

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和6年7・8月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	<p>【待ち時間について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約時間を2時間過ぎても診察が受けられない。</li> <li>・使用する薬が届いていないということで朝から19時過ぎまで病院や行きたくないファミレスで時間をつぶしました。薬剤科の方、中央処置室のナースの方には謝罪していただきました。ただシステムが悪いのでは？</li> </ul>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外来患者さんの病状によって通常より一人の患者さんに対し診療時間を要することがあり、日によって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。</li> <li>・使用する患者様が少ない高額薬剤であることなどから、発注に行き違いが生じたと考えられます。今後、病院としてこのようなことがなくなるよう配慮いたします。</li> </ul>	<p>膠原病リウマチ科 薬剤科 血液内科</p>	意見
2	<p>【受付の接遇について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付の方に「順番はこの電光掲示板を出ている数字を見ていけば良いのですね」と尋ねたところ「さあ、なにも」とだけ答えられました。</li> <li>・病院前の道路で看護師のネームを拾い、休日入口から事務（女性）の方へ届けましたが、その時の対応がすごく悪かったのでびっくりしました。交番に届ければ良かったと後から思いました。</li> <li>・医事課のスタッフの対応が悪い。時間外（土日）のスタッフが特に感じが悪い。</li> <li>・23番の事務の方、大柄の女性とても怖いです。</li> <li>・全体的にどこに行ってもおしゃべりが多くてうるさい。この規模の病院でこんなにうるさいところはない。特に事務の人、寝たりもしている。</li> <li>・会計の奥にいる事務の若い女性、爪が非常に長く派手な爪色 アートをしているのが気になります。</li> </ul>	<p>この度は不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありません。受付対応については、丁寧さを徹底し、スタッフへの指導を強化します。業務が重なる中でも、常に思いやりを持った対応が求められます。また、患者様の視点を大切にし、職場での適切な行動を再教育します。今後は気持ちの良いサービスを提供できるよう努めます。</p>	<p>医サ課</p>	意見
3	<p>文章受付が遅い 人を増やしてほしい</p>	<p>ご迷惑おかけし誠に申し訳ございません。文書受付は、申し込み内容により所要時間が異なります。出来る限りお待たせする事の無いよう体制改善に努めて参りたいと思います。</p>	<p>医サ課</p>	意見
4	<p>久しぶりに入り口横にある「外来医師配置表」をいただきました。以前の物は読めたのですが、あまりにも医師名が小さくなって読めません。以前の表位の文字の大きさにしていただけますか。</p>	<p>全体的な見易さの改善については今後検討して参ります。他、疑問点がありましたら窓口でお問い合わせ頂きますようお願いいたします。</p>	<p>医サ課</p>	意見
5	<p>【電話について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話をしても代表が一向に出ない。急いでいても何十分保留のまま。患者に負担掛けすぎだと思いませんか。</li> <li>・医師や看護師、スタッフの皆様のご対応は素晴らしく、いつも癒されています。ただ、電話が繋がりにくい点には困っています。特に退院直後など不安な時に、代表電話が繋がらず、やっと繋がっても担当科に繋がらないことが多く、非常にストレスです。各科直通の電話回線に外来クラークを配置することで、改善されると思いますので、ぜひご検討ください。</li> </ul>	<p>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。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。電話回線について貴重なご意見として参考とさせていただきます。</p>	<p>総務課</p>	意見
6	<p>病室、待合室にWi-Fiをお願いします。コロナでなくても面会が制限されています。リモートで会話ができるととてもうれしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病棟等は、医療機器などへの影響等を検証した上で、Wi-Fi導入に向けた検討を進めてまいります。また、2階渋沢サロン（図書・情報コーナー）にFreeWi-Fiを設置しております。ぜひご利用ください。</p>	<p>総務課</p>	意見
7	<p>マスクなしでお見舞いに来る人が増えています。入口の警備とかしている人は注意しないのですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは、患者様だけでなく、面会手続き時に面会者様にも必ず不織布マスクをご着用いただくようお願いしております。またエレベーター内や病棟内にポスターを掲載させていただいております。</p>	<p>総務課</p>	意見
8	<p>レンタル（ワタキュー）業者さんへ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歯ブラシもう少ししっかりしたのにしてほしい。</li> <li>・櫛かブラシがあると助かります</li> <li>・上着の上合（衿の部分）しわだらけで着づらい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ありがとうございます。更なる患者サービス向上に向け、参考とさせていただきます。なお、歯ブラシや櫛については2階売店でも販売しておりますので、よろしければご利用ください。</li> <li>・この度はご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。同様のトラブルの発生を防ぐため再発防止策を実施し、安定したサービスをご提供させていただくよう取り組んで参ります。</li> </ul>	<p>総務課</p>	意見
9	<p>エアコン吹出し口よりほこりが落ちて来る</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。清掃する際にどうしてもホコリが飛散することが考えられるため、病室に患者様がいらっしゃる状況にて(退院時)清掃に入らせていただきます。</p>	<p>総務課</p>	意見
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>①デイルームの自販機にキャップ式の飲み物をいて欲しい</li> <li>②デイルームに現在地がわかる物を設置してほしい</li> <li>③デイルームのトイレにバック掛けを設置してほしい</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①ペットボトルや缶のキャップ式（蓋が閉まるもの）をご用意しております。また2階売店でもキャップ式の商品をご用意しておりますのでそちらもご利用ください。</li> <li>②エレベーター側の壁に案内図がございますので、そちらにてご確認ください。ご不明な点がございましたら、病棟スタッフにお声かけください。</li> <li>③貴重なご意見として参考とさせていただきます。</li> </ul>	<p>総務課</p>	意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
11	入口のマスクを買う機会の横に両替機を置いてくださるようお願いいたします。2階のスーパーまで行って両替するのは思うように体が動かないのでよろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。両替が必要な場合は、お手数ですが売店までご連絡いただくか近くのスタッフまでお声かけください。ご連絡後に売店スタッフがお伺い対応致します。ご不便をおかけ致しますがよろしくをお願いいたします。	総務課	意見
12	今回緊急入院で連絡の行き違いもあるかと思いますが、スタッフの方によって言っていることが違いすぎて不信感を感じます。「面会は〇日からできます。それまでは荷物渡しだけならできます。」と言われ今まで2回渡しに来ました。それが、今日は「感染症だから荷物渡しもダメです」と。「今までOKなのはなんですか」きいたら「それは間違いです。ダメな決まりです」との返事。患者本人も「ナースによっていうことが違い伝わっていない」ことが何回もあるようです。お忙しいのはわかりますが、スタッフ間の一致宜しくお願い致します。	スタッフにより説明内容が違うことがあり、ご心配とご負担をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は統一した対応、ご説明を行うよう、スタッフに周知して対応して参ります。	看護部	意見
13	衛生上の観点からトイレの内に専用のスリッパがあればと思います。理由は外部から用を足す人が履物を履いてトイレに入り、トイレ内の菌を履物の裏に付けたままトイレの外に出ればそこら中にトイレの菌をばらまく可能性大だと考えます。今はトイレ専用の大きいサイズもあります。	衛生管理の観点からのご指摘について、真摯に受け止めております。しかしながら、院内感染対策の一環として、履物の共有は感染リスクを高める可能性があるため、トイレ内での専用スリッパの設置は難しい状況です。安心してご利用いただける環境作りに努めてまいりますので、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。	看護部 感染症内科	意見
14	耳の遠い人が多いと思いますが、女性看護師さんの声大きすぎます。病人にはキツイ	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。看護師へ声の大きさに配慮するよう指導し、患者対応の改善に努めます。	看護部	意見
15	病室の通路で大声でスマホ（男性患者）している人が多いです。1時間もしゃべっています。	ご意見ありがとうございます。スタッフが見かけ次第、お声がけさせていただきます。	看護部	意見
16	・もう少し患者の気持ちに寄り添った診療をお願いしたい ・医者と話してその態度がストレスになるようでは病院での治療の意味なし「病は気から」という言葉通りやさしい気持ちで接してほしい。一方的な説明、責任を取りたくないのか曖昧な受け答え、早口で高齢者には聞き取れない	このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。わかりやすく説明することは重要だと認識していますので、今後心掛けていきたいと思っております。	膠原病リウマチ科	意見
17	管理栄養士さんへ 入院中は食事も大切な役割があるまた励みにもなります。献立に工夫がほしいです。仕入れは一括と思います。食材を考えて ・例、オレンジ、バナナ繰り返し ・魚、同じもの ・白菜、インゲン	ご意見ありがとうございます。通常、果物はオレンジ、バナナ、食物繊維ゼリーを中心に提供しています。その他に季節の果物を月2、3回程度取り入れています。引き続き、季節に合わせた果物を取り入れていくことを検討いたします。野菜や魚は同じ種類のものが続かないように、組み合わせで使用しています。今後は、調理法も併せて工夫することで変化を感じて頂けるように、検討してまいります。	栄養科	意見
18	本年7月2日に氷川神社にて転倒して顔面より出血し一泊二日の加療を受けました。お陰様ですっかり良くなりました。ありがとうございます。救急車も入院も初めてで大変お世話になりました。天使のような方々がいらっしゃる素晴らしい病院でした。皆様のご多幸を祈っています。	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。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。	救外	感謝
19	このたびの怪我に際し、医療センターでの診療に心より感謝申し上げます。電話予約で整形外科と総合内科を1日でスムーズに調整して下さった担当者様に感謝いたします。総合内科の福島薫子先生は、じっくり話を聞いてくださり、必要な検査を迅速に手配してくださいました。脳神経の小原健太先生や循環器の小松俊介先生に診断を受け、来年の予約も済ませました。福島先生の丁寧な対応に心から感謝しています。安心して通院できることが何より嬉しいです。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。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。	総合内科 循環器内科 脳神経外科 医サ課	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)	意見・要望	19件
	感謝	17件
		2件