

2025年6月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	受付の人、14:00ころ 対応わるすぎ!! 前に立ってるのにシカト。しまいには、電話しはじめる。	この度は、受付職員の不適切な対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。確認の結果、該当職員はご意見をいただいている当時、問い合わせの電話に対応中であり、看護師に確認した内容を電話保留中の相手に伝えることを優先させてしまったとのことでした。今回のような状況の際には、接遇として、「ただいま電話対応中ですので、少々お待ち願います。」とお声がけすることを徹底してまいります。
	自分はひとり暮らしで、付きそいがいません。いつも、ボランティアの方とか、うすグレーの制服の看護師さんが車いすをおして下さり、助かっていますが、今日、●科受診時、看護師が「付きそいはいないのか」「今度は付きそいをつけて」と、すごい強い口調で言われました。腹わたが煮えくり返ってとても不愉快な気持ちになった。自分以外にも、付きそいがうけられない人は、たくさんいるのにとっても残念です。安心して来れたのに…	この度は、看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ひとり暮らしなど、付き添いが難しいご事情がある方への配慮が欠けていたことを反省し、今後は伝え方に十分注意するよう科内で共有いたしました。また、付き添いが難しい場合は、ボランティアや福祉制度のご案内を【総合相談室】で行っておりますので、ぜひご相談ください。
	○科の●さんは、挨拶、お待せしましたも言わないし、声が小さい。分らないし感じが悪い。なんとかしろ!	この度は、受付事務職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。該当職員には、挨拶、声量を含めて、今一度、接遇に十分注意するよう指導しましたので、ご理解いただきますよう、よろしくお願いします。
	午前中受診した待合の所でお菓子を食べてる人がおり受付の方に報告しましたが「何を食べてますか?」「臭いはしますか?」「患者さまに任せてる」との対応でした。マスク着用は感染予防と思ってたので不思議でした。飲み物は仕方ないと思いますが食べ物はどうなのでしょうね。	ご指摘いただいた通り、待合室は飲食の場でないため、次回からは、しっかり注意するよう職員教育に努めます。ご指摘ありがとうございました。
	待ち時間が長すぎる 非常に事務的	この度は、○科外来での待ち時間によりご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご意見は○科にも共有し、外来診療改善委員会にて改善策を検討してまいります。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
	バス停について、本館前のバス停、伊勢原駅に行くバスが南口行と北口行で別の乗り場から出るので、どちらが先に伊勢原駅行が出るのか分かりづらい。北口行・南口行も同じ乗り場にしてほしい。南口行の本数がかかなり減ったので尚更。	ご不便をおかけしております。恐れ入りますが、バスの停車場変更は神奈川中央交通様の路線運航に影響しますので、当院の一存では変更できかねるものです。また、北口・南口行では路線が異なり、必ずしも皆様が伊勢原駅まで乗車する方ではありません。仮に同じ乗り場とした場合、乗り間違いのリスクが伴います。以上の点を踏まえ、現状の運用で対応させていただきたいと存じます。先に出発する便を確認したい場合は、お手数ですがバス停前に設置している時刻表をご参照ください。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。
	お世話になっております。電話がつながらず、再診の予約を取るのにとっても苦労します。20分待ちもあり、それでも無理であきらめることもしばしばです。電話が話中になりつづけるので、電話回線をふやすか、中央で予約が取れるようにしてください。	ご不便をおかけして、申し訳ございません。当院は代表電話(0463-93-1121)の他に外来診療予約専用ダイヤル(0570-011-489)を設置しております。初診予約や再診予約変更の際に、ご利用いただけますと幸いです。

2025年6月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	診察を受けた後、支払に進むと思います。ホールにある支払機は何時から何時まで使えるのか時間表示が各々のセンターや科にありません。(ホール内の支払機も同様。かつ入院支払機も)※2つの科を受けた時は今まで通り窓口での対応になると思います が…	ご意見いただきありがとうございます。機械の近くに立て看板を設置して、稼働時間をご案内することになりました。今後も、より快適にご利用いただけるよう改善を進めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
	今回2回目ですが、送迎場所に夫を車からおろし右折し、立体駐車場に向かおうとしました。右折場所より2・3台並んでいられたところ、左折して下に、この2・3台うしろに並ばないと横はいり！ということでした。びっくりしました。私の夫は足が悪くて私も足が痛いので悪意もなく右折し、立体駐車場にて帰りもより近いところに、と考えただけです。悪意にとられたことにショックを大きく受けました。 足の悪い人は？どうすれば？下の駐車場よりエスカレーターでも設置をお願いしたいです。防災の責任者の方への質問は、そっけない態度で残念でした。	この度は立体駐車場の入庫についてご不便をおかけし、また防災センター職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今回、乗降場からの戻り道(正面玄関前)から右折での入庫レーンへ進入ができなかったという事ですが、入庫待ちの渋滞が右折レーンまでかかっている場合は左折の上、入庫待ち列の最後尾に並んでいただくをお願いしております。救急車の走行ルートになっている他、付近に横断歩道もあるため、安全上の観点からもご不便をおかけしますがご理解いただけますと幸いです。また、歩行に不自由がある場合、8～11時の間はボランティアの方が乗降場から移動サポート、もしくは車椅子での搬送をさせていただきます。防災センター職員の応対向上にむけて注意喚起を図ってまいります。
入 院	簡潔に! 1.相部屋ですが、エアコンの吹き出し口をベッドの位置を考慮の上調整を願う 2.ナースセンターの継続的なピーポー音は、理由があるとは思えずかなり耳障り ナースセンター すみれ組に喝采 ♡	1.多床室においては、エアコンの風気口を避けたベッドの配置が困難な状況に あります。そのため、看護職が患者さんへ適宜確認をとりながら送風や室温について調整していきたいと思います。 2. ナースステーションに設置されたセントラルモニターの音量については、院内で定められており、下げることができません。今回のご意見を周知し、モニターアラーム音が鳴り続ける ことがないように速やかに対処するよう指導いたします。
	病棟10Aの5号室に近いトイレですが、トイレトペーパー以外を入れるゴミ入れが小さいようです。すぐに一杯になってるようです。 衛生上の問題から、小さめにしているのかも知れませんが。	ご意見ありがとうございます。ゴミ箱のサイズや設置場所について、衛生面も考慮し改善を検討いたします。
	職員のみなさま とてもよくしてくださり、有意義な入院生活をすごすことができました。乾燥機についてなのですが、とてもほこりっぽくあけた瞬間いろんなものがまっていたのできれいにしてくれるとうれしいです。自立の患者さんも多い病棟だと思うのでぜひよろしくおねがいします。	乾燥機の清掃につきましては、槽内のフィルターは週に1回、排気フィルターは月に1回の頻度で清掃を行っております。また、槽内全体のクリーニングにつきましては、年に2回実施しております。今後も快適にご利用いただけるよう、清掃・管理に努めてまいります。
	救急で配ばれて最初2FのICUに入りましたがWiFiがなく、ルーターを使用していました。2FにもWiFiを導入して頂けませんでしょうか?どこにも動けないのでネットみているしかないので…	ご不便をおかけして申し訳ありません。ICU(集中治療室)では命の危機に面している患者さんがご入院される事が前提となっており、生命維持管理装置などの様々な医療機器を使用しております。万が一影響が発生した場合のリスクが日常に大きいものが多くあるため、官公庁の指針に則り、パソコンや携帯電話といった電子機器の使用をご遠慮いただいております。そのため、Wifiの設置を見送っておりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。
	食事を配膳していただく方の香水が強すぎて、食欲に影響が出る!(かんきつ系のにおい)	ご指摘いただきありがとうございます。 いただいたご意見を受け、スタッフには香りに関する配慮について周知を行いました。具体的には、香水やハンドクリーム、柔軟剤など香りの強い製品の使用を控えること、勤務中はできるだけ無香料の製品を使用すること、そしてスタッフ同士で声をかけ合いながら香りに気をつけるよう伝えています。 貴重なご意見をありがとうございました。



こちらからも投書できます。

医療サービス改善委員会

掲示されたご意見は病院ホームページ→病院からのお知らせ→大切なお知らせでもご確認出来ます。

2025年 6月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	いつも、ボランティアの方や、薄グレーの制服の看護師さんに車いすを押してもらっています。とてもいねいで、いやな顔ひとつせず、ちゃんと手助けしていただいていて、安心して、東海大学病院に受診する事が出来ています。本当にいつもありがとうございます。	
	2025(令和7年)4月のご意見の回答をいただき、ありがとうございました。本日(6月24日)回答文を見ました。来日(7日)にも再診の予約が入っておりますので改めて確認させていただきます。	
入 院	病棟スタッフのまみなさま 入院中は、大変お世話になりました。丁寧に看護していただき、安心して過ごすことができました。食事も美味しかったです。薬剤師の方のにも、こちらの質問に丁寧に答えていただけて、安心できました。ありがとうございます。清掃スタッフの方も毎回きれいにいただき、ありがとうございました。こちらが至らないことばかりで申し訳ありませんでした。みなさまの、ご活躍を願っております。	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。 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。
	正直なところ、入院食はあまり期待していなかったのですが、東海大学病院で提供された食事は、想像していたよりもずっと美味しく、毎日楽しみでした。また、ご飯もおかずも温かい状態で提供されたことにも大変感動いたしました。この温かさが、食事をより一層美味しく感じさせてくれたのだと思います。 食事をご準備くださった皆様に、心より感謝申し上げます。	
	人工膝関節置換手術で10A病棟に6/10入院、6/28に退院します。リハビリ科の理学療法士の〇さんには、リハビリで本当にお世話になりました。私の少しの頑張りも見逃さず、「素晴らしいですね!」「この調子ですよ!」と的確に褒めてくださるので、毎回のリハビリが苦になることなく、むしろ楽しみでした。 〇さんの励ましのおかげで、日毎に回復し、なんと予定より3日も早く退院できることになりました。	
	右膝の単顆置換型人工膝関節置換手術で、6/10に10A病棟に入院し、6/28に退院します。主治医の〇医師の毎朝の回診が安心を与えてくれました。手術前後の膝の状態や手術の詳細について、私がどんな質問をしても、一切面倒なそぶりを見せず、いつも分かりやすく、そして納得がいくまでご説明してくださいました。先生の真摯なご対応のおかげで、リハビリに専念して不安なく入院生活を送ることができました。 10A病棟5号室担当看護師の〇〇さん達には、優しく適切な対応を頂き感謝しております。△さんは、いつも笑顔で接してくださり、感じが良かったです。●さん(車椅子の使い方、最初のシャワー、またリハビリへの的確なアドバイスと丁寧なフォローアップしていただきました)、△さん(ベテランらしく常に患者目線のケアでした)、□さん(しっかり対応でした)	