1	テレビ台がホコリで汚れています。	ご指摘ありがとうございます。 テイルームの清掃は毎日行い、清潔な空間づくりに向け努力しているところですが、より丁寧な清掃作業を心掛けてまいります。汚損など気になる点がありましたら、近くの職員にお声掛けください。	総務課	意見・要望
2	病棟へのエレベーターは毎日掃除しないのですか？1週間ほど血液のシミが床に落ちてほこりで黒く固まっていました。感染症対策はだいじょうぶですか？すみすみまでふいて下さい！	ご指摘ありがとうございます。 エレベーター内は週5日清掃を実施しておりますが、より丁寧な清掃作業を心掛けてまいります。汚損など気になる点がありましたら、近くの職員にお声掛けください。	総務課	意見・要望
3	トイレが汚い	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 清潔な環境を保てるようトイレは毎日複数回清掃を実施しておりますが、改めて細部まで清掃するよう清掃員に指導してまいります。 なお、汚れが気になる際はすぐに対応いたしますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	意見・要望
4	トイレの手洗いの所（個室ではなく）に荷物をかけるフックをつけてほしい。ごみ箱の上や濡れたところに置くのは気が進まない。他病院にあって便利だったので。	ご意見ありがとうございます。 いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。	総務課	意見・要望
5	トイレのロール 取り出し難し、やってみて。取り出し処にミシン目を。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 当センターでは業務用のトイレトペーパーを使用しているため、ご家庭などで使用されているものと比べ使い心地等で劣る点も多いかと思いますが、ご容赦いただきますようお願いいたします。	総務課	意見・要望
6	予約は何のためにあるの。 時間内に呼ばれないとか予約の意味なし。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 患者さんの病状によってはどうしても診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまうことがございます。引き続き受付から受診までの流れを改善するなど、待ち時間の短縮を図ってまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	医サ課	意見・要望
7	検査・受診科ごとに会計データを入力して精算は可能な限り早く済むようにしてほしい。待たせることは最高の院内感染の機会を作る。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。診察終了後、順に会計をお出ししておりますが、確認作業等の関係で長引いてしまう場合がございます。また、混雑時にはお時間を要する事がありますが、会計がスムーズに進むよう努力してまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	医サ課	意見・要望
8	同じ待合室で待ち続けるのはどの患者さんもイヤだと思うので動ける患者さんが外にいても（病院近傍の）わかるようにQRコードでメールを飛ばせるようにしてほしい。（虎の門病院はそうでした。） 玄関付近など他の場所にいても自分の順番が分かる表示にしてほしい。今のやり方だとインフルエンザ/新型コロナにかかれと病院が言っているようなものだ。全科の進行状況を表示をするディスプレイを自販機コーナー・採血室前、玄関などに、人の集中をしないように設置してほしい。	ご意見ありがとうございます。 いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。	医サ課	意見・要望
9	22番受付スタッフはもう少し優しい対応をしてほしい。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。いただきましたご意見につきまして、当該部署のスタッフに厳重注意をいたしました。今後もスタッフの接遇強化に努めてまいります。	医サ課	意見・要望
10	患者を案内してくれた時おばあちゃんと云って案内してくれました。確かに74歳はおばあちゃんですが、孫以外には言ってほしくないです。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 患者さんやご家族の気持ちに寄り添える接遇・言葉かけが行えるように当該部署のスタッフに注意・指導いたしました。今後もスタッフの接遇強化に努めてまいります。	医サ課	意見・要望
11	①会計時もベッドで待ってくれと言われたがいつまでも来ないので事務に聞くと下の会計へ行けと言われた。 ②退院時のオリエンテーションが不十分。会計が終わってもいつまでも待たされる。看護師の行動をもっとスムーズにしてほしい。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 退院に関しては、担当看護師が説明する運用になっていますが、ご意見を踏まえて、患者をお待たせすることがないように、また、丁寧で分かりやすい説明を厳守するよう改めてスタッフに対して周知・指導いたしました。	看護部	意見・要望
12	前回1月24日に入院した時タオルの熱い顔ぶきのおしほりをいただき、顔を洗えないのにとでも気持ちよく感激しました。今回も楽しみにしていましたが、レーヨンのウェットタオルで悲しかった。明日の朝も残念かな。	ご意見ありがとうございます。 当院では感染予防の観点から使い捨てのタオルを導入させていただいております。以前のタオルに比べて冷めやすい、温かみがないなどのご意見をいただくことが多い状況ですが、安心安全な看護・ケアを提供させていただくため、ご理解いただきますようお願い申し上げます。	看護部	意見・要望
13	血圧を測る椅子（机）が背の低い方には合わない。高さを調節出来ればよいのだけど。12ブロックはマジックテープ式だからまだ良いが、肘まで入れるタイプはむずかしい。	この度は、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。 高さ調整ができる椅子を以前は設置していましたが、事故防止（固定が外れ、患者さんが転倒するなど）の観点から、高さ固定の椅子に変更した経緯があります。安全面を第一として設置しておりますことをご了承ください。測定時にご不便がありましたら、お近くの受付にお申し出ください。看護師が対応させていただきます。	看護部	意見・要望
14	お世話になっております。本年1月31日（金）（もしかすると記憶違いで前日の30日かも知れませんが）の夕、5東に入院させて頂いている母親の①それまでの評価と②今後について、また長らく放られているtest eatingの日はいつ頃になるのかお伺いしたく、看護師さんと少しお話をいたしました。その際ご多忙でいらしたとは存じますが、いきなり看護師さんが「あなたはいったい何をしたいのですか！！」と怒声で応答され、わたくしは大変驚き「それではいいです」と言いかけている途中でガッチャーンと切られました。本日知り合いの豊島病院の医師にお話ししましたところ、医療従事者にその態度はない！きちんと患者の声として書きなさい、と強く伝えられましたので、記させていただきました。何らの情報もなく寄る辺ない患者家族にはもう少し異なる対応もあるのではないのでしょうか。ご検討いただけますと幸いに存じます。	この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 電話対応をはじめとする職員の接遇について、心配されている病状などを丁寧に説明するよう指導徹底してまいります。	看護部	意見・要望
15	精神科に主人がお世話になっております。看護師さん、患者が困っている時の対応がとても感謝するくらいに親身になってハキハキ相談のってくれて心からありがたいです。他の病気で違い精神の方ですので、家族は戸惑いと不安でいるときに本当に助かります。心から感謝致します。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後も質の高い医療・看護を目指して努力してまいります。	看護部	感謝
16	皆んな男も女も頑張ってる働いている。食事の手間などで大変だった。ごくろうさんでした。気の毒な様でした。	この度は、スタッフへのご配慮のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後も質の高い医療を目指して努力してまいります。	看護部	感謝
17	R1年母が健康長寿病院で亡くなりました。90歳以上長生きした大往生でした。70歳頃から20年以上こちらに通院し、親身になって母に寄り添い治療をしていただき有難うございました。10年ほど前に父が他界し、それを追うように母は身体的にも肉体的にもどんどん弱っていきました。そんな時に救いの手を差し伸べていただいたのが循環器科の原田先生と杉江先生でした。色々な病気を抱えていた母でしたから運動、サウナ療法にも多大なご配慮をして頂いたと思います。母は望み通り寝たきりにはならず本当に本当に穏やかな最後でした。母に代わりこの場をお借りしてお礼と感謝をお伝えしたいと思います。先生、母は最後まで歩けました。幸せな人生でした。本当にありがとうございます。 又最後の入院になりました時、8F西病棟の看護師さんにどんなに励まされお気遣いいただき、付き添いの家族にまで心を寄せていただきました。お陰様で取り乱れることなく看送りが出来ました。患者とその家族に寄り添いとても温かな看護をして頂きました。この場をお借りし御礼申し上げます。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後も質の高い医療・看護を目指して努力してまいります。	高齢者健康増進センター 看護部	感謝



○皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

4	ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
	投書件数 17件
	（内訳） 意見・要望 14件
	感謝 3件