

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和2年4月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	看護師さんが回診の時、通路に立ってパソコン画面の方に顔向けていろいろ質問される。ベッドの上では聞き取りにくい。患者とのやり取りも勢い大きな声になってしまい、プライバシーが同室者に筒抜けなのがいや。ベッドサイドまで進んで対面してもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。 不快な思いをさせていただきましたことを重く受け止め、今後、信頼を回復できるよう努めてまいります。 職員一同、プライバシーに配慮し、ベッドサイドまで距離を縮めてしっかりとコミュニケーションが図れるように取り組みます。	看護部	意見要望
2	4/13に来院し、会計を支払ったが、同日支払いがされていないとの連絡が来た。会計が済んでいると伝えましたが、検査の分が済んでいないと言われた。会計が済んだ後に出た分であると説明された。後日、来院して支払ったが、用意できていない会計を「お支払いをいただけない」という言い方はいかがなものか。	ご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。 何より丁寧な説明も無く、言葉遣いも不適切であり猛省いたしております。 今後このようなことの無いよう、ご意見をスタッフ間で共有させていただきます。	医サ課	意見要望
3	2月の「ご意見にお答えします」を見てびっくりしました。あれではここで働いている方の個人が誰だかわかってしまいます。そう思いませんか？この病院の個人情報って守られていないの？患者も職員も守られるべきではないですか？家族来ているのに不安になりました。	貴重なご意見ありがとうございます。 今後は個人が特定される可能性のある文言については内容に配慮して掲載いたします。	医サ課	意見要望
4	テイルームだけでもウォーターサーバーを置いて欲しい。 食事の時以外でもお茶（あたたかい）が入院してほしい時があり希望すればもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。 病棟テイルームにウォーターサーバーを設置することは、すぐには難しい状況です。お水を希望される際には水道水でよろしければ用意いたしますので、看護師にお申し付けください。 水道水以外の飲料水につきましては、各病棟テイルームに設置しております自動販売機をご利用ください。	総務課	意見要望
5	外来及び病棟にWi-Fiを入れて欲しい	貴重なご意見ありがとうございます。 当センターでは患者様向けのWi-Fiサービスは提供しておりませんが、2階レストラン「ピアンモール」におきましては店内のお客様が無料でWi-Fiをご利用できるサービスを実施しております。 なお、インターネットをご利用する際は、有料にはなりますが各階病棟テイルームまたは外来2階渋沢サロンにあるインターネット端末がございますので、ご利用ください。	総務課	意見要望
6	(秋・冬の) 院内の温度がとても高く感じます。 外との差が大きいかと。 院内に入った途端汗が出て拭いている人は数人見かけます。	貴重なご意見ありがとうございます。 快適な温度管理に努めておりますが、季節によっては室温を維持するため、窓際や玄関周辺の温度が高く感じられることもあります。暑さを感じたときは、近くの職員にご遠慮なくお申し出ください。	総務課	意見要望
7	病院東側の駐輪場出口のスロープや階段下、歩道の柵に座りながら煙草を吸っている職員がいる。1人や4~5人でしゃべりながら吸っているのを見かけた。敷地内は禁煙ではないのですか。服装から清掃の方？給食の方？と思われます。階段下では白衣・スーツの人も見かけました。現在は通行止めになっている研究所の入口もたばこ臭がひどい・・・	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 敷地内は禁煙となっております。 敷地内の禁煙につきまして、改めて職員へ敷地内禁煙を促す周知をいたしました。 今後このようなことのないよう職員へ指導してまいります。	総務課	意見要望
8	1.食事が大変おいしくて食事が毎回楽しみでした。他の病院ではありえないことで、A病院も美味しかったです。その一歩上をいっていました。食事がおいしいと病気の治りも早くいいことづくめでした。体調も以前より大分良くなりました。ありがとうございました。 2.看護師のみなさんの対応が素晴らしく感謝します。ありがとうございました。コロナ感染拡大の中命がけの仕事をしていただいていたことがありがとうございました。感謝致します。 最後になってしまいましたが、今回粉瘤という病気でお世話になったのですがしっかり治していただきありがとうございました。担当して頂いた皮膚科の先生のよくわかる説明に助けられました。ありがとうございました。痛くない治療に感謝します。先生ありがとうございました。助けていただいた皆様、本当にありがとうございました。	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。 お言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指して努力してまいります。	皮膚科 看護部 栄養科	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。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要  
 投書件数 8件  
 (内訳) 意見・要望 7件  
 感謝 1件