

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和2年8月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	玄関の前で犬を放している人がいてこわいです。取り締まって下さい。	ご意見ありがとうございます。 センターは「地域と共生し、光・緑・水に溢れた環境づくり」をコンセプトに設立し、地域の皆様が開かれた散策路などを設けているため特定の方の入場は制限しておりません。皆様に安全・快適にご利用いただくため、犬のノーリードについては、見つけ次第、注意指導などを行わせていただきますので、恐れ入りま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
2	警備の教育をお願いしたい。	ご意見ありがとうございます。 警備員には日頃より接遇面等について指導しておりますが、いただきましたご意見を基に再度教育を徹底し、更なる接遇向上に努めてまいります。	総務課	意見要望
3	トイレの入口に「使用中」「空き」の札があるが全く意味がなく、「使用中」の札で扉が閉まっていると職員が扉を開いて確認しようとする。使っていない扉は開けたままにしてはどうか。 (案) 扉とカーテンとも開 ⇒ 空き カーテンのみ閉 ⇒ 車椅子等で使用中 扉閉 ⇒ 使用中  これで札は使わなくて済みます。確認は扉が閉まっているのに鍵無しのトイレのみでよくなる。	ご意見ありがとうございます。 病棟の共用トイレでは安全上の理由でプレートによる運用をしておりますが、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 看護部	意見要望
4	深夜でも廊下や室内で普通に話している声をよく聞いた。間違い防止であえて声を出しているのだと思うが、気になって眠れなかった。	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。 日ごろから言葉遣いや会話のトーンなど接遇点検を実施し言動を振り返っています。ご指摘いただいた内容につきましてはスタッフに周知し、再度指導してまいります。	看護部	意見要望
5	デイルームの出入りに立ち会いがいるため思うように使えなかった。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 病棟の扉は患者さんの安全のために閉じることがございます。デイルーム使用などに影響がないように必要時には迅速に対応いたしますので、恐れ入りますがお近くのスタッフまでお声がけください。	看護部	意見要望
6	看護師(?)さんが造影剤を血管内に注入する際、静脈が分からず3回失敗してしまいました。新人さんかどうかわかりませんが、患者側からすれば本当に大丈夫なのかと不安でいっぱいになりますので、もう少し教育をしていただきたいと強く感じました。看護師さんを叱る気持ちはありませんので叱らないでください。ただ、教育は必要だと考えています。	この度は、大変不安な思いと苦痛を伴わせてしまい申し訳ございません。 注射技術の教育指導を今まで以上に充実させてまいります。一人の看護師が複数回実施するのではなく、難しいときは手技者を代えるように指導してまいります。	看護部	意見要望
7	1F16番受付の女性、とても高圧的でした。とても驚きました。予約が入っていなかったようで、2Fの受付に行くように言われましたが、とても感じが悪い。他の皆さんはすべてやさしいので目立つ。	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。 対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
8	外来受診の際、先生によって受付順表示をしない場合がありますが、番号を表示して下さるよう病院としてご指導ください(自分では何もわからない)。母の付き添いで来ていますが、トイレに行くとき10～15分くらいかかります。番号表示があれば行くか行かないか判断できますが、表示がないとそれが出来ません。自分が短時間席を外す場合も目安があると助かります。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 掲示板(患者呼出しモニター)につきましては、各診療科において適切な運用に努めてまいります。	全診療科 医療サービス推進課 医療情報戦略課	意見要望
9	精神科2階の相談員の方、心からありがとうございます。主人の病気の精神科受診中、病気が認知的なこともあり相談するのは他では気が重い。この病院に来て始めは分かりませんでしたがいよいよ切った時間的に行けたので交流会に参加いたしました。皆様も色々な問題があってお話しできて良かったです。コロナの影響で今は開かれていません。残念です。私的な悩みがあり主人の件で戸惑うことが多くなり、追い詰められていたが、相談員の方がとてもよく話を聞いてくれて心から感謝致します。	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。 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。	精神科 認知症疾患医療センター	感謝
10	入院でお世話になりました。職員の皆さんが気さくで明るく親切で過ごしやすいです。また、病人を子ども扱いするところが多いが、重病の方にも丁寧に対応していた。	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。 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。	10階西病棟 看護部	感謝
11	主人の通院の付き添いで時々来ております。新型コロナウイルスの感染リスクが高い中、患者の為に高い意識を保ち、奉仕して下さり、頭が下がります。私たちも感染しない、感染させないという政府の呼びかけに留意し、自分の命を大切にしていきたいと思えます。皆様のご健康とコロナの終息をお祈りします。	ご意見ありがとうございます。 センターといたしましても、この緊急事態に対し、全力をもって対応するとともに、東京都や近隣の医療機関等と連携し、新型コロナウイルス対策に尽力してまいります。今後ともご理解ご協力の程よろしく願います。	-	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 11件

(内訳) 意見・要望 8件

感謝 3件