

2025年10月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回 答
外 来	<p>土・日はスタッフが少ないのもあるけれど、重症患者さんが優先されるのは仕方ないという思いはあるが、放っておかれすぎと思う。報告・連絡がスムーズじゃない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 休日はスタッフが少ないため重症患者さんを優先する場合がありますが、すべての患者さんに必要なご対応ができるように努めております。今回のご指摘を受け、報告・連絡の体制を見直し、看護師間や医師との情報共有を徹底するよう教育・指導を行います。今後も安心して過ごしていただけるよう改善に取り組んでまいります。</p>
	<p>受付の対応が非常に冷淡でがっかりしました。待ち時間が長くなってきたところ、看護師の方が「番号表示されていない方でも、あとどのくらい待つか受付に聞いてくれればお答えします」という意の事をおっしゃったので、受付に伺うと「表示の他、先生が決める事なので答えられない」。先の看護師さんの言葉をお伝えしても、同じ事を繰り返しておっしゃいました。「それでは看護師さんの発言は必要なしですよ」と申し上げると「そう伝えておきます」と、非常に事務的な態度でお答えになりました。 病院は病人・けが人、苦しみを抱えた人が来るところです。混んでいれば長時間待つことは仕方のない事ですが、受付の方の対応一つで更に症状が悪くなること、また逆もあるのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびは受付の対応に配慮が足りず、ご不快な思いやご心配をおかけしてしまい、申し訳ございません。 番号表示されていない方の待ち時間については、症状や緊急性により大きく変動するためお答えできませんが、看護師と受付で案内に関する認識を統一し、患者さんに分かりやすく丁寧にお伝えできるよう改善いたします。</p>
	<p>(神奈川県に住まわれている方より、院内マスク着用の運用についてのご意見がありました。)その方の住んでいる近くの病院ではマスク着用が任意となっています。また、全国の大きな病院でも任意着用となっているところがあります。マスクの着用の予防の効果が無いと言われていたので、科学的根拠に基づき、病院の対応を改めていただきたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 マスク着用について、一部の医療機関では任意としていることは承知しておりますが、マスクには飛沫の拡散を防ぎ、感染拡大を抑える効果があることが科学的に示されています。また、厚生労働省も医療機関や高リスク環境での着用を推奨しています。当院には高齢の方や基礎疾患をお持ちの患者さんも多く来院されるため、院内感染防止と患者さんの安全確保を最優先に、マスク着用をお願いしております。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
	<p>MRI検査に来院。手続き、撮影すべてにおいて時間が掛かりすぎ。予約時間より90分も過ぎていた。時計の設置をしてほしい(検査を待つ場所に持ち込むことができない)。</p>	<p>このたびはMRI検査で長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。 予約検査に加え、当日の緊急検査が集中したために、通常よりも待ち時間が長くなってしまいました。 また、時計の設置については、患者さんが安心してお待ちいただけるよう検討を進めてまいります。今後も待ち時間の軽減に向けて改善に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>
	<p>学生が横並びで歩いていたため、歩きにくい。こういう人たちに将来、診察されたくないという気になる。指導してください。</p>	<p>学生の行動によりご不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ございません。 いただいたご意見は学生に周知し、患者さんや来院される方への配慮を徹底するよう指導いたします。</p>
	<p>《早めの対応をお願いします》 昨日(10/27)会計時のイラっと思った事を書きます。治療を終え会計機にて会計をしました(16:10ころ)が、機械が3台分しか稼働しておらず、患者の列ができていました。事務の方が入金回収をしていました。機械の不具合かと思いましたが、そうではないとの事。夕方の皆様が家路を急ぐ時間帯です。機械の台数が通常近く使える様、早急に対処願います。 不可能であれば理由を知りたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘いただきました件について、自動精算機の入金回収は、本来、患者さんの利用状況を確認して必要な台数を残す運用としておりますが、今回は一時的に会計の列が解消されたので回収作業を進めてしまいました。今後は利用状況の確認を徹底し再発防止に努めて参ります。ご理解のほどよろしく願いいたします。</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。

2025年10月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外 来	<p>第4診療センターの消化器内科側診察室12・13向き待ち合い室には、処置室等から呼ばれる方も座られるので椅子が足りない！！ 10・11診察室前の一番後ろの椅子を背中合わせにする(12・13側に向ける)等、少しでも12・13側を対処していただきたい。</p>	<p>このたびは第4診療センターの待合席の不足でご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。 いただいたご指摘はスタッフ間で共有し、椅子を増やす方法を検討しました。緊急時のベッド搬送を考慮すると配置変更は難しい状況ですが、混雑時には折りたたみ椅子などを追加する方向で対応を進めてまいります。 今後も患者さんが快適にお待ちいただけるよう改善に努めてまいります。</p>
	<p>①車いす用の駐車場を増やして下さい。 ②駐車場内にトイレを作ってください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 駐車場の車いす対応のスペースについては、敷地の制約により拡張は困難ですが、限られたスペースの中で効率的な運用方法を検討し、必要に応じて区画の見直しを行ってまいります。 また、駐車場内のトイレ設置は、給排水工事を伴うため現状では難しい状況です。大変恐縮ですが、院内のトイレをご利用いただけますと幸いです。 いただいたご意見は、患者さんやご家族の利便性向上のための重要な参考とさせていただきます。今後とも快適な環境づくりに努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
	<p>点滴治療をしています。待ち時間(2時間位)が長く疲れてしまいます。部屋の中に入ると席は満席ではなく空席が見立ちます。外来の待ち時間(診療)が短く感じます。人員の配置が足りなさすぎるのではないのでしょうか？ 改善を希望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 外来化学療法室では、薬剤が到着するまでの間、PHSをお持ちいただき、院内で自由に過ごされる患者さんも多くいらっしゃいます。そのため、席に患者さんがいない時間があり、空席のように見えることがあります。 また、予約制ではないため、来室時間が10時から13時に集中し、待ち時間が長くなる場合があります。看護師の配置人数は大きく変わっていませんが、待ち時間の短縮については、引き続き多職種で改善策を検討しています。 さらに、空席ではなく薬剤の準備や開始をお待ちいただいている状況であることを、よりわかりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。皆さまに少しでも快適に過ごしていただけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
	<p>眼科受診時の受付での診察カード入れが見えづらいです。入れる場所に見えやすくテープを貼るなど、距離感がわかりやすいように、ご提案くださると助かります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 眼科受診時の診察カード挿入口について、見えづらいのご指摘を受けて再来受付機の挿入口付近にテープで囲う対応を試みましたが、かえってわかりにくいというご意見もありました。そのため、現在は挿入口に矢印を添付し、より目立つように調整いたしました。改善にご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
	<p>・マイナスマホに対応して欲しい。 ・予約票の持ち物の表示(日本語)がおかしい。保険証がマイナンバー。診察予約票(本状)なのは「と」は2枚あるという事になります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 マイナンバーカードのスマートフォン対応について、現在1台がご利用いただけるようになりました。さらに、あと2台の導入を予定しており、準備が整い次第、改めてご案内いたします。また、予約票の持ち物表示については、出力内容を確認しましたが、該当箇所は確認できませんでした。診療予約票以外の可能性もございますので、詳細をご指摘いただくと幸いです。 今後もお気づきの点がございましたら、ぜひお知らせください。</p>
<p>1Fロビーの壁にプロジェクターで当病院の沿革等が映されているが、見る人からすればパネルにしてロビー内に掲示してほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 パネル展示については、展示場所が患者さんの導線にもなるため、短期間の展示に利用しております。一方、プロジェクターは原則として長期間のご案内を投影する目的で設置しておりますので、何卒ご理解いただけますと幸いです。なお、新たに追加したスライドも含めて投影しております。</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。

2025年10月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回 答
外 来	<p>家族がレントゲンやMRIを撮ってもらう際、高齢で耳が遠くなっているため、番号で呼び出されていることに気が付かない事があるそうです。採血の所のような番号の表示があれば良いのですが、せめてスタッフの方が、添付画像のような物を持って呼び出してもらえたら…といつも思っております。どうかご検討の程宜しくお願いします。</p>	<p>このたびはご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。いただいたご意見について、画像検査センター内で検討を行いました。番号表示については、大規模なシステム改修が必要となるため、現時点では対応が難しい状況です。一方で、数字カードを用いた呼び出し方法については、部署内で検討を進めてまいります。なお、現在も呼び出しに反応がない場合には、スタッフが待合室を移動しながらお声がけし、それでも反応がない場合には時間をかけて再度呼び出しを行う対応を取っております。検査時の呼び出しについてご不安な点がございましたら、受付までお申し出ください。適切に対応させていただきます。今後とも、患者さんのご負担を軽減できるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
	<p>バイクの駐車場がない。</p>	<p>ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。バイクの駐輪場は、第2駐車場横(病院へ向かう坂の手前)にございますので、そちらをご利用ください。万が一、駐輪場が満車の場合は、坂を上がったところにいる警備スタッフへお声がけください。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
入 院	<p>車いす用トイレ使用時、ノックもせずドアを開ける患者がいます。それも1度、2度の事ではなく、この間は男性の方がノックせずにドアを開けたので、「使っています!!」と言うのが精一杯でした。すごく恥ずかしく思いました。マグネットで使用中の貼り紙があるけれど、あまり見ずに入ってくる人、車いすの人は上の方には、貼れず、目に届かないのかもしれませんが、他の方法ないですか？</p>	<p>このたびは車いす用トイレの利用時にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘を受け、ドア付近に「開ける際はノックをして使用中か確認してください」という表示を追加しました。また、自立でご利用される場合は施錠をお願いする旨を、該当部署でオリエンテーションの徹底を行います。さらに、より分かりやすい表示や対応できる商品についても検討を進めてまいります。今後も安心してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。</p>
	<p>冷蔵庫が有料なのですね。少し驚きました。イタイですね。病院も経営が大変なのでしょうか…。飲みもの買って冷やすぐらいだと思いますが、24時間150円だと大変です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。冷蔵庫の利用が有料であることに驚かれたとのこと、ご不便をおかけし申し訳ございません。病院は診療報酬という国で定められた枠組みの中で運営されており、入院中の設備やサービスの多くは健康保険の適用外となります。冷蔵庫やテレビの利用料もその対象外であり、患者さんの任意でご利用いただく形となっております。当院では療養環境を少しでも快適に保てるよう努めておりますが、設備の維持管理にかかる費用もあり、現在の料金設定とさせていただいております。いただいたご意見は今後のサービス改善の参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>



こちらからも投書できます。

2025年10月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外 来	<p>毎回、血液検査があり、地下の採血室で、採血していただきますが、臨床検査技師さんの採血の技がすばらしいです。毎回1回であまり痛くなく採血してくれるので、採血がこわい私でも安心出来ます。いつもありがとうございます。</p>	
	<p>婦人科に5年前よりかかっており、今日昨日より放射線治療を受け、本日は2回目です。放射線治療科：○先生はじめ事務の方、看護師さん、放射線技師さん、皆様対応が丁寧でここが休まります。色々な質問にもクリアにお答えいただき、不安がなくなります。延べ1ヶ月近くの治療ですが、皆様と一緒に頑張ります。今後ともよろしく願いいたします。</p>	
入 院	<p>東海大整形外科○Drに、腰部脊柱管狭窄症の手術をしてもらい無事退院したけれど、他病院へリハビリ転院し、そちらで急にベッドに座っていたが、めまいで、後に倒れ、ベッド柵に頭と首を打ち、また救急車で東海大へ、すぐにMRI、CT、レントゲンをとってもらいICUに、1週間後一般病棟へ。まだ両手、両足の麻痺がありますが、こうして字が書けるまでになりました。ありがとうございます。感謝します。</p>	
	<p>家族でお世話になってます。いつも色々な意味でありがとうございます。</p>	<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>
	<p>忙しいスケジュール中に9/17(土)に転倒して頭を強く打ち9/27(土)に近くの●内科の先生に東海大学医学部附属病院への紹介状を書いていただきました。 手術の様子は全くわかりませんが、○先生、△先生、◇先生のおかげで命を助けていただきました。 病棟の看護スタッフの皆様方もとても親切で今快方に向っています。助けられた命を大切に、これからは人のために役立つ人間になりたいです。</p>	
	<p>この度は母が眼の手術で○先生に大変お世話になりました。先生は親身になり母も安心して手術を受ける事ができ、心より感謝申し上げます。 病棟の看護師さんや受付の方々に、とても親切にいただき、母は安心して入院生活ができました。 ○先生、皆様本当にありがとうございました。感謝しております。</p>	
	<p>本日、●リハビリ病院に転院になりました。リハビリ室への車いすをおして下さったエイドさんが、とても丁寧で親切に接して下さいました。 「右へ曲がりますね」、「少しガタンとしますね」など、常に声をかけて下さりました。よし、今日もリハビリがんばろうと気力がわいてきました!! 本当にお世話になりました。ありがとうございました。エイドさんの笑顔一生忘れません。</p>	
	<p>病棟の変更希望や限度額認定など、今回の入院に関わる事務手続きのご相談に対して、担当の●さんが手厚く親切に対応してくれました。 優しい声音と笑顔で患者さんをはじめ、ご家族にも安心を与えているのかな、と思いました。</p>	