

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年3月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	受付にいた看護師さんではないと思いますが、少し遠かったので良くわかりませんが・・・とても疲れていたのでしょうか、他の人は動いていましたがその方だけは思いっきり寝てました。疲れているのであれば休憩室で寝ればいいのにと思いました。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご指摘された内容は、医療者としても一社会人としても、あってはならないと思います。今後、このような事がないようにスタッフ全員に周知し取り組んでまいります。	看護部	意見・要望
2	12番の受付の人の私語がひどい。うるさいしこちらの話をろくに聞かない	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。受付に立つ者としての「常に見られている」という意識を持つよう指導してまいります。	医サ課	意見・要望
3	外来の受付カウンターで事務員の私語が多すぎる。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。受付に立つ者としての「常に見られている」という意識を持つよう指導してまいります。	医サ課	意見・要望
4	受付の医療スタッフさん、相手の言っていることをくみ取る力がない。話し方が上から目線、何様?? 自分の話していることは間違いないという感じてた。ヒドイです。2度と顔も見たくありません!!	この度は不快な思いをさせてしまい、大変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言葉がけができるよう全職員への周知が必要であると重く受け止めています。どのような状況であっても適切な態度と言葉遣いで対応できるよう、接遇面での指導を継続してまいります。	医サ課	意見・要望
5	看護師さん達はサンダルをズルズルひきづって歩くのはやめてほしい。耳障り。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご意見を踏まえ、職員に注意喚起を図ってまいります。	医サ課	意見・要望
6	先生からの説明(質問への回答)で簡単なものは電話でお聞きできるとありがたいです。誤解がないよう、対面のみと言われましたが、簡単なことは電話で確認可能で、会社の休みを取ってこちらに来るのは時間もお金ももったいないです。	貴重なご意見ありがとうございます。お電話による説明についてはキーパーソンと時間を調整した上で対応させていただきます。なお、内容によっては従前どおり来院をお願いする場合がございますので、予めご了承ください。	診療部 看護部 医サ課	意見・要望
7	EVの中が汚れている。 手あか	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。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参ります。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がけください。	総務課	意見・要望
8	通院以来ずっと気になっていることがあります。トイレのフタがないことですが、水を流す時に飛沫を防ぐためふたをしてから流すように、と聞いて実行しています。ふたをつけていただけると安心なのですが...	貴重なご意見ありがとうございます。トイレのフタについては、開閉時の負担や手の汚染を考慮して設置しておりません。ご理解のほどよろしくお願い致します。なお、汚損などの気になる点がございましたら、近くの職員にお声掛けください。	総務課	意見・要望
9	外来及び病室にWi-Fiをつけてほしい。	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デ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
10	1F16番にて当日採血があり、番号(本人)が呼ばれその担当(若い男性)左腕採血検査、その時間遅れて2カ所刺された。 ※2カ所内出血 体調悪く病院に来ているのに、採血0点でした・・・。 考えてほしい。	採血が2回になり、大変申し訳ございません。患者さんに不快な思いをさせぬよう、採血技術の向上を目指し指導を徹底してまいります。	検査科	意見・要望
11	そちらの病院はどなたでも親切で通院してもホッと致します。先日お電話で予約の変更を致しましたところ、とても親切に「薬の方は大丈夫ですか」と気をつけて下さり、とても嬉しかったです。電話はお顔が見えないので特に気をつけていらっしゃるんだと思います。毎日の事で大変でしょうがすばらしいことだと思います。コロナウィルスで東京も大変ですが皆で力を合わせて乗り越えていきましょう。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。今後も引き続き患者様のご期待に添えますよう努力してまいります。	医サ課	感謝
12	医療相談のスタッフさんや入院の受付のスタッフはとても良くしていただき不安な気持ちがなくなりました。素晴らしいスタッフの皆様でした。ありがとうございます。	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。今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	医サ課	感謝
13	ごはんがおいしかったです。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。調理業務担当者にも伝え、今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	栄養科	感謝
14	私はご縁がありまして2年前前から当病院に通院し治療させていただいています。化学療法科の先生、そして看護師のみなさんいつも心良く受け入れていただき感謝しております。私に与えられた人生を誰かの為にこれからも出来るなら幸せに思います。今後もどうかご指導宜しくお願い申し上げます。	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を目指して努力してまいります。	化学療法科 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。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 14件
 (内訳) 意見・要望 10件
 感謝 4件