

10月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	早く来たにもかかわらず、採血が120人待ちで帰りが遅くなった。前の時間に戻してほしい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。院内の安全確保と医師の働き方改革推進・過重労働予防を目的とした外来診療体制変更に伴い、開館時刻を8時00分といたしました。寒暖の差が激しい季節となり、雨天時の対応を含めて総合的に患者様の体調管理等について検討した結果、開館時刻を30分繰り上げて7時30分に変更させていただきました。
外 来	朝の開館前の列で(行列)、病院に診察に来ていて、コロナに感染しそうな状態です。改善を希望します。	
外 来	病院内への開館時間のお願いです。10月から開館時間が遅くなり、入口では入館を待つ人があふれております。これから冬を迎え、外で待つのは大変です。建物の中で待てるように、変更していただきたいと思ひます。 ☆待ち時間に関して他20件	
外 来	受付時間が、10:30になっていたのですが、診察が終わったのが12:00でした。何のための受付時間なんですか？時間は守って下さい。	この度は予約時間に遅れが生じ、お待たせしてしまい、ご迷惑をお掛けしました。今後は、業務改善を図り、予約時間が守られるよう努めてまいります。
外 来	〇さん、窓口の接客として、問題があります。	当院の職員の態度によりご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。いただきましたご意見は真摯に受け止め、職員一同、接遇の改善に努めてまいります。
外 来	入院前1週間の体温を記録する紙を渡されるが、その紙の裏に記載されている内容が、古すぎるのではないかと。入院案内(オリエンテーション?)の紙に書かれているより、行動制限が厳しく、戸惑う。	記録用紙の内容についてご指摘をいただき、ありがとうございます。早速、確認を行ったところ、確かに内容が現状に合わない点が見受けられました。今後、現実に即した用紙に変更し、改善を進めてまいります。
外 来	いつも〇〇科で順番を待っていますが、内診室に呼ばれる時、皆さんフルネームで呼ばれています。できれば受付番号で呼んで頂けたらありがたいです。日によっては知人など居た場合もあり、番号で呼んで内診室へ入ってから、名前の確認をすればよいのでは?!待合室中、皆さんフルネームで呼ばれて”うーん”どうなのかなと思ひました…。改善して下さい。	この度は、順番をお呼びする際に配慮が足りなかったこと、申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、番号での呼び込みを徹底するよう、スタッフ一同に指導を行いました。今後は、より一層プライバシーの保護に配慮してまいります。
外 来	待合室でイスの上と床にゴミが落ちているのを、清掃員がスルーしそのまま放置されていた。看護師が通りかかったので伝え、処置していただきました。	ご不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。ご指摘を真摯に受け止め、清掃スタッフには今後、施設内の清潔を保てるよう教育・指導を徹底してまいります。
外 来	採尿室の多目的トイレ内に、傘(杖)立てが無いので設置を強く希望する。	ご提案ありがとうございます。担当部署にて検討させていただきます。

10月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	診療費証明書。なぜ入院・外来、会計でできないのですか。商売上ですか。今時めずらしい。サービス業です。ぜひご一考を。	この度は、ご意見ありがとうございます。 診療費の証明である「領収金証明書」については、国が定めている診療報酬請求方法に準じて入院・外来ごとに証明書を発行しております。ご希望に添えず申し訳ありません。ご理解くださいますようお願い申し上げます
外 来	車椅子に乗っているのですが、エレベーターに乗れないことが多いので、1台でも車椅子専用にして欲しい。毎回何台も乗り過ごしているので大変です。宜しくお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。外来棟のエレベーターについて、「車いすの方優先」などの掲示対応を検討して参ります。
外 来	支払いの後、領収書など畳んだり、カバンに入れたりする机があると、とても助かります。とても困ります。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 東海ホール内の患者さんの動線やスペースの観点から、専用デスクを設置することは難しい状況です。計算カウンター前の長椅子は、荷置き台が併設されておりますので、そちらを机の代わりにご利用いただきますようお願いいたします。
外 来	現在2号館へ通院しております患者の家族です。2号館にタクシー乗降場がないため、1号館でタクシーを降り、2号館まで歩かなければなりません。足腰の不自由な人にとっては杖をついての移動はかなりの距離になります。天気の良い日は尚更です。タクシーの運転手さんは、2号館のところで降りてあげたいけど、交通整理をしている人に怒られるから…とおっしゃっていました。どうか2号館でのタクシー降り場だけでも設けていただきたく、ご検討の上よろしく願い申し上げます。	ご意見をいただき、ありがとうございます。ご不便をおかけし、申し訳ございません。 しかしながら、現状の設備面においては、2号館付近にタクシー乗降場を設置することが難しい状況です。ご提案いただいた内容については、今後の改善策として担当部署で引き続き検討させていただきます。
入 院	母が入院したときに思ったこと。面会に行った時、ステーションにいたNSに母の様子を聞くと「担当じゃないので」「受け持ちじゃないのでわかりません」との返答。何を聞いてもその返答。「じゃ、担当のNSは？」と聞くと「あー今ほかの急変患者さんの対応してるんで！」とだけ。「あ、そうですか、じゃあいいです」と言って病室へ戻りました。数分して先ほどのNSが病室へきてPCでみたんですけどと言ってこちらが聞いたことの1つを答えてくれた。その流れで担当NSに伝えて欲しいと伝言を頼んだところ、病室内の洗面所の手拭きペーパーを1枚とり、持っていた蛍光ペンで走り書きし、面倒くさそうに出ていきました。あまりの態度に言葉もない。もう何十年も東海大に診てもらっているが、こんなNSに会ったのは初めて。NSの質が落ちたと言わざるを得ない。人手不足で大変なのはわかりますが、驚くばかりでした。院内のあちらこちらに患者からのハラスメントに対する病院側の対応のポスターが貼ってあるが、今回のことは「逆ハラスメント」ですよね。患者は黙っているしかないのでしょうか。頑張っているNSが大半でしょうが、この1人のNSの対応で、東海大のイメージがた落ちです。大きな問題と捉え、よく話し合ってほしい。	この度は私どもの不十分な対応によりご不便をおかけし、ご不快な思いをされたことを深くお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、今後はスタッフの対応について、より丁寧で適切な対応を徹底するよう改善を図ってまいります。また、スタッフ全員に対しても、より一層の接遇の向上を促してまいります。

10月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入院	レントゲン技師の入院患者に対する扱いが、雑で本人は痛かったんだと思います。それまで大人しかったのが、覚醒して「起きる」と少し危ない状況になりました。また、患者の母に対してもタメ口で、敬意もなく怒りを感じました。二度と会う事はないと思いますが、ひどすぎました。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。敬意を欠いた言葉遣いや態度は、決して許されることではなく、非常に不適切であったと認識しております。この件に関しては、該当者に厳重に注意を行い、今後同様のことがないよう指導を徹底いたしました。また、スタッフにも共有し、全体の意識向上を図るため、注意喚起を行いました。
入院	退院された方の片付けをする時、なるべくでいいので静かにやってほしい。ボタンボタンと引き出しを開けたり、乱暴に歩かれたり、隣では具合悪い病人が寝ています。片付けのスピードだけが大事なのかと、ショックでした。	片付けの際に、大きな音を立ててご迷惑をおかけしたことをお詫び申しあげます。スピードを重視するあまり、細やかな配慮が不足していたことを反省し、改善に努めてまいります。
入院	面会受付ですが、時間によってかもしれませんが、長蛇の列を何とかして欲しいです。仕事の合間に、荷物を持ってきてるのに、いつも受付に時間がかかります。受付の人を手際が悪く、横入りする人も平気で、長い対応するのをやめて欲しいです。	ご意見いただき、ありがとうございます。面会受付でお待たせしてしまい、また、受付の手際に関してご不便をおかけしましたことをお詫び申しあげます。なお、防犯上の理由から、簡単に入館できないよう慎重に対応させていただいております。患者さんにご安心いただけるよう、セキュリティを強化していることをご理解いただけますと幸いです。また、横入りについては、スタッフが気づいた場合には注意を促すように指導しておりますのでご理解とご協力をお願い申しあげます。
入院	ラウンジにあった調査結果も見ました。順位も見ました。総合評価、58/59、医師による診療内容、59/59となっていました。他がものすごくよいのかわかりませんが、正直に最下位記載してるし、これから上昇するしかないの、私はいいと思ってます。これからも、よい治療・対応に期待しております。	ご意見をいただき、ありがとうございます。今回の結果を真摯に受け止め、スタッフ一同改善に向けて努力を重ねてまいります。今後はより良い医療をご提供できるよう努め、改善した姿をお見せできるよう精進いたします。
入院	自販機にホット入れて欲しい！！（病院全体）急速に気温低下してきていますので！！	ご要望ありがとうございます。自動販売機における飲料のリクエストについては、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、ご意見はしっかりとお伝えし、今後の参考にさせていただきます。
入院	ラウンジの窓がきたない。ゴミ集めの運搬の人、ドアのノブを手袋をはずして開けて下さい。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。貴重なご意見を受け、スタッフへの教育・指導を徹底する所存です。また、今後の衛生面についても一層の注意を払い、施設内の保清に努めてまいります。
入院	ベッドのマットについてですが、自分は固めが好きなので、使用中のものは柔らかすぎると感じました。また、熱をもってくるのも、少し違和感を感じました。	貴重なご意見をありがとうございます。今後の参考にさせていただきますので、引き続きご意見をお聞かせいただければ幸いです。

10月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	半日以上待つことを覚悟して来院しましたが、思いの外、予約時間通りスムーズで嬉しかったです。主治医となって下さる先生も、丁寧に説明して下さり安心しました。	お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。今後ご期待に沿えるよう精進してまいります。
外 来	いつもまたず、やさしい。受けて下さって、ありがとうございます。	
入 院	初めての入院で、すごく不安だったのですが、看護師の皆様がとても優しく話を聞いてくださり、夜のナースコールにも笑顔で対応くれて、本当に安心して入院生活を過ごせました。また、配膳をしてくれた医療スタッフの方々も、いつも親切で症状の状態も覚えてくれて、「良くなってきてますね！無理はせずに…」と声をかけてくれた事が、本当に嬉しくてリハビリも頑張れました。無事退院できたのは、皆様のおかげです。ありがとうございました。	
入 院	以前に入院した病院でも不安は無かったが、こちらの先生、看護師さんがとても優しく笑顔で対応して下さい安心しました。こちらに来てよかったです。ありがとうございました。	
入 院	●先生はじめ、ご担当医の皆様へ。〇〇症を発症し、改善されなく心配が多かったのですが、入院治療していただき、目も開くようになり本当に良かったです。多くの質問をぶつけ不快に思われていたら申し訳ありません。今後共、お世話になります。ありがとうございました。	
入 院	入院病棟ご関係者の皆様。看護師の方はじめスタッフの皆様、入院中たいへんお世話になりました。何の心配もなく毎日過ごすことができました。ありがとうございます。医療従事者の皆様は、過酷であると認識しています。明るい笑顔で対応する姿、いつも尊敬しています。がんばって下さい。	
入 院	外来・検査・病棟と、全体的にスタッフの対応がとてもよく、感じがよかったです。待ち時間もイライラすることなくすみしました。病棟の受付の事務の方は、いつも笑顔で対応してくれて、とても気持ちよかったです。本当にありがとうございました。	
入 院	禁食から食事を運んでくださるエイドさんが一緒に喜んでくださり、声をかけてくださり、明るい気持ちにしてくださり、感謝しています。美容室の方がとても優しくここにさりげなく寄り添ってくださり、人柄のあたたかさを感じました。ありがとうございました。病院に美容室があってよかった！どこでバリカンをしたらいいのか、自分で購入してやるのか、不安な気持ちでいっぱいだったのが、晴れ晴れしました。前に一歩踏み出してがんばります。ありがとうございました。	
入 院	看護師さん皆さん明るく声をかけてくださり、朝、昼、夜、夜中といつも寄り添ってくださいました。仕事のきめ細かさ本当に頭が下がります。命と向き合い不安な気持ちと一緒に寄り添い、みなさんの心配りがとても嬉しかったです。これからの治療も頑張っていこうと思います。ありがとうございました。	