

2025年1月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	入口の自動ドアで外から入るのに同じ入口ドアで帰る人がいます。注意しましたが、そのまま帰りました。	ご意見をありがとうございます。以前は感染対策のために出入口を分けておりましたが、現在は状況が変化し、分ける必要がないという判断となりました。皆様のご理解とご協力に感謝いたします。
外 来	東海大学病院の1Fロビーに入る際、放送(スピーカー)で「感染拡大しています。院内対策でマスクの着用、手指の消毒をして下さい。」と言っているが、会計窓口の前に並ぶ所は、間隔を空ける「黄色いテープ」を剥がしています。黄色いテープはソーシャルディスタンスの為に、ずっと張付けておいて欲しい。何かテープを剥がすとはオカシイ！！以前、間を詰めてきた人に注意したら「何を言うか！！」とケンカになった。回答は、掲示板に上げて下さい。	ご意見をいただき、ありがとうございます。現在もマスクの着用と手指消毒は必要ですが、マスクを正しく着用していただければ、列に並んでいただいても問題ございません。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。
外 来	付き添いで3人も4人もきてる連中はカンベン。具合悪くて来てる人間が座れないよ。広がって歩いているチンプウみたいな輩も散見される。そんなに元気なら受診する必要ないのでは？	具合が悪い中、立ってお待ちいただき、申し訳ございませんでした。付き添いの方に制限をかけることはできませんので、パイプ椅子を追加でご用意することで対応しております。座れない場合は、お気軽にスタッフへお声がけください。
外 来	1号館隣にある立体駐車場の駐車料金事前支払い機のところに、眼科に再診予約で来院された方の処方箋入りペットボトルの入った袋を見つけ、車いすを片付けている警備の人へ渡そうとしたところ、1号館(5号館)防災センターに持参するように言われたのですが、これは違いますよ。当方は善意でお届けしようと思ったのに、なぜ当方が防災センターに持参するのか気が知れない。この内容は5号館の調べのコーナーに必ず出してください。また周知をしっかりとってください。	この度は、当スタッフに不適切な対応があり、お詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、スタッフに周知し、適切な対応を徹底いたします。
外 来	①受付に長蛇の列です！！一人増えて2人のスタッフでしたが、無駄な話が長く…1時間半待ち後にピッチを持った戻りの人が何人も長い列になっている！！どうにかなりませんか！！具合の悪い人達が苦痛で毎回大変です！！後ろの方も言っていました！！改善願います！！ ②受付のスタッフの方は2人とも自分の目の前の方だけに心が向いています。もっと周りへの心配りをお願いしたい。みなさん辛い治療を…長く待っているのに臨機応変な是非とも！！対応をお願いします！！患者様のために！！	この度は、長時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。無駄な話が長いとのこと指摘について、患者さんによっては、医療安全上、どうしても簡略化することができない内容もありますのでご理解いただきたく存じます。受付での待ち列が長いとのこと指摘について、受付スタッフの人数調整だけでは解決できない理由もあるため、看護師とも運用方法を見直し、待ち時間の短縮に繋がる施策を実施してまいりますので、ご理解いただきたく、よろしくお願い申し上げます。
外 来	手術、その後のリハビリ等、大変親身になりとても感謝しております。また入院の際も日中夜間に看護師の皆様の看護にも同様に心から感謝しております。食事の配膳をしていただいた皆様、室内清掃をしていただいた皆様、ありがとうございました。東海大学医学部付属病院で治療して本当に良かったです。最後ですが、名前表記のところにリストバンド等にローマ字表記があれば、外国人スタッフのみなさまもわかりやすいのかと思いました。	この度は貴重なご意見ありがとうございました。現行のシステム仕様では対応が難しい状況です。システム更新時に、検討させていただきます。

2025年1月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	私は東海大学病院が親切に対応いただき感謝しております。医師の方、看護師の方々もすばらしい方々が多く大好きです。但し今日、下記の不備を感じました。今日以上更に良い病院になられる様、本書を投函致します。 レントゲンの受付で混雑状況と時間を確認した所、時間がかからず呼ばれるでしょうとの事。採血の予定があるがレントゲン室②の前で待つも10分20分待っても呼ばれない。受付に確認した所、呼んだが来ないので飛んだらしい。レントゲン室は大きな柱の陰にあり、隣に待つ他の患者の話声で呼ばれたのが判らなかった。現状①番のレントゲン室の案内女性はレントゲン室①の前で番号を呼び、来ない場合は飛ばしている様子あり。(本人に確認して注意済)なぜレントゲン室②の方面(柱の裏)へ来て番号を呼ばないのか？レントゲン室①からレントゲン室②迄来て呼ぶのは面倒なのか？呼ぶ目的は何か？患者を適切に案内する為ではありませんか？レントゲン室①の案内係はレントゲン室②の所まで来て案内すべき。但しレントゲン室①の前で患者が来た場合を除く。一つでも不備、不都合があればその都度でも改善すべきです。更に良い病院になられる事を期待します。無理難題でしょうか？いつも感謝しています。	レントゲン検査でお待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。現場のスタッフも声がけを行ったとのことでしたが、お声がけが足りず、長い時間お待たせすることとなってしまいました。今後、このようなことがないよう、スタッフ一同で患者さんが不在の場合には、周囲への声がけを広く実施したり、長い時間を待つ患者さんには積極的に声がけ等するよう努めてまいります。何かご不明点やご意見がございましたら、どうぞお知らせください。
外 来	1/29(月)〇〇科に受診した際、受付のミスにもかかわらず医者の方のせいにした対応をされたため、ご意見させていただきます。検査後に〇〇科の受付をした際、「検査はお済ですか？」と質問されたので「はい終了しました」と回答したが、受付の画面上は「検査中」のままだったのです！9時の予約が2時間30分以上待たされ、あまりにも遅いため受付に問い合わせしたところ「医者が…」と言いがけが始まりました。実際診察に呼ばれドクターに質問したところ「ずっと検査中となっていたため、呼出を保留にしていた」と回答いただきました(ドクターはいつも予約時間に呼んでくれます)。自分のミスを認めてください。	この度は、外来受付スタッフの対応により、ご迷惑とご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。一つ一つの業務を確実に遂行すること、また、患者さんからの指摘に対して、ご迷惑をおかけする事態となった場合は、職種に関わらず、まずお詫びすることを指導いたしました。
外 来	外来診察予約表がわかりづらいのでどうにかして欲しい。呼吸器内科が10:30で、リウマチ科が11:00。その後画像検査が11:45の予定表を受けて当日行ってみると、呼吸器内科で採血と尿検査とX線撮影がありますと言われ、採血の予定が入ってない。場所もわからないので受付で聞き階をうろろ。どう考えても画像検査が先になるだろうと思って診察予定よりも早めに行っても時間ロスになり疲れる。外来診察予定表に、時間と検査場所と診察場所をわかりやすく記載してもらいたい。何階の何番何時からの予定で受付になっているのかを見やすいわかりやすい表にしてほしい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。現行のシステム仕様では、対応が難しい状況です。いただいたご意見は今後の改善の参考とさせていただきます。診療の場所につきましては、各受付に院内の地図を用意しておりますので、どうぞお気軽にお声がけください。

2025年1月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入院	看護師さんから持ってきてほしいと依頼があった物（リップ、口腔ケアジェル）を渡したいただけなのに、1時間待たされる。忙しい中、来ているが、ストレスです。	この度は看護師からのお願いで、お忙しい中来院いただいたにもかかわらず、1時間もお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。今後はこのようなことがないよう、患者待合室の表示など対策を検討いたします。
入院	朝、体重を食事前6:00～8:00の間体重を計る横にステンレスの移動式の机が置いてあることがあるんですが、ぎりぎり点滴持ち歩いている患者にとって可動域がせまいしぶつかって測りにくいので、この時間はどうかしてほしいです！	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。廊下にワゴンがあり、通行時に危険であるとのご指摘を受け、早急にワゴンを撤去し、安全な環境を整えることを部署内で共有いたしました。さらに、スタッフへの教育・指導を強化し、再発防止に努めてまいります。
入院	食事の温度が低い。病棟が後ろの方と言われ温度が低くて当たり前の態度で言われるのは問題では？ナースコールを押してもスルーされることが多数。人員補充も必要。	食事の温度が低かったことについて、お詫び申し上げます。部屋の配置や氏名確認、感染予防の観点から、配膳までに時間がかかり、結果として温度が低下してしまったことが一因であると考えております。改善策を検討し、できるだけ早く対応いたします。また、ナースコールが長く鳴っている場合は、チーム以外のスタッフも対応させていただきます。すぐにお伺いできない場合には、「〇分後にお伺いいたします」とお声掛けをし、できるだけお待たせしないよう努めてまいります。
入院	入院しているものです。同室の方のシャンプーの匂いがとてもきつく、気持ちが悪くなりました。具合が悪い人が入院している場であの匂いは完全に香害です。私は歩けるので匂いが消えるまでラウンジに避難しました。病院の方で何か対策していただけると助かります。（匂いの強いものは控えていただくよう）先生、看護師、スタッフのみなさん、優しい方ばかりで感謝しております。安心して入院生活を過ごすことができました。	ご意見ありがとうございます。同室の方のシャンプーの匂いが強く、気分が悪くなられたとのこと、申し訳ございませんでした。担当職員としても香りに敏感になり、同室者の皆様が不快な思いをしていないか確認いたします。また、香りを発している方に状況を説明し、ご理解いただけるよう努めます。入院のオリエンテーションでも、香りの強いものは控えていただくよう説明いたします。
入院	12A-11号室でキャリアの接続が悪い。Wi-Fiはあるのだがせつかく使い放題の契約なので入院期間が長いともったいなく感じる。ドライヤーを使えるコンセントの場所を部屋の外にも用意してほしい。シャワー室がある部屋の特権かもしれないが、外でコンセント(特にひげそりなど)にいれて鏡を見ながら作業したい。	ご意見をいただき、ありがとうございます。病院内の電波状況については、携帯のキャリアは市中と同様の電波状況となっております。ご不便をおかけし申し訳ございません。また、部屋のコンセントの追加については、各部屋の基本仕様が決まっているため、現状では追加が難しい状況です。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。



こちらからも投書できます。

2025年1月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご意見	回答
外来	受付のスタッフの方々のソフトな対応が気持ちを落ち着かせてくれました。ありがとうございました。	
入院	お世話になりました。行き届いたサポートに感謝しております。とくにCallしてからのレスポンスの速さに安心して 있었습니다。	
	本当によくしていただき、感謝しかありません。	
	12/12仕事で左足をはさまれ東海大学病院へ。救急隊の方々、救命担当の方々にお世話になり、今では抜糸されリハビリとなりましたこと、とても感謝しております。色々な病気やケガで運ばれてきた患者さん達をICUや8階病棟看護師さん並びに医療に携わる方々が親切に真摯に受け止めて対処している姿には感動しました。まだ退院の目途は立ちませんが入院を楽しみながら日々リハビリしていきます。ありがとうございます。	今月もたくさんの称賛をいただき、ありがとう
	本日退院となりました。去年仕事でケガをして12/12夜に東海大学病院へと運ばれICUにて2日間、その後8B-5号に29日間お世話になりました。救急隊員～救急医療チーム～ICUの方々～8B棟の方々と栄養士さん、そしてリハビリ科の方々、大変お世話になりました。ありがとうございます。今後は自宅で回復目指します。最後に担当医〇〇先生とリハビリ科の皆様に完治までよろしく願いいたします。	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。
	気胸再発で4度の入院、3回目の手術でした。前回同様呼吸器外科の先生方がとても優しく対応してくださり安心できました。手術までの期間にインフル等の感染症にかかり肺の息苦しさを感じ、外来で診ていただき本当に感謝です。△先生には何度も家族を含めわかりやすく説明していただき、手術への不安が和らぎました。△先生、たくさんの質問不安にこたえていただき、気持ちを理解してくださりありがとうございました。	
	看護師さんはじめスタッフの方々へ。4週間の入院生活、たいへんお世話になりました!!この4週間の入院で多くのスタッフの方といろいろ話すことができたのは自分にとって貴重な経験でした。また、Birthday Cardをいただくなどおだやかに年末年始をすごすことができました。いちばん心配していた2回目のFOLFIRINOXも昨夜無事に終了し、安心して退院できます。どうもありがとうございました！！	

2025年1月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入院	11月某日、妻が急性心筋梗塞を発症し、ドクターヘリで東海大学伊勢原病院に搬送中との電話が有り、一体何が起きたのかと、一瞬頭が真白に！気付けばタクシーで病院に向っていました。緊急手術からICU室に、生死をさまよった5日間位は祈るばかりで食事も喉通らず5kg程体重も減少しました。医師の方々の技術力と最新の治療でなんとか一命は取り止めたものも、その後問題点も幾多かありICU室に24日間、医師の方々看護師スタッフの方々の懸命なる治療のお陰でHCU室に移室出来2週間、その間も献身的な看護で、日増しに朗報が多くなり一般病便に移ることが出来ました。その間、病棟での本人面会は出来ませんでしたが、必ず良くなる！行けば必ず通ずる！の一心で毎日病院に行っていました。その際の帰り際、何人もの看護師さんが「気をつけてお帰り下さい」「睡眠、食事はよく取って下さいね」等々、必ず声かけをしていただき「何んてこんなに親切なんだ、優しいんだ」と都度胸が熱くなり涙が止まりませんでした。お伺いしたことがありました。「何でそんなに優しいんですか？」に「ご本人は元より、ご家族の方々のケアも私達の仕事なんです」と。それを聞いた時「何という病院なんだろう！そんな病院があるなんて！」「ありがとうございます」と思いました。何人かの知人にその話をしたら「東海大の名は有名だけど素晴らしい病院だね！」「さすが！」「奥さんが良くなったのも発症してから一連の連携が全て良かったんだね！」と感服しておりました。今回のことで、ごく普通の当り前に出来ていた生活が当り前に出来なくなることを知りました。「命の尊さ」のために懸命に努力されている多くの医療関係者の方々の姿を毎日、目の当りにしました。頭が下がる思いです。本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。	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。
	1月21、22、23日HIFUで、お世話になりました。まず、お世話になるにあたり、様々な情報や、近くの開業医、近隣に住む泌尿器科医にもお話を伺いました。皆様が異口同音に○医師の人格の素晴らしさと○医師が中心になって開発されたHIFUの良さを言っておられました。そのような経緯もあり、○医師に全てお任せしようと思ひ、診察を受け、今回の手術をお願いしました。また、診察や入院前のカウンセリングに於いても看護師の●さんの、とても分かり易く安心できるご説明を頂き、準備が楽でした。手術結果及び退院後ですが、○医師の手術と看護師の方々の手厚い看護により、何の後遺症もなく快適に暮らしております。○医師においては、早朝に必ず様子を確認に来てくださり、患者としては、有難いと同時に、とても心強く感じた次第です。また、術前術後の14B特別病棟の事務の方、看護師の方々のお世話も、大変ありがたかったです。勝手ながら、ご担当を頂いた△さん中心の組織かなと推測しました。特別室病棟なので優秀な看護師さんを配置されていると思いますが、以下の皆様の看護力は初めての経験です。まず、21日入院当日の○○さんは、入院で多少の不安はある心中を察してか、とても和やかに接して下さい、そこで、とてもリラックス出来ました。21-22日夜勤の◇さん、22-23日夜勤の▽さん。彼女たち自身、仮眠もとれていないのではないかと心配するくらい献身的に看護を頂き、人柄からも優しさが溢れてくる感じで安心してお世話になりました。22,23日昼間勤務の△さんにおいては、まず、彼女の人柄から安心とパワーをもらい、とても頼りになりました。おそらく看護師の中心にいる方だと思ひますが、この様な方が中心にいるからこそ、患者は何の憂いもなく入院が出来ると思ひた次第です。余り入院はしたくありませんが、あの看護を経験すると、他の病院の看護では不満が出るかと思ひます。長くなり、また、勝手を申し上げましたが、御病院で、素晴らしいドクターと本当の意味でのナースに出会え、東海大学病院にお世話になり、本当によかったと思ひますし、感謝しかないです。○医師、看護師の方々、スタッフの方々によりしくお伝えください。次回は2月27日のMRIなど、これからもお世話になりますが、宜しく願いいたします。	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。



こちらからも投書できます。