

皆様からのご意見にお答えします。(令和6年12月分)

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
1	この病院予約制なのになぜいつも2時間くらい待たせるの？予約制の意味がない。30分～1時間 我慢できる。改善してください。	この度はお待たせをいたしまして申し訳ございませんでした。外来中でも救急患者様の対応や、院内の他診療科からのコンサルテーションにも同時に対応しているため、途中お待たせしてしまうことがございます。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。	消化器内科 呼吸器内科	意見
2	医師が大きな声で怒っていて不快だった。患者の前でそのような態度はひどすぎる。（同様のご意見他1件）	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当の医師に指導し改善に努めます。	膠原病リウマチ科	意見
3	①血液・尿検査の有無が予約券に記載されていない。（1/8の予約券） ②コメントに「血液・尿検査があれば診察の1時間前に来院」とあるが「検体検査」しか書いていないのであるかわからない（4/7の予約券）	①診察後に血液検査をオーダーしたため明記されておりました。混乱させてしまい申し訳ありません。 ②頂いたご意見を参考に明記方法について検討致します。	膠原病リウマチ科 医サ課	意見
4	待合室、家族4人患者1人で家庭の話を大声ですっと話してうるさくて嫌になった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後はスタッフにお声がけください。	医サ課	意見
5	患者さま相談窓口とありながら相談できる雰囲気などありません。受付するのにどうしたら良いか、窓口の前ウロウロしている人がいても、パソコンの画面をみているだけで声をかけません。忙しいのは理解できますが、「声をかけてくるな」の雰囲気ありで相談窓口って何なんだと思いました。	ご不快な思いをされたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。今後こまめに窓口を確認するよう意識するとともに、患者様が声をかけやすい環境作りに取り組んで参ります。安心してお声がけ頂ける雰囲気をご提供できていないというご意見を真摯に受け止め、全体で改善に取り組んで参ります。	医サ課	意見
6	渋沢サロンのボランティアさんでマスクをしていない人がいます。ボランティアとはいえ、病院の人間とみなされるのではありませんか？個人の判断ではなく病院の方針に従うべきではないでしょうか？	ご意見ありがとうございます。患者様が不快に感じないよう、着用指導を徹底いたします。	総務課	意見
7	院内が寒すぎる	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。空調の温度は利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見
8	正面玄関付近の待合がとても寒く、風邪をひきそうです。入口付近の温度を上げるか、ドアを閉めていただきたいです。もっと具合悪くなります。患者目線で考えてください。	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。寒い場合はお近くのスタッフまでお声がけください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
9	(長文のため 一部抜粋) 1月6日の入院から今日の退院まで大変お世話になりました。入院、手術、誕生日となんとも言えない新年となりましたが、一生忘れられない思い出となりそうです。特に手術当日、看護師の西さんが怖さや不安しかない私にずっと声をかけ続けてくれ、勇気を頂きました。焦らずに復帰に向けて頑張りたいと思います。皆さん本当に有難うございました。	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。当該部署にも共有させていただきました。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	5階東	感謝
10	入院、治療中は河田ドクターはじめ先生方及び関係者の皆様の手厚い気持ちのこもったお世話に対し心から感謝しております。私も健康に留意し、歩行、リハビリを続け一生懸命生きていこうと思います。本当にありがとうございました。皆様のご健康を心よりお祈り申し上げます。		5階東	感謝
11	他の大病院も行きましたが完璧な所はありません。非常に感謝しています。優しさを心がけてください。		全体	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 (内訳)			11件
	意見・要望		8件
	感謝		3件