

2025年7月 皆様からのご意見と回答

| 来院区分 | ご意見 | 回答 |
|------|---|--|
| 外来 | 他の病院のように意見をファイルではなく掲示しないのですか？いつも回答が言い訳にしか、よめない。患者満足度調査をしても結果がわかるようにしなければ、意味がない。患者に対して、意見を見て改善できる所はしないとやめた方が… | 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 患者満足度調査の結果につきましては、院内の「調べのコーナー」に掲示しているほか、病院ホームページ「大切なお知らせ」にも掲載しております。 また、ご意見箱には、患者さんやご家族の皆さまから、ご意見、ご要望、励ましのお言葉など、さまざまな声をお寄せいただいております。 いただいた内容は院内で確認し、関係部署へお伝えしたうえで、対応の可否や今後の検討方針を共有しています。その結果や取り組みの一部については、院内の「調べのコーナー」や病院ホームページ「大切なお知らせ」でお知らせしています。 ご意見の中には、個人が特定されるものや、詳細な内容など、公開が難しいものも含まれるため、すべてをそのまま掲示することは控えております。 すぐに実現できるものばかりではありませんが、いただいたお声を大切に受け止め、できることから少しずつ改善につなげてまいりますので、今後とも皆さまの温かいご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | ○先生の診察の時間管理が全くできていない。午前10時に受付を通り、その後ひたすら待合室で待つのみ。午後1時30分にやっと順番が来たと思ったら診察時間は“2分”この現実をどう思いますか！病院として責任を持って改善して下さい！ | 外来診療において、長時間お待たせしたうえ診察時間が短く、不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。 当院では、診療内容や症状の重さにより、診察にかかる時間に差が生じる場合があります。そのため、予約どおりに進まないことがあり、ご迷惑をおかけしております。今後は、予約枠や診療体制の見直しを含め、待ち時間の軽減と診療の質の両立に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。 |
| | 医師の対応ぶり(口調等)が横柄であった。 | この度は、医師の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。 ご指摘の内容は該当部署に通知し、教育・指導を行いました。 今後も患者さんに安心して診療を受けていただけるよう、対応の改善に努めてまいります。 |
| | こんにちは。いつもお世話になっております。毎年夏に特定疾患の「臨床調査個人票」を書いていただいているのですが、夏は体調を崩しやすく診察以外に何度も病院に来るのが大変です。他の病院のように書類を申し込んだときに送料+手数料を支払うところで後日郵送してもらえるようにいただけないでしょうか。ご検討をよろしくお願いいたします。 | ご意見いただき、ありがとうございます。お申込みいただいた「臨床調査個人票」などの文書について、郵送での返送も対応させていただいております。当院でご用意した封筒で返送する場合は、文書料の他、返送用封筒代としてレターパックプラスの料金600円を診療費と合わせてご請求させていただきます。返送用封筒について、患者さんご自身でご用意いただいた場合は、その封筒にて返送いたします。 |
| | 〇〇科に伺いました。 その時にいた受付のうち1人の女性の態度が悪い。 こちらがきちんと質問していることにも強気に返事をしてくて睨んできます。また声も小さくぶっきらぼうなため、聞くに絶えないうえに無愛想で朝から気分が悪かったです。病院には具合が悪くてきているのに受付の方の態度が悪いと余計具合が悪くなります。接遇をきちんとその方には受けていただきたいです。 | このたびは、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とお詫び申し上げます。当該職員には責任者より指導を行い、今後は月1回の個別接遇研修を実施するとともに、責任者が定期的に窓口での対応状況を確認し、改善に向けた指導を継続してまいります。今後も職員一人ひとりが丁寧で安心できる対応を心がけ、接遇の向上に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 |
| | △科に通院していますが、毎回毎回予約時間プラス2時間は当り前の待ち時間。何とかしてくれ。 | このたびは、△科において長時間お待たせする状況が続き、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。ご意見の内容は関係部署で共有し、今後の外来運営の改善に向けて検討を進めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。 |

2025年7月 皆様からのご意見と回答

| 来院区分 | ご意見 | 回答 |
|------|---|---|
| 外来 | リウマチの疾患に関する資料が製薬会社や患者会等から出てい るみたいですが殆ど見る事がないので、できるのであれば資料を 外来に出して下さい。 | 貴重なご意見をありがとうございます。 患者さん向けの資料につきましては、今後順次、外来に設置させていただく予定で す。 ご希望に添えるよう努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。 |
| | 妻がお世話になっております。毎月利用させて頂いております が、冷房が強く、妻の体調に支障が感じられます。御一考をお願い できれば幸いです。 | このたびは、外来の空調により体調を崩されたとのことで、ご負担をおかけしましたこ とをお詫び申し上げます。空調は、院内全体でおおむね25度前後を目安に設定して おりますが、個別での温度調整はできない仕組みとなっております。寒さを感じられる 場合は、各診療科でバスタオルやブランケットの貸し出しを行っておりますので、どう ぞ受付までお申し出ください。いただいたご意見を参考に、より快適な外来環境づくりに 努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 |
| | 消化器内科の冷房が床からあがってくる感じで辛すぎて、体調を 冷えてくずした。何とかして欲しい。それがなければ何時間でも待 つ事は可能ですが、誰が温度設定してもらえるのですか。冷えて別 の病院が悪化してしまった。(難病悪化の為、予約日変更) | |
| | 小児科の所に、ユニバーサルシートを作して下さい。赤ちゃんお むつ替えシートに入りきらない小学生の小児(障害児)のおむつ 替えに移動するの大変です…。 | 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、病院内にはユニバーサルシートの設置がなく、小学生以上のお子様のおむつ 替えについては、小児科外来処置室のベッドをご利用いただいております。ご希望の 際は、小児科スタッフへ遠慮なくお声かけください。 なお、処置室が点滴や採血等で使用中の場合は、お待ちいただくことがございます。 今後は、より適切なユニバーサルシートの設置に向けて、病院全体で検討を進めて まいります。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。 |
| | ①車イス用トイレ内のゴミ箱について、足が不自由なのに足でペ ダルを踏んで開けるタイプなのはおかしい。 ②病院正面玄関ご案内について、2号館の案内がないので皮膚 科の場所が分かりづらい。 | 貴重なご意見をありがとうございます。①車イス用トイレのゴミ箱につきましては、足 踏み式の使用が困難な方もいらっしゃることから、改善に向けて検討いたします。 ②正面玄関の案内表示については、初診の方が5号館を窓口とする関係上、表示に よる混乱を避けるため、影響の少ない方法での改善を検討してまいります。 |
| 来 | ①スターバックスコーヒー・横浜銀行キャッシュサービスコー ナー・バス待合室が近々に移動する旨の案内が待合室の掲示 板に出てましたが、2・5号館のリーフレット・チラシ置き場に何もな いので、できましたら案内を出して下さい。 ②診療費支払機の移動時間が何時から何時までで、外来分、入 院分も大丈夫なのか分かりません。 | ① バス待合室やキャッシュサービスコーナーなどの移動に関するご案内は、現在は 院内掲示でお知らせしております。配布用のリーフレットやチラシは作成しておりませ んが、今後、新棟案内の作成時などには、あわせて周知方法を検討してまいります。 ② 自動支払機の稼働時間につきましては、機器付近に立て看板で掲示しておりま す。 ご不明な点がございましたら、近くの職員までお声かけください。 皆さまからのご意見を参考に、より分かりやすいご案内に努めてまいります。 ありがとうございました。 |
| | 立体駐車場について意見させて頂きます。ここ半年位前から立 体駐車場2階の通路で車いす利用者や高齢の方々が乗り降りを 所定の場所でせず、入出庫する車を停めてまで乗り降りされてお り非常に危険ですのでやめさせる様にして下さい。本日(令和7年 7月2日(水))にも3度程、この状態が続きますと万一、場内で事故 が起きたら大変です。※2階の事前精算金と伊藤園の自動販売 機、車いす10台の置き場のあるカーブと横断歩道の印がある所 です。 | 貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘の件につきましては、安全確保の観点からも重要な課題と認識しており、今後 の対応について検討を進めてまいります。 皆さまが安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解 のほどよろしくお願いいたします。 |

2025年7月 皆様からのご意見と回答

| 来院区分 | ご意見 | 回答 |
|------|--|--|
| 入院 | ICU・HCUでも、5分で良いので、面会させてほしい。生きるか死ぬかの状態の家族に会うことも声をかけてあげること出来ない。回復を望む患者本人にも、家族に会える事は力になるのではないのでしょうか？ | 面会に関するご意見をありがとうございます。面会制限についてはコロナ禍以降、病棟の機能や状況に合わせて個別に検討し、少しずつですが面会制限を軽減して来ています。しかし、コロナ以外の感染症の流行などもあり、現状でEICU・HCUは個々の症例の状況に応じて面会対応を行っております。その他の部署につきましても順次検討し、面会制限を軽減してすることを検討していますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | 個室なのに、面会制限があるのはなぜですか？他患者さんとの接触もないのに、なぜ面会を制限されるのですか？ なんのために個室代払ってるのか理解できません。大勢と面会させろと言っているわけではありません。個室なのに家族がずっと居る事が出来ない理由を教えてください。 | |
| | 要望意見です。(入院中)部屋のテレビは無料にしてほしい…。部屋代が7月より値上になるようですので就寝時間の変更…。ゆっくりする時間がない。早すぎていそがしい。照明を調整できるよう…。明るすぎて困る。 | 入院中のテレビ利用、就寝時間、照明に関するご要望をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 テレビにつきましては、病棟全体で共通の有料システムを導入しており、個別の無料化対応が難しい状況です。就寝時間については、看護業務や消灯後の安全確保のため、全病棟で共通の時間設定としております。照明に関しては、病室内の設備仕様により調光機能がなく、現在はON・OFFでの対応となっております。 いずれの内容も、設備更新や病院全体の方針見直しが必要となるため、すぐの対応は困難ですが、今後の環境改善の参考とさせていただきます。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。 |
| | この病院では、なぜ入れ歯をやらないのですか。歯が折れて入院している方も大勢いると思いますが、帰るまでどうしているのですか。私も困っています。 | 入れ歯に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 当院は、大学病院(特定機能病院)として、がんや外傷などの治療を中心に、高度な口腔外科医療を提供しています。そのため、一般的な歯科治療(虫歯や入れ歯の作製など)は行っておらず、地域の歯科医院と連携して対応しております。 一方で、入院中に入れ歯の破損や不具合などのお困りごとが生じた場合には、一般歯科を専門とする歯科医師が応急的な処置を行う体制があります。必要な場合は、担当医や看護師へお申し出ください。 今後も、入院中の患者さんが安心して過ごせるよう、院内での案内体制の改善にも努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 |
| | お世話になりありがとうございました。担当医の先生には感謝しています。気になった点について、入院患者に対し、トイレが少ないように思います。今後、改築する予定がある様でしたら部屋に1つ欲しいです(4人部屋に1つなど) 看護師さんに薬を頼むとき、どちらが良いですか?と、薬の名称を言われました。患者は素人ですので、薬剤の名前など知りません。痛みとる薬、下りをなおす薬等、言って欲しい。 | ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。 トイレの増設につきましては、スペースや構造上の制約が大きく、現時点では対応が難しい状況です。今後の改修計画においては、実態を把握した上で、全体的な検討を進めてまいります。 また、薬の説明に関するご意見、ありがとうございます。 患者さんに薬剤を選んでいただく際には、名称だけでなく、目的や効果についてもわかりやすく説明するよう、スタッフへ周知・指導いたしました。 今後も薬剤師と連携し、患者さんが安心して治療を受けられるよう努めてまいります。 |



こちらからも投書できます。

2025年7月 皆様からのご意見と回答

| 来院 区分 | ご 意 見 | 回 答 |
|----------|---|---|
| 外 来 | 40年以上、お世話になったこの病院を去ることになりました。理由としては年齢による交通(通院)にかかる時間や労力の負担です。長い間ありがとうございました。 | |
| | 7/16入院、18日オペをしていただいた、平塚市のA(72才)です。皆様のあたたかい心づかいとDR様たちの心切な対応に、心から感謝を申し上げます。私は、一度で東海大学病院のファンになりました。入院中も安心してすごせました。本当にありがとうございました。 | |
| 入 院 | 初めての入院で心配なところ、とても優しく親切にさせていただいて感謝しています。1週間の入院中、看護師さん、助手さん、掃除の方々等、忙しく動いている姿を見て感心しました。こういう方々によって病院は支えられていることがあらためてわかりました。ありがとうございました。 | |
| | 初期のつわりがひどく、気持ち悪さで食事がとれず、食べても吐いてしまう状態が続きどうしたか良いのか分からず不安でした。そんな中、外来のNsさんに相談させていただいたところ優しく声をかけていただき、思わず涙が出てきました。つわりの合間をぬって家事や上の子の育児に追われていたこともあり、あの時の一言が本当に心に沁みました。急な入院にもかかわらず、病棟スタッフの皆さんを丁寧で優しく接してくださり、とても心強く感じました。上の子を東海HPで出産していたので、お顔なじみの方がいらっしゃたのも嬉しく、安心して療養できています。まだ療養中で出産までもう少し時間がありますが、きっとまたお世話になるかと思います。今後ともよろしくお願いします。 | |
| | 7月5日に入院し、7月16日に退院しました。急きよの入院に不安の中、総合内科の〇〇先生が“どうですか”と時々、顔を見せて下さり、本当に心強く思いました。そして安心することができました。ありがとうございました。これからの先生の前途に陰ながら応援させていただきます。 | 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。 |
| | 入院して7日目の7月11日の夜、急に心臓に異変を感じ、私の中では大変な状態でした。ブザーを押しました。すぐに看護師の△さんが来て下さり“大丈夫だから心配しないで、大丈夫だから心配しないで”と何度も来て下さり手当てをしていただき、無事に乗り切ることができました。感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございました。 | 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。 |
| | 貴病院の腎泌尿器科でお人柄がよくて患者の気持ちに寄り添い医学的な知識や技術が優れておられる〇先生の診察・手術・治療等を受けております。各種受付室、検査室、入院病棟、手術室等々の医師、看護師、薬剤師、各種技師や療法士等々の皆様、食事での栄養士、調理師、調理補助の皆様、清掃やリネン等々縁の下の力持ちで病院を支えてくださっている皆様方のおかげとありがたみがよくわかりました。お仕事とはいえ皆様、博愛精神を体現しておられ私達患者を表に出ないで陰で支えてくださっている方々が大勢いらっしゃることに感謝申し上げます。 気候不順な折皆様方お身体を大切になさってくださいね。 | |
| 健 診 | 胃透視検査を昨年に引き続き、同じ技師さんにお世話になりました。この検査がツライので受診をやめたくなりませんが、△さんにお世話になると、スゴク楽に検査が受けられました。ありがとうございました。 | |
| | 案内をゆっくり目に、移動もお声をかけていただき、安心して受診できました。特に婦人科、総合検査、内視鏡の担当看護師さんは患者に寄り添った対応をしていただきました。ありがとうございました。靴べらは、診療台に乗る場合は欲しいです。 | |
| | 全般的に声がけて下さるので、迷うことなく無事に受けられましたが、中でもバリウム検査は、バリウム・発泡剤ともに量が少なくて、女性の検査技師さんの的確な指示ですんなりと受けられて良かったです。 | |

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→TOPICS→お知らせでも確認出来ます。