

## 9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	紹介状を持って来院させて頂きましたが、何種類かの検査をした時、1つの検査が痛く、先生から声をかけてもらいましたが、私は声が出なくて返事が出来なかった。その時、誰にも確認してもらえなく、出血もしていましたが、声をかけてもらえなかったので、もう少し患者さんに声をかけて欲しいと感じました。	この度は、当院での診療に際し、ご不快な思いをおかけしましたこと、配慮が足りず申し訳ありませんでした。患者さんにご満足いただける医療を提供することが私たちの使命であり、その中でご期待に沿えなかったことを重く受け止めております。今後は、診療を行う際の気遣いや配慮を職員一同心掛け、患者さんが安心して医療を受けられる環境を整えてまいります。
外来	予約してあるのに、待ち時間が長い！	この度は、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ったこと、お詫び申し上げます。患者さんにできる限り、スムーズなご案内を心掛けておりますが、今回のような状況が発生したことを深く反省しております。今後は、患者さんのご負担を軽減できるよう努めてまいります。
外来	〇〇科にかかっている患者です。現時点で外来に出ている先生が、午前で3人午後で2人と少ない為、待ち時間が長くなってしまいますので、できる限り外来担当の先生を増やして欲しいと思います。 ※なかなか状況を許さない事を承知しておりますが、なるべく増員できる様お願いします。	ご意見をいただき、ありがとうございます。対応できる医師が少ないために長い待ち時間が発生していることについて、お詫び申し上げます。医師の増員は難しい状況ですが、スタッフ間での情報共有を強化し、できるだけお待たせしないよう努めてまいります。
外来	8月の下旬、〇〇科の〇〇医師を受診しました。診察室に入り座るなり「今日は処方箋の受診ですね」おっしゃる通りですが、この様な事を言われたのは初めてなので「え？」と思いました。そして「どうですか？」と言われたので、痛みがあって不安だったので、その旨伝えたところ「皆さんそうおっしゃいますので大丈夫です。」どの様な痛みなのか、どの位の間隔であるのか、細かい事は一切聞かず、その一言でかたづけられました。がん患者は常に再発の不安をかかえています。患者は物ではありません。もっと患者に寄り添って、心のある診察をして欲しいと思います。医者は患者を選べないと言いますが、患者も医者を選べません。これから長いお付き合いになると思うと、病院に来るのが嫌になります。	この度は、当院での診察において、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。患者さんに対して丁寧かつ適切な診察を提供することが私たちの使命であり、その点で不十分だったことを深く反省しております。いただいたご意見は真摯に受け止め、今後はスタッフ一同、診察の質を向上させるための努力を重ねてまいります。患者さんが安心して診療を受けられるよう、配慮を忘れずに努めて参ります。
外来	採血時、私の腕が悪いのかもしれないが、1回目失敗され謝られたが冷たい態度でした。刺した所が暫く痛かった。造影剤の点滴を刺した(失敗)時も、激痛で泣きました。若い女性で態度が冷たかったです。男性に変わったら1回で刺さりました。患者が痛いと言っているのに知らんぷりで、謝ればいいのか。態度をきちんとしてほしかったです。	採血を失敗してしまったこと、痛い思いをさせてしまったこと、採血者の態度が冷たい態度であったことなど、採血担当者の対応で不快な思いをさせてしまったことについて深くお詫びいたします。誠に申し訳ありませんでした。 今後、患者さんへの丁寧な対応や技術向上を目指し、指導してまいります。 患者さんからの貴重なご意見に感謝するとともに、患者さんにとってより良い採血室になるように努力いたします。ご意見ありがとうございました。
外来	夕方に発熱し、救急受診希望の旨を電話で相談したのですが、対応が良くないと感じました。「私はもう帰りますし、救急外来の担当がわからないので、救急外来が開いたところにまた電話して下さい。」「近くのかかりつけ医には行かないんですか。」「その症状は、うちが診る症状ですか。」「もっと早く受診できなかったんですか。」という言葉は、必要な対応だったのでしょうか。	この度は、時間外の受診についてご要望にお応えできず、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。患者さんの状況を十分に考慮することができず、患者さんに寄り添った対応が出来なかったことを反省しております。私たちは、患者さんの健康と安全を第一に考え、できる限りの対応をさせていただくべきでした。今後は、より丁寧な対応を心掛け、患者さんのご希望に寄り添えるよう努めてまいります。
外来	受付の、●●さんという女性事務員は、とっても感じが悪いです。上から目線というか、偉そうというか、患者達を下に見ています。何様のつもりなのでしょう。大変不愉快ですから、あんな人は患者達の前に出さないで下さい。お願いします。	この度は、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。

## 9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	5階レストランにて、研修医(複数人)が余りにも騒ぎすぎていて、不快でした。患者に気をつかえ等を言うつもりはないですが、とても不快ですし、うるさいです。あと、学生、医学生ですよね？ヘルプマークを付けておられる方に対して、全くの無視(席をゆずらない等)とてもよく見ます。ヘルプマークの意味を彼ら、彼女らはご存じないのですか？	この度は、レストランにおいて研修医の騒々しさ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を真摯に受け止め、職員への指導を徹底いたします。また、ヘルプマークを付けている方に対して配慮が足りなかったことについて、ご指摘いただきありがとうございます。このような状況が生じてしまったこと、学生、職員がヘルプマークの意味を理解し、適切な対応ができるよう、今後の研修や啓発活動に力を入れてまいります。
外来	朝、病院の扉が開くまでの間、皆並んでいるのに自動扉が開く頃に、割り込んで病院内へ入ろうとする方がいて困る。中には口喧嘩してる方もいる。パイロンとかロープで割り込み出来なくなるようにしてほしいです。	この度は、病院の開錠時において、割り込み行為があ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。患者さんに安心してご利用いただける環境を提供することは、私たちの重要な責務です。また、パイロンやロープを使用した制限についてのご意見、誠にありがとうございます。現在、開館時刻変更に伴い、運用変更し、かつ、開館時刻後に職員の誘導による少人数ずつでの段階入館を実施することといたしました。この対応により、列への割り込みなどを防止できるものと考えております。
外来	8月の退院時に、9月に検査結果の予約を取った。その際、9月来院時に採血・採尿があることを知らされず、当日とても急ぐことになった。スケジュールを、ちゃんと分かるように教えて欲しい。	この度は、予約時に検査があることをご案内できず、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。患者様にとって重要な情報を適切にお伝えすることは私たちの責務であり、その点でご期待に沿えなかったことを反省しております。今後は、予約時のご案内を一層徹底し、患者さん安心してご来院いただけるよう努めてまいります。
外来	館全体の設定温度はわかりませんが、私にとっては寒い。資源のムダ使い、経費削減の面でも28℃位にして欲しい。	このたびは、病院のエアコンの温度に関するご意見をいただき、誠にありがとうございます。温度設定についてはさまざまなご要望があり、調整が難しいこともございます。ご不便をおかけしていることをお詫び申し上げます。今後も皆様のご意見を参考にし、可能な限り院内の快適な環境作りに努めてまいります。引き続きご意見をお寄せいただけますと幸いです。
外来	今日は涼しい日でしたが、いつも暑くて困っています。夏の間は、設定温度を低くしていただけると助かります。働いている方も、汗を拭きながらのお仕事で気の毒でなりません。	このたびは、病院のエアコンの温度に関するご意見をいただき、誠にありがとうございます。温度設定についてはさまざまなご要望があり、調整が難しいこともございます。ご不便をおかけしていることをお詫び申し上げます。今後も皆様のご意見を参考にし、可能な限り院内の快適な環境作りに努めてまいります。引き続きご意見をお寄せいただけますと幸いです。
外来	本病院内に、本館5階レストランと別館B1階望星レストランがありますが、来場者に殆どPRがされていないように思われます。もっとよくわかるようにPRしたらどうでしょう。	このたびは、レストランの宣伝について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。ご指摘いただいた内容については、改善策を検討し、より多くの方にレストランの魅力を伝えられるよう努めてまいります。今後は、掲示物やお知らせを通じて、より一層の周知を図ってまいりますので、引き続きご意見をお寄せいただければ幸いです。
外来	リンパ種のパンフレットが欲しいです。	このたびは、パンフレットの要望について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。現在、ご要望のパンフレットは、血液腫瘍内科にご用意しておりますので、受付でお声掛けください。また、今後の改善に向けて、より多くの方にお手に取っていただけるよう、配布方法についても検討してまいります。
外来	立体駐車場にて、逆走して駐車スペースを我れ先に探して車を止めようとしている人が散見されました。場内の走行矢印に沿って正しく移動する車とぶつかる事故や、ケンカや口論の元になります。ちなみに目撃した車は高齢者ではなく50～60代の男性でした。顔や表情は、いたって冷静で、悪い事したような感じはなく当然のような振舞いで堂々としていました。事故やトラブルを未然に防ぐのは難しいですが、早めの対策をお願いします。	ご意見をいただき、誠にありがとうございます。駐車場の利用者のマナーに関するご指摘について、私たちも重要な問題と認識しております。危険な行為が確認された際には、警備員よりその場で注意を促すよう管理会社に依頼いたしました。安全な環境を維持するために、引き続き努力してまいりますので、何かお気づきの点がございましたらお気軽にお知らせください。

## 9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
入院	自動販売機、いつもありがたく使わせていただいています。ひとつお願いです。水にレモンが入った甘くないものを、入れて頂けると嬉しいです。水を苦く感じる時に助かるのですが、どうぞよろしくお願い致します。	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、メーカーに報告させていただきました。貴重なご意見をありがとうございました。
外来	夏でも、暖かい飲み物が好きなので、お茶、ウーロン茶、コーヒーなど入れて下さい。	
外来	車椅子を利用するようになったのですが、他の患者さんの迷惑にならぬよう待機したいと思えます。どこで待機した方がいいのか車椅子スペースを確保してもらいたいです。最近、車椅子を利用される患者さんが多くなったように思います。	このたびは、車椅子スペースの設置について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。皆様が快適にご利用いただけるよう、車椅子スペースの設置については、関係部署と相談の上、検討させていただきます。ご提案いただいた内容は、私たちにとって大変重要であり、改善に向けて前向きに取り組んでまいります。
入院	毎日、おいしい食事を提供していただき感謝しております。今朝もそうだったのですが、一部食器の洗浄が不十分のものがありません。おそらく、前日のおかずの残りが固まってこびりついていていたのだと思いますが、気持ちよくありません。きちんと洗っていただきたいのと、配膳前に再度チェックしていただくとありがたいです。宜しく御願致します。	ご指摘いただき、誠にありがとうございます。提供されたお皿におかずがこびりついていてのことについて、お詫び申し上げます。洗浄後や配膳時に、食器の汚れは随時確認しておりますが、汚れがひどい場合は食器を変更する等の対策を引き続き周知徹底をしていきます。汚れがひどい場合には食器を変更するなどの対策を講じ、再発防止に努めて参ります。
入院	本人だけではなく家族の同席が必要な説明を、同席がいるということを伝えられず、当日になって言われた。その際、看護師から「私達も知りませんでした。先生に直接言って下さい。」と終始謝罪がなかった。看護師の気持ちもわかるが、そこはこっちの気持ちにもなって欲しかった。また入院期間について訊ねると、「1週間って書いてあるから1週間じゃないですか?」と、誰かに確認することなく答えられた。その場でわからないなら、誰かに確認して欲しい。	この度の対応について、不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。ご指摘の通り、家族の同席が必要という説明や、担当者からの不適切な対応は、私たちの配慮が不十分であることを示しています。今後は、患者さんの状況や気持ちを考慮し、適切な情報提供と丁寧な対応を心掛けるよう、担当者に指導いたします。
入院	入院前のバイタルチェックを、待合室で対応するのはいかがなものか。大勢の人がいる所で、治療の話しをしたくはないのですが。	ご意見、ありがとうございます。ご指摘の通り、プライバシーが守られない環境では、安心して対応いただけません。この点について配慮が足りず、申し訳ございませんでした。今後は、より快適に対応いただける環境を整えるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、感謝いたします。
入院	今日で退院です。チームあやめの皆さん、ありがとうございました。  白内障の手術の為、入院させていただきました。ご飯と大好きな肉が出てうれしかったです。ナースさん達も、優しくしてくれてありがたかったです。お世話になりました。やはり、簡単な手術とは言われてるけど、伊勢原東海大学病院を選んで、正解だったと思います。ありがとうございました。  看護師さんありがとう。いつ来ても親切な対応頂き頭が下がります。コロナがまだ収束なく、皆様方にはくれぐれも、私達もですが御自愛ください。  今朝父が亡くなりました。入院中はお世話になりました。昨日処置室に移動になった際も家族と話をしたり、父の様子をママに見に来てくださったり、本当にありがとうございました。ちゃんとお礼も言えぬまま去ることになり申し訳ありません、皆様も健康に気を付けてお過ごし下さい。また総合相談窓口でも話を聞いてくださった看護師さん、同席してくださった看護師さんもうありがとうございました。	お褒めの言葉をいただき、心より感謝申し上げます。これからも一層の努力を重ねて参りますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。