

皆様からのご意見にお答えします。(令和5年11月分)

| 項目 | ご意見 | 回答 | 照会先 | 種別 |
|----|---|---|-------|----|
| 1 | 入院中に病棟内で水が飲めるように冷水器を置いてください。 | ご意見ありがとうございます。お水を希望される際には水道水でよろしければご用意いたしますので、スタッフにお申し付けください。 水道水以外の飲料水につきましては、各病棟デイルームに設置しております自動販売機または2階のウォーターサーバーをご利用をください。 | 総務課 | 意見 |
| 2 | 病院を出た所で犬のふんを踏んでしまい、気づかずに車に乗ってしまいました。車はクリーニングを頼むことになり、靴は洗ったものの匂いが取れず捨てることになりました。自分の不注意と言われても仕方がないですが、そもそも病院の敷地内に、しかも私たちの患者の歩くところにそのようなものが落ちていたことが異常だと思います。取り締まるのが現実的に難しいという事であればせめて最低限の掃除だけは責任をもってやって欲しいと思います。 | ご意見ありがとうございます。 センターは地域の方との共生のため敷地内に誰でも立ち寄れる散策路などを設けており、特定の方の入場を制限はしてはおりませんが、皆様に安全・快適にご利用いただくため、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。 | 総務課 | 意見 |
| 3 | 番号15が二つある。これは×である。15Aなどと区別すべき。 | ご不便お掛けして申し訳ございません。 診療ブロック、診察室、検査室は、検査名や診察室等の記載に加え、それぞれ番号表記をしております。案内表示に記載をしております診療科や検査名、診察室等の記載につきましてもご確認お願い致します。ご不明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 |
| 4 | 2階（どの階も一緒と思うのですが、）トイレがたくさんある事は良いと思うのですが、逆に多すぎてどこのトイレにいるかがわかるような工夫があっても良いのでは？ | ご意見ありがとうございます。 1階は支払い精算機付近の壁に、2階は22番ブロック付近の壁に設けております案内図に現在地を記載しておりますのでこちらをご確認ください。 ご不明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 |
| 5 | 救急車で搬送中に心肺停止し、救外で死亡確認していただいた患者の家族です。葬儀社の態度と説明（営業）が不適切に感じたので他社に依頼をしました。翌日もその人が担当で他の家族に見積もりが高かったのか、等聞いてきて笑っていたとのことでした。急なことで悲しみに嘆いている時に心ない対応をされ、非常に怒りを覚えました。葬儀社を決めていない家族にそのような会社が絡むことはよくあるケースとは思いますが、こちらの病院でそのような不謹慎な葬儀社が絡んでいたのはとても残念です。他のご遺族も嫌な思いをされてないことを願うばかりです。 | この度はご家族が亡くなりお辛い中、不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。葬儀社にとっては毎回のことですがご家族にとっては何度も経験することではないということをご当部署のスタッフへ注意・指導を行うと共に、お一人お一人に寄り添うよう改めて接遇に力を入れて参ります。 (業者からの報告書一部抜粋) この度は救急にてお亡くなりになられたご家族に対し不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことが起きないようにご家族の方に対し寄り添う形で親身な対応を行うよう再指導いたしました。 | 医サ課 | 意見 |
| 6 | 補聴器外来を受診し、検査をして補聴器は必要とのことで2社のうち一社を選びましたが、業者の人から無料の貸出機を借りた後、カタログを渡されるだけで説明もなく、2回受診しましたが結局高額なため購入に至りませんでした。耳鼻科での補聴器購入の流れ等誰も一切説明してくれないなんてこれでは何もわからないのではないですか？何十万もするものであれば予算ぐらい聞いてください。一度は補聴器を作る気になりましたが、メーカーが高飛車で購入するのはやめました。院内の耳鼻科の奥に一室使って一方的に押し付けるようなやり方はやめてもらいたい。 | このたびは、こちらの対応が不十分で、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 | 耳鼻咽喉科 | 意見 |

| 項目 | ご意見 | 回答 | 照会先 | 種別 |
|----|---|--|-------|----|
| 7 | 当院ではこれまで様々な診療を受けていますが、久しぶりに眼科受診し視力や眼底に関する内容・測定検査を受け、結果の説明はありましたが、その結果の診断となるものが渡されなかったことを苦情とします。他の科でも採血結果を提示される内容と同じ意味ではないでしょうか。 | この度はご不満な気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。眼科での検査結果は、採血検査の様に一覧表のようにお渡しできるような資料の形式になっていないため、結果をお渡ししておりません。必要だと思われる内容によっては、視力などはメモに記載してお渡しできる場合もございますので、どうぞ主治医にお申し出いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。 | 眼科 | 意見 |
| 8 | PETの指示、【上はシャツに着替えて下さい】はズボンは脱がないでという意味、【上のシャツだけになるように着替えて下さい】と書けばズボンも脱ぐ意味。日本語はわかりやすく、詳しく書いてください。 | 放射線科検査では金属は障害陰影になり診断に差し支えることがあります。PET-CT検査は全身検査ですので、上下とも金属が付いてない事が確認済みの検査着に着替えて貰っています。説明はわかり易くなるように努力いたします。 | 放射線科 | 意見 |
| 9 | 医師・看護師その他人材豊富。設備も新しく、充実している。しかし検査着がボロボロ。くったりしている。 | 古い検査着は順次交換をしておりますが、古いものも混じていたのかもしれない。申し出ていただきありがとうございます。 | 放射線科 | 意見 |
| 10 | 胃カメラと大腸内視鏡を日帰りでお願いしましたが、自宅にて下剤を飲んでから病院に来たので来る途中でトイレを催して大変だったので出来れば下剤は病院にて飲んだ方が安心だと思いました。 | この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。院内での内服はスペースやマンパワーの問題もあり院内内服は鎮静を行わない方に限定させて頂いております。今後検査をお受けになる場合に今回のような不安がある場合には入院での検査も選択肢になりますのでご検討下さい。 | 消化器内科 | 意見 |
| 11 | 病室では電話は禁止なのに患者同士で知らないふりをしている。部屋を移動して気づいて看護師に注意してもらっても、その次の日もずっと夜間電話かけていた。退院するその日まで。 | ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。入院中の療養環境上のルール等についてご協力が得られるように努めます。 | 看護部 | 意見 |
| 12 | テレビを見ていたら大声で笑ったり一人感想を声に出したりするのをやめてほしい | ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。患者様に療養環境上でご配慮いただきたいことについてご説明して、ご協力が得られるように努めます。 | 看護部 | 意見 |
| 13 | 私はさいたま市在住ですが、東京の患者より紹介いただき整形外科の宮崎先生から診察・手術を受けました。手術のうまさ・傷口の最小・どれをとっても納得しきりです。又朝夕の回診、頭が下がります。病室での看護師の手厚い介護・接し方、すべてが心温まるおもてなしを受け感激の念でいっぱいです。ここに来てよかった。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。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。 | 整形外科 | 感謝 |
| 14 | 両親が健康長寿医療センターで大変お世話になりました。二人とも最後まで温かい先生や看護師さんスタッフの方に見守っていただいて過ごしました。その時のことを今でも覚えていて忘れられません。本当にありがとうございました。 | | 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 | 14件 |
| (内訳) | 意見・要望 12件 |
| | 感謝 2件 |