

## 11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回 答
外来	<p>駐車場の障害者優先スペースをその設置目的をご存じなく使われている方を良く見受けまます。他方、一般駐車スペースに大変な労力を使われて駐車される車いすの方を。本当に必要とされる方が使えるようになる対策のご検討をお願いできればと思います。</p>	<p>この度は、駐車場の障害者優先スペースの利用に関するご指摘をいただき、ありがとうございます。利用者の皆様のマナーに依存している部分が多いのが現状です。そこで、空港やスーパーマーケットなどで見られるように、障害者用スペースを目立つようにペイントすることで、一般利用者が駐車しにくい環境を作ることが有効であると考えております。必要とされる方がご利用いただけるよう、今後とも、皆様に快適にご利用いただける環境を提供できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
外来	<p>癌の種類資料で、リンパ腫の資料が欲しいです。</p>	<p>ご要望いただいたパンフレットは、血液腫瘍内科にご用意しております。ご不明な点がございましたら、受付でお声掛けください。</p>
外来	<p>ずっとモヤモヤしているので解消できればと思い書きます。10/11(金)整形外科を受診しましたが、4時間待っても呼ばれず体調が悪化し、帰宅しました。待合室も2/3程度しか患者はおらず、混んではなかったです。事務の方に「なぜ4時間待ってもよばれないのか？」尋ねても回答はなく、「次回の予約を取ってください」と言われました。4時間以上待たなければならぬ理由もわからず、次の予約はムリです。混みあっているとは思えない状況で4時間以上待つことが通常なのか。異常なことが起きたのか。通常ならば2度と待ちたくないで受診しません。異常なことが原因であるなら次は起きないだろうから受診も考えます。もう理由はわからないと思いますので、自力で治す決心をしました。私の憶測では、当日1回目の診察時レントゲンの指示があり、その後の診察に呼ばれなかったで、1回目の診察後、受診待ちリストからいなくなった(リストから抜けた)のでは？と思っています。もう受診することはないと思いますが、調査して再発防止をお願いします。本日、整形外科以外の科を受診しましたが、受付ー検査ー診察ー会計50分で終了しました。すばらしい。</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。検査から戻られた後の診察呼出エラーの主な原因は①外来受付での「検査戻り済」を医師に知らせる電子カルテへのコメント入力漏れ②端末操作誤りによる電子カルテ上での「受診待ち呼出リスト」に載らない2つのケースです。このようなヒューマンエラーが起こった場合でも患者さんにご迷惑をお掛けしないよう、看護部と受付が連携して待合の患者さんへの声掛けやお具合の確認などを強化していくよう調整してまいります。</p>
外来	<p>家に電話をかけてこられる場合、代表電話になっているので、何科か教えてください。2回続けてあったので、1回目は来院してかかっている科に聞きました。2回目はわからなくて交換の方に調べてもらいましたので、留守番機能があるので留守録よろしく願います。携帯電話は緊急性があるときのみ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。代表電話を通じてご連絡した際に、どの部署からの電話か分からずご不便をおかけしたこと、お詫び申し上げます。この件については、部署内で周知し、今後は留守番機能を活用するなどして、よりスムーズな対応ができるよう努めてまいります。</p>

## 11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	採血方法を元に戻して欲しいです。	
外来	採血が混むようになったので、元のように戻して欲しい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。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。が、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分繰り下げて7時30分に変更させていただきました。
外来	検査の予約が8:00。病院の入館開始が8:00～。 外には長い列が…。何か矛盾な気がしますが…。	
外来	今まで気にしてなかったけど、エスカレーターのス ピードが早いのは色々な人に対して優しくないと思 います。	
外来	コロナからこっち、おトイレがどんどん汚くなって います。コロナ前はいつもキレイだったのに残念で す。	この度は、トイレの清掃に関するご指摘をいただき、ありがとうございます。安全と快適なご利用を最優先に考え、担当部署で検討いたします。
外来	婦人科に長く通院しているが、待合室で流れる曲 がいつも同じ、ワンパターンの繰り返しで聞きたくな い。音楽はなくしてほしいです。	ご意見いただき、ありがとうございます。音楽の配信について、個人情報保護の観点から、診察室内の会話が待合室でお待ち の患者さんに聞こえてしまうことを防止するために実施しております。現場を確認したところ、DVDコンテンツが古く、何年も内容を変えてい ないことが判明しました。そのため単調になりがちなDVDではなく、TV放送等を流すことが出来るよう検討を進めてまいります。
入院	個室の冷蔵庫、テレビは無料で良いのでは？	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。
入院	看護師の方はみなさんとても親切にしてい ただいて、やさしい方ばかりでしたが、エレベーターが乗 れない程たくさんの方がいたり、ここまでくる途中 も、何回も見送った事があります。改善できたら いいのにといつも思っていた。	ご意見ありがとうございます。エレベーターの混雑によりご不便を おかけしていること、お詫び申し上げます。歩行に支障がない方へ のエレベーター利用の案内や、改善の必要性は十分に認識して おります。今後の改善策として検討を進めてまいりますので、引き続 きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## 11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
入院	入院している患者さん(おそらく意識がない)に対してある看護師さんの対応がふざけているように感じました。とても不安になりました。大変な仕事と思いますが、患者や家族への配慮をもう少し考えていただきたいです。よろしくお願いします。	この度は、スタッフの不適切な対応によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員一同、言動や行動に細心の注意を払うよう指導いたします。また、接遇やマナーについて話し合う機会を設け、再発防止に努めてまいります。
入院	寒いです。13号室ですが、一日中寒い。点滴や心電図のチューブ等体に付けていて、厚着ができないのです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。適切な温度管理を徹底し、快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
入院	部屋の温度設定管理はどうなっていますか？夏は寒い時があったり、11/17(日)は暑かったりしている。	
入院	輸液ポンプが汚すぎる。CE管理が外部委託かは存じませんが、感染等のリスクもあると思いますので、消毒を含めた清拭をするべきだと思います。また管理がされていないように感じてしまうため、使用前後の点検の有無も気になってしまいます。	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、関係部署に確認をいたしました。医療機器の清掃と点検の精度に関して今一度部署内で周知徹底を行います。今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さんやご家族様に安心してご使用していただける医療環境の提供に努めてまいります。
入院	面会用の女子トイレの鍵が閉められませんでした。あと、1階の時間外で入口のところの女子トイレの水道が出ないです。	この度は、女子トイレの鍵と水道に関するご指摘をいただき、ありがとうございます。皆様に快適にご利用いただける環境を提供するため、以下の対応を行いました。 鍵の確認: 女子トイレの鍵が正常に機能していることを確認いたしました。 水道の確認: 1階の時間外入口の女子トイレの水道についても、センサー感知に異常がないことを確認いたしました。 今後とも、快適で安全な環境を提供できるよう努めてまいります。



こちらからも投書できます

## 11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	〇〇先生に診察していただき、大変素晴らしい先生です。5月から通院しています。人によって30分かかる人もいますが、1人10分以内とのことでした。素晴らしい先生です。	
入院	先生、看護師、受付、スタッフの皆様には大変お世話になりました。誠に有難うございました。厚く厚くお礼申し上げます。頭の頭痛に一月余り苦しみ、当院で痛みを取っていただき、本当に有難うございました。日々の体力の衰え、副作用の諸症状は私の努力ではどうしようもないこと。酷くならないこと願いつつ…。今まで元気で年不相応に山中湖でのウェイクボード、バナナボード、ジェットバイクや谷川渓谷でキャンプ(ロッジ)等来年は行けるかな(見学だけでも)といえ嬉しいです。今後願わくば日帰りツアー、温泉2~3泊(知人家族と)近場の伊豆方面に行くことができればと思います。夫の看護18年余り永眠(5年、やっと自分の残りの人生元気で楽しく充実したいと切り替えたとき、このような病気になってしまいました。今からできるだけ人様に迷惑をかけないように自力で生活できるように静かに眠ったまま永眠を願っています。皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。有難うございました。皆様のご健康と活躍をお祈り申し上げます。お礼まで。先生、看護師、受付、栄養士、薬剤師、スタッフの方々にご指導賜り誠に有難うございました。厚く厚くお礼申し上げますとともに、感謝の気持ちでいっぱいでございます。またいつかお世話になることと思います。その時もよろしく願い申し上げます。	
入院	普段このような『皆様の声』的なものを書くことはないのですが、感謝をお伝えしたくて書かせていただくことにしました。まず施術してくださった先生方、急でしたが対応してくださってありがとうございました。看護師の皆さん、お忙しい中にも「ごめんね」「ありがとう」の入ったお互いに気遣いが感じられる会話をされていて、それだけでも元気をもらえました。お掃除の方も、ほっとする世間話をしてくださって和みました。食事もだし深みの深み、青菜の滋味、卵ってこんなにおいしかった?と大満足でした。栄養士さん、調理師さんに感謝。(※地域連携栄養ケア研究会、私も一応会員でしたが、出産してから全然参加できずすっかり幽霊会員に…)。いろいろな患者さんがいたり、夜勤があったり…。本当に大変なお仕事だと思いますが、本当に誇れるお仕事ですね。(友人にも看護師が多いので、今度讚えます!!!)お世話になりました。ありがとうございました。	<p>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。</p>
入院	今回の入院は前回と違い、みなさんにとっても良くしていただきありがたかったです。自分にとって決断の手術・入院になり、とても不安な気持ちでいっぱいでしたが、先生やナースの方々にいろいろな治療を考えていただき、良くしていただき、ありがたかったです。この病棟で良かったと思っています。関わってくださったみなさんに感謝しかありません。ありがとうございました。	
入院	今回4泊5日の入院をいたしました。毎食出てくる食事はとても美味しく、味付けや調理法など家に帰ってからの食事作りの参考にしたいと思います。管理栄養士さんの日々の努力に感謝します。入院中ケアしてくださった看護師の方々、本当にありがとうございました。	
入院	スタッフの皆様がとても優しく対応してくださり、はじめは不安がとても強かったのですが、安心して過ごすことができました。手術後「痛くないですか?痛くなったらすぐ教えてください」と何度も声をかけてくださり、とても安心でした。いろいろな病院に入院しましたが、ていねいな説明やスタッフの温かさ、お食事も一番良かったです。ありがとうございました。	
入院	今回11/11、前回10/28入院で、〇〇看護師にお世話になりました。患者の話をよく聞きテキパキと対応していただいて大変感謝しています。患者の目線での対応力、処置の早さ、的確さはベテランの力量を感じます。どうか〇〇さんの力を活用し、病院の力、レベルの向上にお役立て願えればと患者として期待しております。	
入院	利き腕の手術だったので、術後腕が曲がらず、はしを口まで持っていけないことを看護師さんに話すと、スプーンとフォークを付けてもらいましょう、そして細かく切ってもらいますねと。次の食事から出していただき、食べやすくなりました。部屋が暑く汗をかいていたならアイスノンを持ってきてくれたり、心こまやかな対応をしてくださった看護師さんがいらっしゃいました。その方のおかげで快適な入院ができました。感謝しかありません。	
入院	12Aチーム、スタッフの皆様へ。元気で帰ります。先生方ありがとうございました。12Aチーム・スタッフ皆様日々心寄せていただきありがたかったです。長い事お世話になりました。ありがとうございました。	



こちらからも投書できます