

2025年2・3月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	すっごく長い間、外来・入院で東海大病院でいろんな科の先生(看護師さん)のお世話になっております。近年、働き方改革とか法律とかの影響による、東海大の変化を感じる様になりました。ただ、その変化の影響なののでしょうか。患者に寄りそってくれる先生、外来で時間をかけて問診してくれる先生の口から、「待たせて申し訳ありません。」と言われる態度が増えたように思います。(大学病院でみてもらえて、じっくり対応してもらえて、感謝しかないのに…先生が謝る必要なんてないです)昔から待ち時間に文句を言う患者がいますし…。いろんな患者の対応で大変だと思います。大変とは思いますが…。各科の受付の方で、患者に対して「カードをだして下さい」と連呼したり、耳の悪い年寄りに「カードです！カード」と大声で言ったりするのを見かけると、非常に残念に感じます。私くらいの年齢ならまだカード(＝診察券)と理解できますが、私より年上の方々は「カード」と言われてそれが「診察券」と認識できないのだと思います。また院内ルール通りの対応をしているのだと思いますが、体調が悪く動くのが辛い時にそのような対応(気配りのない対応)をされると悲しくなります。改善を希望します。よろしくお願いします。	このたびは、外来受付職員の配慮が不足した対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。受付職員に対して、患者さんの気持ちに寄り添った接遇を徹底するように指導いたしました。また、ご指摘いただきました「カード」の呼び方について、「診療カード」と統一するよう併せて指導いたしました。
	雨の日。本館から望星薬局までの置き傘を置いてほしい。(10本程)	ご意見ありがとうございます。関係部署と現状把握と課題について慎重に協議し、検討いたします。
	外来に車いすがなく、検査後具合が悪くなったら、家族に一階の入口まで車いすを取りに行くように言われました。付き添いのいない方も多く、看護師さんの人手もないなか、多くの人が車いすを必要とする中で、外来に車いす置き場を設置しても良いのではないのでしょうか。検査自体、身体に負担の大きいものが多く、車いすがないのはとてもつらかったです。また2時間も予約から遅れると張り紙してあるのに、次に案内する番号の表示も出ていませんでした。病人を待たせるのなら、せめて番号を表示して欲しいです。	このたびはご不便おかけし申し訳ございません。各フロアにて車椅子の設置に関して検討しております。患者さんにできる限りスムーズなご案内を心掛け、ご負担を軽減できるよう努めてまいります。
	番号表示が全くされず、年寄りと果てしなく待ち、トイレにも行けずです。予約時間の順で呼ぶ、予約優先でと画面に映っているが何時間も待ちます。本当に検査後予約時間で呼んで頂けてますか？番号表示もして頂きたいです。	このたびは、予約をいただいているにもかかわらず、長時間お待たせしてしまい、お詫び申し上げます。できる限りスムーズなご案内を心掛け、患者さんのご負担を軽減できるよう努めてまいります。
	受付の事務の女性スタッフが私たちが並んでいる目の前で他の事務スタッフを注意するさまがほとんどハラスメントでとても気分が悪かったです。どうして患者の目の前で叱責する必要があったのでしょうか？	このたびは、受付スタッフの対応について、ご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。たとえ業務上の指導であったとしても、厳しく叱責するなど周囲がハラスメントと感じるような対応は許されない旨、教育指導を徹底いたします。

2025年2・3月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	内視鏡検査(大腸)の際、問診票の記入の中で服用している薬が多いと「服用している薬」を全部記入するのが大変。お薬手帳を持参しているので手帳で代用できるよう改正していただきたい。	ご意見ありがとうございます。安全でスムーズな内視鏡検査を受けていただくため、問診時に内服薬確認することは、極めて重要です。関係部署と現状把握と課題、またマイナンバーカードの情報の取り込みを含めて慎重に協議し、検討していきたいと思います。
入 院	この度手術・入院させて頂き、去年の6月に続き2回目です。毎日の処置室での応対、手当て、先生によって全然違います。処置がとても丁寧でお優しい先生もいれば、マジ適当で優しさのかけらもない医師。感じも悪い！！前は人としてありえない事を離れた所で言われました。とても傷付いたのに本人には言えません。言える所はないのでしょうか？本人は私に聞かれていたことは知らないかもですが。	このたびは、医師の対応によりご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。いただいたご意見は真摯に受け止め、今後は医師、看護師、職員スタッフ一同、「丁寧で痛みを最小限に抑えた対応、患者さんへの声かけ、看護師の配慮と準備」を元に診察の質を向上させるための努力を重ねてまいります。
	患者に背を向けパソコンを打ちながら質問をされたので高齢のため何度も聞きかえしました。せめて横向きに変え話をしてほしいと思いました。	このたびは、医師の対応によりご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。まずは患者さんときちんと目を合わせて寄り添った診療をを行い、安心感や信頼感を持っていただけるような丁寧な対応を心掛けるようにいたします。
	1日3,500円の部屋に入りました。4人部屋です。入って驚いたのが通路側のベットで暗くライトも暗く、窓側のベットの明るい事。これで金額が一緒なのはおかしくないですか？コロナやインフル予防の為にカーテンも開けられない。これでは心もおかしくなりそうでした。窓側希望の方は金額を少し上げて頂けないでしょうか。	このたびは、入院中にご不便な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。照明の明るさを調整できるようにいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
	自動販売機の種類が、お茶系ばかりなので、もっとジュースとか増やしてほしいです。わがままですみません。	ご意見ありがとうございます。自動販売機における飲料については、現在のところメーカーからの提供であるため、すぐに対応することは難しい状況です。しかし、自動販売機における飲料のリクエストについてのご意見はしっかりメーカーにお伝えいたします。
	一度こども病院に転院した際赤ちゃんにとってお父さんやお母さんが一緒にいてくれることがどんな治療よりも一番良いことであると教えていただき毎日面会へ通わせていただきました。もちろん病院では日々感染対策など沢山あり凄く大変なことだとは思いますが入院している赤ちゃんとお親の為に少しずつでも面会制限を緩和していただけたら幸いです。	ご意見ありがとうございます。近隣病院の状況把握を進めた上で、関係部署と検討、相談を重ねております。今後、面会制限の緩和を計画しております。

2025年2・3月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入 院	病人の付き添いで来て降車場にて降り、車椅子で病人を受診科もしくは病棟へ連れて行くとき、降車場に車を停車させておくことは許されない。どうしたらいいの？	このたびはご不便おかけし申し訳ございません。当院は患者さんの安全を守り、円滑に施設を利用できるよう配慮したいと考えております。運転者の方は患者の乗降時を除き、原則として運転席を離れないでいただきたいと思います。介助者がいない場合は、ボランティアに声をかけていただき、介添えをお願いすることが可能です。ボランティアが不在の場合は患者さんと一緒に立体駐車場またはピロティへ向かっていただき、駐車してから受診科へお願いいたします。
	ICU初めて入りましたが、全くわからず入室し、何だか大勢の人々の動きがあり、ナースコールもやまる時がありませんでした。言われている人も言っている人もひどいやりとりが聞こえてきました。すごく長くつらい時間を過ごしました。もう入りたくないと思いましたが…。時間もわからず不安と苦痛の時間でした。	このたびはご不安を与えてしまい申し訳ございません。私たちの言動や行動は常に見られているという自覚を持って発言や行動いたします。患者さん、ご家族と信頼関係を築き、安心できる環境を提供し、ご不安を与えぬよう努めて参ります。
	病棟で勤められている方、特に女性は自身の髪の毛を触った手で仕事をされているのをよく見かけます。感染対策は問題ないでしょうか？また腰につけている消毒液を使っている所も見ただけです。	ご不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。今一度、スタッフへ身だしなみや手指衛生タイミングなどの徹底をいたします。
	入院の荷物が重いのに台車の1つもなし。警備・看護師も冷たい態度。最悪でした。	病院スタッフがお声掛けができず、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。正面玄関に台車がございますのでご利用いただければ幸いです。患者さんにより寄り添った対応を心がけるよう指導いたします。
	感染対策という理由で病棟には入れてもらえないのにラウンジには何人もいる所に患者さんを出しているというのに矛盾を感じます。世間体を気にした行動としか思えません。	ご意見ありがとうございます。再度、感染対策について協議し、病院スタッフへ、教育指導を徹底し感染防止に努めていきます。
	病室の窓側と入り口側では、部屋の明るさや雰囲気全然違う。サイドテーブルがあることでプラス3,800円というのではなく、窓側か入り口側かで値段を変えたらいいのではないかなと思えた。病状により入り口側のほうでないとということもよく分かるが、そのような値段設定であれば納得できる気がしました。	ご意見ありがとうございます。関係部署と現状把握と課題について慎重に協議し、検討していきたいと思います。
	入院病棟の貴重品BOX、時代に合わせてiPad(タブレット)、PC(モバイル)を入れられるようにしてほしい。それで別料金になっても可だと思えます。	ご意見ありがとうございます。関係部署と現状把握と課題について慎重に協議し、検討していきたいと思います。
	お世話してくださった全員の方が、優しく、親切・丁寧で心地良い看護してくださり、感謝の一言です。ありがとうございました。ひとつだけ改善されたいのではと思った事を記入しておきます。お風呂についてミラーの位置がちょっと問題。ドライヤーをかける時、コンセントが下の方にあって、ミラーがうまく見れません。	ご意見ありがとうございます。関係部署と検討し、現在はテーブルタップを固定し、ミラーを見ながらドライヤーをかけやすいよう調整いたしました。

2025年 2・3月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	放射線治療科受付の〇さんという方の対応がとても素晴らしくて感謝しています。毎日笑顔で患者さんの対応をされていて私達患者さんだけでなく、その家族や同じスタッフの方にも丁寧で見えてもとても気持ちが良いです。治療前にお電話で対応をして頂いた時もお忙しいのにもかかわらず、とても丁寧に説明をして頂き心配を下さりました。また、後日、放射線治療科に行った際には電話の事を覚えていて下さり、声を掛けて名前まで覚えていただいた事に驚きと嬉しさで一杯でした。毎日の通院、病気に滅入る日々ですが、〇さんの笑顔のおかげで毎日通う事が出来ました。〇さんありがとう。	
	いつも、〇〇先生にはとてもお世話になっています。お話をきいてわかりやすく説明していただて安心して受診することができ感謝です。	
	3ヵ月ぶりの受診でした。主治医の〇〇先生と話しているだけで安心します。元気になります。本当にありがとうございます。受付スタッフの方には覚えていただいていたことに感動しました。いつ来ても忙しいのに親切に対応してくれます。本当にすばらしい皆さま。感謝しています。ありがとうございます。また5月に来ます。	
	リハビリテーション科、△△先生。これから家に帰って生活していく不安や体の動きなどをたくさん教えていただきありがとうございます。続けてリハビリに取り組んでいきます。頑張って自分の生活が出来るようにやっていきます。ありがとうございました。また、お願いすることになると思いますがよろしく願いいいたします。感謝。	
	いつもお世話になっております。▲先生には大変良くしていただきました。手術について不明な点や不安な事を聞いてもらったり、説明をわかりやすくしていただき、手術の日は、全く緊張しませんでした。今回、異動とのことで残念ですが、とても先生には感謝しております。ありがとうございました。	
入 院	1/22(水)～1/27(月)の間、とても食事は美味しくいただくことができました。とてもいねいに一つ一つ手抜きなく作ってありました。	今月もたくさんの 称賛をいただき、 ありがとう ございます。 今後も患者さんの ご期待に沿えるよう 精進してまいりま す。
	清掃スタッフの方々へ。いつもお掃除して下さいありがとうございました。特に〇さんはベッドの奥の方までキレイにして下さったり、他の場面においても見えて丁寧なお仕事をされているなあと感じました。お陰様で長い入院生活、気持ち良く過ごすことが出来ました。本当にありがとうございました。そしてお世話になりました。あまり無理しないで下さいね。	
	2020年9月より、こちらの婦人科にかかっています。●先生、▲先生には大変お世話になっています。入院時には■先生に色々質問させていただいています。●●チーム最高ですね。外来の看護師さん、受付の方にも常々、外来であるいは電話で色々アドバイスいただき助けられています。治療はまだまだ続きますが、皆様に励まされて、前を向く事が出来ました。ありがとうございます、今後共よろしく願います。	
	昨年夏ごろ癌が再発し(初日は15年前)、入院しての抗ガン剤治療を受けています。〇病棟か△病棟のどちらかの入院ですが、どちらの病棟もスタッフの皆様明るく、専門職に誇りを持って従事していると感じます。医師、看護師、薬剤師、管理栄養士さんに色々質問し、納得のいくお返事いただいています。治療中に話しかけてくれる看護師さんとの会話、趣味やスポーツ、エンタメ、心いやされています。本当に皆様忙がしい中、対応していただき感謝です。医療スタッフの方は、皆様本当に忙がしい日々過ごされていると思います。〈働き方改革〉よくいわれますがやりたくても出来ないことも多いと思います。政府のおえらい方々は、医療の現場を(それ以外の職業にも言えますが)本当に理解しているのか疑問です。それでも頑張って働いている皆様には、頭が下がる思いです。いつもありがとうございます。	
	無事退院出来る事になりました。入院中色々わがまま言ってすみませんでした。おかげ様で自分は美味しい食事で。(よく皆んな病院食はまずいとか言うけど…)今の時代、味が濃い食生活だからだと思う!!!退院しても薄口味生活にします!そしてこのメモとても励みになりました!!(心のケア等ありがとうございます。)※長々とすみません。これからも頑張っして下さいネ…ありがとうございました!!!	
	先生方とコメディカルスタッフの皆様。入院の間、大変お世話になりました。すべてについてわかりやすい懇切丁寧な説明で、不安を感じることなく処置や療養を受けることができました。これから通院での化学療法も再開、継続していきますので、またよろしく願いいいたします。体調も回復しました。大変ありがとうございました。	

2025年 2・3月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入 院	(乱筆乱文お許しください)いつも両科の先生には、お世話になっています。昨年7月の婦人科受診(CTあり)、卵巣がん再発が分かり、9月より抗がん剤治療(入院で3剤使用)、2日目のケモ後薬投与から10日目位、10月半ば大下血(今まで経験のない)ベッドに倒れこみ、翌々日に婦人科午後受診、▲▲先生でした。恐れている消化管せん孔ではないが、大腸に損傷があるのは確か。翌日(土)消化器受診するように言われました(土曜)翌日消化器内科は○先生。ていねいに触診し、レントゲン画像を見、便秘はあるが大腸検査をしましょうと言われた。通常一か月先の予約であるが、たまたま(月)にあきがあるということで、急きょ予約し、お薬等いただく。薬がすべて飲めるか不安はありつつも、結果がわかればと対応。(月曜)大腸検査当日。13:30頃担当△先生。以前東海大大磯病院消化器内科でお世話になっていました。ほっとして先生の声かけもありスムーズに終了。結腸(大腸結腸)に炎症の後あり。病理検査(がん等の疑いを含め)を行いました。(ドキドキでした。)その後3回目のケモ10月28.29.30日実施。11/8(月)消化器内科受診 ■■先生担当。今日の大腸検査で大腸そのものにガン性腫瘍は認められない。現段階ではおそらく今日の抗がん剤アバスチンが自己体も傷つけた可能性大とのこと。少しほっとしました。先生の説明は明確でした。今後婦人科とも話し、消化器内科でもフォローしたり(3.4か月毎大腸検査)。長くなりましたが、婦人科→消化器内科→婦人科の迅速連携プレー。3人のおかげで原因がはやくわかり、安心して新たに治療をむかえました。皆様本当にありがとうございました。	今月もたくさんの 称賛をいただき、 ありがとう ございます。 今後も患者さんの ご期待に沿えるよう 精進してまいりま す。
	今まで健康には自信をもっていましたが1月1日に90才を迎え、年令には勝てず大動脈弁狭窄症の診断を得て手術になりました。12日手術の前日迄はこわさと不安で一杯でしたが、気がついた時にはもうICUのベッドでした。痛みも何もなく日常のままの状態でベッド横になっていることに深く感謝でした。医療は当病院には優秀な先生が大勢いらっしゃるでしょう。しかしそれだけではなく患者を大切に思いやる優しい愛が私に関わって下さった○先生、その他の沢山のスタッフの方から頂いたお陰と思いました。その愛を大切に胸に刻み、今後は100歳に向けて頑ります。皆様本当に有難うございました。	
	本日は、大腸検査を受けました。何度か行っていますが、検査前のニフレックを飲むのに苦労しました。今日の担当医は大磯病院でずっとお世話になっていた□□先生でした。色々な冗談を交えながら検査が、リラックスしてすすめました。□□先生、やっぱりお上手です。3月で、今度東京の方の病院へ移られるのを聞いて、ファンクラブ(2名のみですか)の一員としては大変残念ですが、最後に□□先生に検査をしていただき、大変ありがたい事だと思いました。腕は確かで、心優しい先生、これからもご活躍される事と思います。お身体大切に！内視鏡室の皆様も、やさしく声かけして下さい心強かったです。ありがとうございました。これからもよろしくお願いします。	
	ごはんがおいしいです！入院になってしまったことはとてもショックでしたが、ごはんがおいしくて、お腹の赤ちゃんにバランスのとれた良い栄養を送り届けてあげられると思うとうれしくなります。	
	婦人科病棟に入院しています。4年前よりこちらの病院にお世話になっています。東海大学病院の入院食おいしいです。献立の組み合わせ、味付、食材の切り方等、工夫されているのがわかります。管理栄養士さんとの話しも大変参考になります。前々回の面談で、調理場との連携が密にとられている事がわかりました。皆様の細やかな心配りが伝わります。いつも有難うございます。ごちそう様です。	
	4年半前より、この病院にお世話になっています。こちらの病院の安全管理、徹底されていると思います。貧血や足のしびれが強く、外来で車いす利用が多いです。車いすの返却に苦慮していたら、11月ごろ当時受付にいた方が、こちらで戻しますと言ってタクシー乗り場までご一緒していただき、来るまで待つて頂きました。すごく心強かったです。先日もお世話になりました。有難うございました。	
	こちらの病院の売店、ファミリーマートさんの品ぞろえも豊富で充実していると思います。助かっています。特にデリカ、スイーツ等、おいしいです。つい多めに買ってしまいます。改装されて買い易くなりました。店員さんも対応がよく、いつでも一緒に捜してくれたりしてもらってます。有難うございます。	
	母の入院で大変お世話になりました。みなさま忙しいのできちんとお礼も言えずまま、どうしても言いたくて先生方、看護師さん、本当にありがとうございました。	