

2025年9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	○科の受付の女性の感じが悪く、一日の嫌なことが増幅した。	このたびの受付対応によりご不快な思いをされたこと、申し訳ございません。職員一人ひとりが、より丁寧に思いやりのある応対を心がけられるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。
	予約時間より大幅に遅れていた。いろんな事情もあろうと思うけど考慮してほしいです。	このたびは、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 ご意見は院内の関係部署にて共有し、今後の診療体制の改善に活かしてまいります。
	いつも、予約で外来に来ていますが、待ち時間が長く担当の先生は、患者さんが多く早く診察をしないといけないというのは、分かりますが、もう少し患者さんに何か質問がないか？変わったことはないかを聞いてほしい。自分にとっては、手術をしているので心配ごともあるし、流した診察のように感じてしまう。検査の説明もなく、用紙を渡された時あった。どの先生もこんな感じなんだろうか？担当の先生を信頼していますが…	このたびは、外来診療に関する貴重なご意見をありがとうございます。いただいた内容は院内で共有し、診察時の説明やコミュニケーションの改善に取り組んでまいります。今後も患者さんに安心して受診いただけるよう、全体で改善を進めてまいります。
	1階のトイレ掃除の女の人、その人が掃除して出て来て、すぐに入ったら全然掃除してなくて汚かったので、トイレットペーパーを沢山使ってふいてからトイレをして出て行ったら、その掃除の女の人がすごい勢いで帰って来て、私の荷物をずっと見ていて荷物の中をのぞき込んで来た。私は気がつかないふりをしてトイレの外に出てきたが、後ろから付いて来て何回も私の荷物をのぞき込んでいた。私の荷物の中には薬が沢山入っているのに。トイレットペーパー泥棒だとも思っているのか、何十年も東海大には来ているが、とても失礼だ。ふてぶてしい態度で睨まれた。掃除も全然してないのに。ちゃんと怒って注意して欲しい！！	このたびは、清掃に関するご意見をいただき、ありがとうございます。いただいた内容は院内で共有し、該当スタッフへの指導を行います。今後も、患者さんに気持ちよくご利用いただけるよう、清掃業務の徹底と接遇の改善に努めてまいります。
	地下の女性トイレの掃除の女の人、面倒くさそうにダラダラとして全然掃除をしていなくて、トイレの中が汚ない。トイレの中に長い間入ってるけどトイレの中でスマホでもしてる感じ。ポケットに入っていてチラチラ見えていた。むかつくぐらい、嫌な態度で、にらみつけてくる。掃除もしないし、態度も悪い。	
	椅子の配置について。 こちらの椅子が空いても、座れない。椅子を1個右へずらしてもらいたい。	椅子の配置についてご意見をありがとうございます。ご指摘いただいた位置に椅子を移動し、改善いたしました。今後も快適にご利用いただけるよう、環境整備に努めてまいります。
	スーパーDr.Kのおかげで少年柔道教室ができるまで回復し感謝しています。意見は7:30-8:00レントゲン受付を列に並んで、立って待っているのは、多くの人が辛いと思います。私はDr.Kのおかげで何とかなりますが…改善の余地あり！！	レントゲン受付での待機についてご意見をありがとうございます。現在の待機場所は廊下も含まれており、椅子の増設は物理的に難しい状況です。今後も患者さんのご負担をできる限り軽減できるよう、受付の流れやシステムの改善を検討し、スムーズな対応に努めてまいります。
	1F受付会計の壁にスライド(創立記念日)が写されているがパネルにして1Fロビーに置いたらどうか？	ご意見をありがとうございます。パネル展示については、内容に応じて現在も活用しております。今後も、皆さんに見やすく分かりやすい情報提供ができるよう、工夫を重ねてまいります。

掲載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。

## 2025年9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
入院	<p>前回8/18入院～9/4退院の際に、気づいた点を記入しましたが返事がないのですか？</p> <p>今回も、また入院しますので携帯に解答をいただきたく思います。</p>	<p>先日いただいたご意見につきましては、院内で確認のうえ、この掲示にて回答いたします。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。当院の『ご意見箱』は、患者さんやご家族の皆様の声を院内改善に活かすことを目的としており、個別の対応は行っておりません。回答はホームページや院内掲示で公開しておりますので、ご了承ください。</p>
	<p>ラウンジの椅子の座面がプラスチック材のため、座ると痛みを感じる。病人、老人が多く利用する場所なのに、どうしてクッション性のある座面の椅子がないのか、その理由が知りたいです。</p>	<p>ラウンジの椅子についてご意見をいただき、ありがとうございます。現在使用している椅子は、衛生面やアルコール清拭のしやすさを重視して選定されており、そのためクッション性はありません。今後の購入検討時には、患者さんの目線を大切にし、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
	<p>部屋代について、無料の部屋と1日6,600円の部屋、どちらも利用しましたが、料金の差6,600円分の違いは、どこにあるのかお知らせ下さい</p>	<p>病室料金についてご質問ありがとうございます。</p> <p>当院では、個室的4人室（1日6,600円）と一般4人室（室料なし）で設備に違いがあります。個室的4人室には、同室の患者さん専用のシャワールームを設置しており、プライバシーに配慮した環境となっています。また、すべてのベッドに窓があり、自然光を取り入れやすく、より快適な療養空間をご提供しています。これらの設備により、個室的4人室は一般4人室よりも快適性を重視したつくりとなっております。ご理解のほどお願いいたします。</p>
	<p>部屋代が高い。</p>	<p>当院の差額ベッド料金は、療養担当規則に基づき保険診療の対象外のため、通常の保険診療でかかる費用とは別に、患者さんにご負担いただくことになります。料金は、個室などの建設・維持にかかるコストや、専用トイレ・シャワー、ソファなどの設備、窓側ベッドなど快適性に応じて設定されています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
	<p>・透析室にTV希望 ・食事Good！ ・看護師やさしい ・リハビリルームの設置または階段開放 ・ラウンジに大型TV設置で患者のコミュニケーション場を作る</p>	<p>透析室やラウンジでのテレビ設置、リハビリ環境に関するご意見をありがとうございます。テレビの設置については、他の患者さまの状態や環境への影響も考慮する必要がありますが、いただいたご意見は今後の検討の参考にさせていただきます。</p>
	<p>7Fラウンジ横、女子トイレのペーパータオルとハンドソープがある といいかと思います。それから、ずっとチョロチョロ水が流れる音が止まらないようです。</p>	<p>ご意見をありがとうございます。ペーパータオルやハンドソープの設置には、場所の確保などの課題があり、すぐの対応は難しい状況ですが、いただいたご意見は今後の検討に活かしてまいります。また、水が流れる音については修理を行いました。</p>
	<p>部屋が乾燥し過ぎていて、朝起きるとのどが痛い。加湿器など何か対策を考えてほしいです。</p>	<p>乾燥による不快な症状についてのご意見、ありがとうございます。入院環境のさらなる改善に向けて、病院として前向きに検討を進めてまいります。</p>
	<p>食事のお茶を出すタイミングが早すぎて飲食する際には冷たくなっている。20分前に出している。改善して欲しい。</p>	<p>食事時のお茶の温度に関するご意見、ありがとうございます。今後は、温かいお茶をご希望の方にはお声がけいただけるようご案内し、できる限りご希望に添える対応を心がけてまいります。</p>

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。

医療サービス改善委員会

## 2025年9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
入院	車椅子トイレ内のカビがヒドイ。院内は清潔を保持すべきでは？	椅子用トイレの清掃状況についてご意見をいただき、ありがとうございます。院内の衛生環境維持に向けて、関係部署と連携し、現状の確認および清掃を実施いたしました。今後も快適で清潔な環境づくりに努めてまいります。
	病室のカーテンに血が付着している。	病室のカーテンに関するご指摘、ありがとうございます。汚れが確認された場合には、速やかに交換等の対応を行っております。清潔な環境の維持に努めてまいりますので、気になる点がございましたら、職員までお声がけいただけますようお願いいたします。
	入退院受付 で入院前のTELで時間等を教えて下さるのにTELに出れず、家族の携帯に連絡があったそうだが、その家族は仕事で(泊まり仕事等で)受けた内容を他の家族に伝えられなかった。出られなかったので折り返しTELさせて頂いて再度内容を確認しようとしたら、必要ありますか?と仰ってびっくりしました。他の方もあんなことを言われたらショックだと思います。これを書くことで私もその方から、いじめや報復がないことを願って、他の皆様がこんな思いをしませんよう、ご指導されて下さい。	ご連絡時の対応について、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。いただいたご意見を重く受け止め、該当職員には注意・指導を行いました。今後は、患者さん、ご家族の皆様に安心してご利用いただけるよう、より丁寧な対応を心がけてまいります。
	手術室へ入り、約5時間ここの待ち合い室に待機しました。手術終了まで、1度も声はかけられず、もしかして、ここにいることを知らないのでは…何かあったのか…等、沢山の不安をかかえ待ちました。やっと手術室入り口におり待っていると、今度は廊下の消灯がされました。最後だったので仕方ないのかもしれませんが…心から1人で泣きたい気持ちでした。詳しい説明でなくても、途中で何か一声伝えて下さるとありがたいです。お世話になりました。ありがとうございました。	手術中のご家族の待機に関するご意見、ありがとうございます。不安な時間をお過ごしになったこと、心よりお詫び申し上げます。今後は、手術が予定時間を超過する場合など、可能な範囲で状況をお伝えできるよう、関係部署と連携しながら対応を改善してまいります。
健診	腹部エコードック、担当した検査技師の方についてですが、指示の声が小さすぎて聞くのに苦労しました。他の検査技師さんの声が良く届きます。指示はハッキリしていただかないと、検査も正しく行われたのか心配になります。	検査時のご案内についてご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を受け、今後はより明瞭で安心いただける対応を心がけてまいります。
	健診終了後、面談を12時～に変更しても良いか聞かれたのでOKした。(予約は13時)しかし、結局呼ばれたのは13時。それならこの間に食事に行かれた。こちらは前日から飲食なしで来ているのだから、こんな無茶苦茶な変更をすすめないでほしい。そちらは前に出来るだけ詰めれば早く仕事が終わっていいのだろうけど。	面談時間の変更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。今後はご案内の精度を高めるため、面談時間を1時間単位から30分単位で調整するよう改善いたしました。皆様に安心してご利用いただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。



こちらからも投書できます。

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。

医療サービス改善委員会



## 2025年9月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	○先生がとてもスピーディに診察+処置(背中のできモノの除去)をしていただきました。日常生活に支障がでていたので大変助かりました。ありがとうございます。また、システム化されたスムーズな支払システムは最高です。	
入院	手術して頂いた△先生、チーム医療のメンバーの皆様には大感謝です。手術後もほぼ無痛で、素晴らしいです。病棟は常に満床な事は承知していましたが、看護師さんをはじめ多くの方が明るくお仕事されていて感銘を受けました。一部、外国の方も日本の職場にとけ込んで働かれておられる姿も、改めて認識し、ポジティブに感じました。これからも、地域医療の要として頑張っていたきたい。	
	12B病棟スタッフのみなさんへ 転院してきて移植でとても不安でしたが、いつも笑顔で親切な対応をして頂き安心して治療を受ける事が出来ました。担当先生には最善の治療を選択して頂きキツイ副作用も無く信頼してお任せをする事が出来ました。ありがとうございました。今後は自宅療養で外来のフェーズに入ります。先生や看護師さんリハビリスタッフからもらった応援の言葉やアドバイスを忘れずに何とか戻って来ない様に頑張ります(笑)ありがとうございました。私の治療に関わってくれた方々ありがとうございました。	
	命をつなげていただき、ありがとうございました。○Dr手術スタッフのみなさまには感謝の一言です。病棟のスタッフの方々も丁寧にやさしく接していただき、激務の中、笑顔を絶やさないお姿には感謝しました。私も元気になって日常を取り戻し、少しでも社会のお役にたてることを微力でも、これからも続けてゆきたいと思います。普通のことが幸せと痛感しました。ただただ、ありがとう!	
	9階B、主治医の○Dr、腰部脊柱管狭窄症の手術をしていただきました。多少の足の麻痺が残ってしまいましたが、手術前の痛みに比べたら、手術していただいて、本当に良かったです。○○病院に転院し、リハビリ、がんばりま～す!! 本当に、ありがとうございました！！	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。
	東海大学病院6F-Aすずらんチームの皆様 本日、経過良好ということで退院です。今回、初めての入院・手術では、スタッフ皆様にご世話さまになり、ありがとうございました。又、10月末には左膝手術です。I'll be back!! 指先で血糖値の測定も体内酸素計も初めて、食後にあんなに血糖値が上昇していたなんて驚きましたし、インスリンも初めて注射しました。今までは薬のおかげでしたのね。糖尿病とは、ずい分長くなりますが、もっと早い時期に自己管理ができていたらと今さらながらの後悔ですが、栄養士さんの資料など参考に、まだ出来ることを頑張って体を大事にしていきます。残暑厳しい中、勤務もとても厳しいとは思いますが、皆様もどうか、ご自愛下さいませ	
	今迄7回の入院のうち、4回11B病棟に入っているが、毎回、大変お世話になり、看護師はじめスタッフの皆様にご感謝している。「入院時、患者は病棟を選べない」と伺っているが、可能であれば、貴院で入院・治療が続く限りは今後も毎回11Bでお世話になりたいと思っている。	
	10Bへ 約1か月、お世話になりました。自分は敬語が苦手で、正直、話すのが少し怖かったです。だからこの手紙も失礼がないか不安です。けど、それを感じさせないくらい皆さんが温かく接してくれて、感謝してます。皆さんは、今、自分が目指している理想の看護師像です。困っている時に優しくしてくれたことを、次は自分が困っている人に同じように返します。退院できるのは嬉しいけど、正直少し寂しいです。これからも体に気を付けて頑張ってください本気で応援してます。また会えたら嬉しいです。この手紙で、少しでも自分の感謝と憧れが伝われば嬉しいです。	
	今回、初めての手術と入院で不安でしたが先生方のお陰で無事にオペが終わりました。また入院中、お通じが中々出ず、夜勤看護師2名の方が嫌な顔ひとつ見せず直ぐに対応してくれたことは感謝しかありません。同業者としても見習いたいところですよ。ありがとうございました。人手も少ないところも多く大変でしょうが皆さん身体に気をつけて頑張って下さい。	
9階B4号室 リハビリの○Drに、毎日リハビリをしていただき、今回は腰部脊柱管狭窄症の手術、受けた後、リハビリをしていただきました。こちらの病院で手術していない右腕のリハビリもしてくださいました。だいたい上までをうでを上げれる様になり、本当に感謝しています。ありがとうございました！！		
	妻が大変お世話になりました。今回は残念でしたが、栄養士さん看護師さん助産師さん先生、また私の知らない多くの方たちがベストを尽くしてくださいました。本当にありがとうございました。	