

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年12月分)

| 項目 | ご意見 | 回答 | 照会先 | 種別 |
|----|--|---|----------------------|-------|
| 1 | トイレにジェットタオル（ハンドドライヤー）を設置してほしい。 | ご意見ありがとうございます。 当センターでは、院内感染防止・衛生確保などの清潔な環境維持の観点からハンドドライヤーを設置していませんので、清潔なタオル、ハンカチをお持ちいただきご使用いただきますよう、ご理解とご協力をお願いします。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 2 | コインロッカーを設置してほしい。トイレに行く時に手荷物を入れられれば安心できる。 | ご意見ありがとうございます。 外来にはコインロッカーを設置できるような安全で広いスペースを確保することが難しいことや、鍵の紛失や荷物の放置などが懸念されることなどから設置は難しい状況です。何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 3 | たびたび東武東上線が不通になりますが、そのような時に院内放送でアナウンスしていただけでは嬉しいですが。 | ご意見ありがとうございます。 鉄道事業者の情報をセンターが随時、正確に把握することは困難なため、誤った情報や古い情報を皆様へお伝えすることを避けるためにも、院内放送は致しかねます。何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 4 | 日中の外線が繋がらない。特に、土・日曜日は5分以上繋がらないので急ぎの時に困ります。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 代表電話につきましては、診療開始前後や夕方など混み合う時間帯がございます。また、土日や夜間は防災センターで受け付けており、混雑時は順番にお繋ぎしておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 5 | ①散歩をしていたら植込みの中（芝生）に犬の糞が落ちていました。 ②駐輪場がいっぱい別の場所に駐輪したが、芝生の上や植込みの中にはオートバイや自転車が置いてありました。生命を預かる病院で植物が大切にされていないのはどうでしょう。立札やロープを張るとか考えないのでしょうか。工夫をしない。何も気づかない。そんな病院は仕事をしている人が病んでいるのでは？ | ご意見ありがとうございます。 センターをご利用の皆さんが不快な気持ちにならないよう細部まで確認して清掃するよう指導してまいります。 また自転車等の駐輪マナーに関しましては、貴重なご意見として承ります。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 6 | タクシーで降りる時、ボランティアがいても良いのでは？ | ご意見ありがとうございます。 いただきましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。 | 総務課 | 意見・要望 |
| 7 | 朝の忙しい時間帯でしたが、初診受付スタッフが流れ作業のような対応でした。 | 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 |
| 8 | 11番ブロックの受付スタッフの対応がとても感じ悪い。 | 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 |
| 9 | 再来機受付 12:09 採血終了 12:30頃 23ブロック 12:35頃 診察 15:30頃 確認したところ、血液ブロックの受付時間が14:50と言われ、最後から2番目でした。 | この度は、お待たせして申し訳ございません。 患者の病状により、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場合がございます。また、各ブロック受付は時間帯によって、来院された患者様と診察を終えた患者様の導線が交差し、混み合う場合がございます。今後、受付体制等の見直しを検討してまいります。 | 血液内科 医サ課 | 意見・要望 |
| 10 | 朝食にミルクが付きましたが、私は飲む事が出来ませんので返しました。この場合、他の病院ではヨーグルトに変えてもらうことができましたが、センターでは何とかできるのでしょうか。 | ご意見ありがとうございます。 牛乳が飲めないという申告があった方には、ヨーグルトに変更し、対応しております。病棟の看護師や管理栄養士へお声掛けいただけましたら対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。 | 栄養科 | 意見・要望 |
| 11 | 夕食（入院食）を忘れられていました。今作っているから待ってくださいと当然のように言われました。何度も入院しましたが、このようなことは初めてです。 | この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 記名がないため事実経過の確認ができませんが、緊急入院時や食事変更があった場合は料理を作り直すことがあり、通常の配膳時間に間に合わず、お待たせする場合があります。可能な限り早く食事を用意するとともに、接遇面を含めてスタッフ一同気を付けて看護にあたらせていただきます。 | 栄養科 看護部 | 意見・要望 |
| 12 | 病棟看護師の態度が悪く、生意気だった。忙しいからと言ってきちんと対応しない。 | この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 記名がないため事実経過の確認ができませんが、いただいたご意見を各病棟に周知し、より一層の患者サービスの向上に努めてまいります。 | 看護部 | 意見・要望 |
| 13 | 入院中の朝、点滴を外した際に左腕からかなり出血してパジャマが汚れた。また、食事中にトイレのために少し席を外したら食事が終わったと思われてトレーを下げられていた。スタッフへの教育をお願いします。 | この度は、点滴処置及び食事の下膳に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、再発防止に向けた指導教育を行ってまいります。 | 看護部 | 意見・要望 |
| 14 | 他の病院からの紹介で今日まで膠原病・リウマチ科にお世話になりました。杉原先生をはじめとして、入院の時は本当に親身に優しく接してくれて、感謝しています。素晴らしい先生方でした。今の先生方はデータだけで診察します。私たちリウマチ患者は明日の天気予報が分かるのです。もう少しリウマチ患者の気持ちを分かってください。冷たい対応ではなく、笑顔で接して下さい。 | ご意見ありがとうございます。 いただいたご意見について、担当部署へ報告いたしました。 今後ともお気づきの点などございましたら、ご意見をいただきたく、よろしくお願い申し上げます。 | 膠原病・ リウマチ 科 | 意見・要望 |
| 15 | 聴診器も使わず、触診もせず、ただちょっとした検査の結果だけを見て「加齢のせいです」で全て終わる。患者は辛く苦しいから病院に来るのです。「加齢です」なんて80歳にもなれば言われなくても分かっている。誠意・熱意の無い医師はいない方がいい。 | ご意見ありがとうございます。 貴重なご意見として参考にさせていただきます。 | 全診療科 | 意見・要望 |
| 16 | 不整脈で何度か循環器内科を受診した。心電図やその他の検査機器で出てくるものしか見ず、異常なしと言われました。仕方ないので他院を受診したところ、心臓弁膜症と診断されました。その先生からは、聴診器を使えばすぐに分かると言われました。センターでも聴診器を使っていたらいいと思います。 | ご意見ありがとうございます。 記名がないため具体的な診察状況や治療経過を確認できませんが、聴診器の使用のみならず、患者に分かりやすく丁寧な説明を心掛けるよう医師に対して指導いたします。 | 循環器内科 | 意見・要望 |
| 17 | 総合診療科の大川先生は大変良質な先生で満足しました。 | | 総合内科 | 感謝 |
| 18 | 突然の苦しみになす術もなく呼吸器内科の山田先生に電話をしました。先生は早速心良く来院をお許し下さり、診察及び検査をして下さいました。敏速な対応のおかげで夕方までに病名も分かり、薬も頂けました。医者として患者にとって信頼出来る先生にめぐり会えたことに、心から感謝申し上げます。ありがとうございました。 | | 呼吸器内科 | 感謝 |
| 19 | 先生方、医療スタッフの皆様には、初診以来心暖まる対応をしていただき心から感謝申し上げます。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。 今後も質の高い医療を目指して努力してまいります。 | 膠原病・ リウマチ科 看護部 | 感謝 |
| 20 | 重篤な肺炎による緊急入院で家族が1ヵ月ほどお世話になりました。一時は最悪の事態も覚悟しておりましたが、先生方の適切な処置により退院できることになり、家族一同大変感謝しております。また、9階東病棟の看護師の皆様はいつも明るく接して下さい、長い入院生活を支えていただきました。患者が病気に立ち向かえたのは様々な職種の方々の皆様のおかげです。本当にありがとうございました。今後もお世話になると思いますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。 | | 診療科 看護部 | 感謝 |
| 21 | 前回こちらに入院した時、晩のみ温かいタオルが配布されたが、今回の入院では朝もタオルが配られた。朝晩顔を拭くことができるとは思いませんでした。 | | 看護部 | 感謝 |

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数 21件

(内訳) 意見・要望 16件

感謝 5件