

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年6月分)

| 項目 | ご意見 | 回答 | 照会先 | 種別 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---------------------------------|----------|-------|-------------|------|------|---|--------|-----|-------------------------------------|--------|-----|------------------------------|--------|-----|---------------------|--------|-----|-----|-----------------|--------|------|-----|--------------------------|--------|-----|--------------------------|--------|--------------|----------|
| 1 | お世話になっているためとても書きにくいですが、 ①病棟のドア故障の影響でとても行き来が大変だった。 ②受付の事務の方がとても目つきが悪く対応が悪かった。 ③看護師さんは力不足なのか点滴すらできず2人目の方も時間がかかり家族としては心配になりました。 | 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。 ①について：ご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。故障等が見受けられた場合は直ちに修理いたしますので、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。 ②について：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確認・指導いたしました。今後もスタッフの接客強化に努めてまいります。 ③について：担当した看護師に確認したところ、挿入する場所の選定が重要であったため、より慎重に行わなければならない時間がかかってしまったということでした。ご本人及びご家族が心配をさせることのないよう、丁寧な説明と安心できる看護を提供できるよう指導してまいります。 | 総務係 医事管理係 看護部 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 看護師さん達にお願いします。 もう少し声のトーンを落として話して下さい。 | 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。 日ごろから会話のトーンや言葉使いなど各部署で接遇点検を実施し、言動を振り返って接遇改善につなげるようにしています。再度指導徹底してまいります。 | 看護部 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 言葉の統一を図って欲しい。ブロックという言葉は診察室前に行くと分かるが、フロアには12としか書いていない。また持参するエラーのファイルにはどこにもブロックという名称はない。 | ご意見ありがとうございます。 分かりやすい案内や院内表示にするよう今後も工夫・検討してまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。 | 看護部 医事管理係 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 病院に入る時間を30分早めにして欲しい。採血8：30の場合、電車・タクシーを混む時間で早めに来るが、病院へ入れない今日は特に寒く、考えていただきたい。 | ご意見ありがとうございます。 現在、新型コロナウイルス感染症対策として当センターに来院した方は全身体温を測定した上で入館いただいています。また、正面玄関の開場時間は午前8時から午後5時までとさせていただきます。朝の行列や密を避け、待ち時間を減らすため、可能な限り予約時間に合わせてご来院いただきますようご協力をお願いいたします。 | 看護部 医事管理係 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 理化学研究所のスパコン「富岳（ふがく）」のシミュレーションによると、マイクロ飛沫はつい立ちが頭の高さにないと越えてくるとのこと。立ってしゃべる患者も多いので、つい立ちは2m程度の高さが全ての窓口であっていいのではないかと思います。 | ご意見ありがとうございます。 外来エリアに設置している飛沫感染予防用のアクリルパーテーションは、窓口や受付カウンターに設置するタイプのもので、高さが2m（カウンター・デスクの高さを含む）を超えるパーテーションの設置は、衝突・落下などの事故防止の観点で困難であるため、職員は対応する際にサージカルマスクとフェイスシールド（またはゴーグルなど）の着用を徹底するとともに、手指衛生など標準的な感染防止対策を行っております。ご理解ご協力の程よろしく願いたします。 | 感染対策室 医事管理係 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 新型コロナウイルス追放 “国民一体で協力”が第一 | 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、今後も東京都や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。ご理解ご協力の程よろしく願いたします。 | 感染対策室 医事管理係 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 11番受付の事務員の態度が悪く感じられた。 | 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。 患者さんやご家族の気持ちに寄り添える接遇・言葉かけが行えるように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客強化に努めてまいります。 | 医事管理係 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | ドクター及び看護師の方の対応は全て満足です。3回目の入院です。 今回は有料個室C及びDの使用でしたが、食事の内容が貧弱（美味しさの点）で食事が毎回すまない。栄養価は充分考えられているが、食事をする楽しみに欠ける。旨みをもっと少し考慮して欲しい。入院者にとって食事ができる場合は回復の力に一番成るので考慮願いたい。 9階東の918、919、920の室料の差が何のためか納得できない。広さ、設備は一緒なのに。食事と一緒に。 | ご意見ありがとうございます。 当センターの有料個室料金につきましては、個室面積やアメニティのほか、個室の配置場所等（スタッフステーション、デイルームやエレベーターとの距離、日当たり等）を総合的に考慮して設定しています（下表をご参照ください）。 食事につきましては、病室区分が特別室S、個室B、個室Cの場合には、食材や食器の一部を上質の物で対応しています（例：米は新潟県魚沼産コシヒカリ使用、食器は瀬戸物を使用など）。ただし、エネルギー量などの総栄養量は一般室と同量にする必要があり、限られた内容の変更になるため、違いを実感していただきにくいことがあります。いただいたご意見を踏まえ、入院患者さんに丁寧な説明を行うとともに、満足いただける食事を提供できるように取り組んでまいります。 【参考】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>病室区分</th> <th>アメニティ</th> <th>1日当たりの料金（円）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">一般病棟</td> <td>特別室S</td> <td>T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） ・シャワー・バス・ミニキッチン・応接セット</td> <td>26,000</td> </tr> <tr> <td>個室B</td> <td>南向き T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※）</td> <td>15,200</td> </tr> <tr> <td>個室C</td> <td>T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※）</td> <td>14,100</td> </tr> <tr> <td>個室D</td> <td>T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ</td> <td>11,800</td> </tr> <tr> <td>精神科</td> <td>個室C</td> <td>T V・洗面台・ソファ・トイレ</td> <td>14,100</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">緩和ケア</td> <td>個室A</td> <td>T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団</td> <td>16,300</td> </tr> <tr> <td>個室B</td> <td>T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団</td> <td>15,200</td> </tr> </tbody> </table> <small>※ 食材や食器の一部を上質の物で対応いたします。（例：米は新潟県産コシヒカリ使用、食器は瀬戸物を使用など） ただし、治療上、お食事の制限が伴う患者さまについては、一部対応できない内容もあります。</small> | | 病室区分 | アメニティ | 1日当たりの料金（円） | 一般病棟 | 特別室S | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） ・シャワー・バス・ミニキッチン・応接セット | 26,000 | 個室B | 南向き T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） | 15,200 | 個室C | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） | 14,100 | 個室D | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ | 11,800 | 精神科 | 個室C | T V・洗面台・ソファ・トイレ | 14,100 | 緩和ケア | 個室A | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団 | 16,300 | 個室B | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団 | 15,200 | 栄養科 医事管理係 | 意見 要望 |
| | 病室区分 | アメニティ | 1日当たりの料金（円） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 一般病棟 | 特別室S | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） ・シャワー・バス・ミニキッチン・応接セット | 26,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 個室B | 南向き T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） | 15,200 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 個室C | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・特別な食事（※） | 14,100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 個室D | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ | 11,800 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 精神科 | 個室C | T V・洗面台・ソファ・トイレ | 14,100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 緩和ケア | 個室A | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団 | 16,300 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 個室B | T V・冷蔵庫・洗面台・ソファ・トイレ・羽根布団 | 15,200 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 毎度毎度100%前の方が押しに押しして予約の時間に入れません。もうそれを加味して予約時間を組んでいただきたい。 | この度は、お待たせいたしました申し訳ございません。 患者さんの病状によっては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。引き続き受付から受診までの流れを改善するなど、待ち時間の短縮を図ってまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。 | 全診療科 | 意見 要望 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | ※長文の為、一部抜粋 12日間の入院では大変お世話になりました。退院後、おかげ様で体調もすこぶるよく、これもひとえに執刀して頂いた先生、病棟師長はじめとする看護師の皆さん、リハビリの先生、毎食の栄養士さん、厨房の皆さんたちのご縁の賜物と深く感謝申し上げます。 見ること、聞くことができる、おいしそうな匂いで幸せな気分になれる、おいしく食べ物を味わえる、そして自由に歩ける、座れる、立てる。これまで当たり前できていたことがこれほどまでにありがたい事であったかと心の底から実感させて頂きました。これもひとえに入院生活での体験を通しての実感です。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。 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・脊椎外科 6東病棟 リハビリ科 栄養科 | 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 10件
(内訳) 意見・要望 9件
感謝 1件