

## 2025年11月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご意見	回 答
	11/27に受診しました。患者満足度調査票は先週配布し、現在は回収しているだけとの事でした。調査期間を延ばしてください。	患者満足度調査につきまして、調査期間の延長をご希望いただきありがとうございます。 今回、調査用アンケートの配布枚数を昨年度と同じ設定していたため、早期に終了してしまいました。なお、患者満足度調査の期間外でも、お気づきの点がございましたら、ご意見箱に投書またはQRコードからご意見をいただければ幸いです。いただいたご意見は、今後の患者満足度の改善に活かしてまいります。
	〇〇の検査を受けた際の事です。問診票の記入をチェックする担当の方の対応ですが、年寄のききとりにくさに、もう少し優しく接して欲しい。聞き返した時に、急に大きな声で少し早口になって、怖かった。マスク越しの声はききとり辛いです。あと、子供扱いの言葉ではなく普通に大人に話すようにして欲しいです。(他の年配の方にも同様でした)	このたびは接遇に関する配慮が行き届いておらず、職員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。 当該職員には注意を行い、再発防止に向けて接遇教育を改めて徹底してまいります。 今後も皆さまに安心して、診察・検査を受けていただける環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。
外	〇〇科予約時間が11:30、受付11:00 3時間も待たされ、診断5分かからず。ふざけるな。医師の増員なりシステム改善なり考えろ！	このたびは受診の際に長時間お待たせしてしまい、申し訳ございません。 当院では、診療の質を維持しながら、できる限り待ち時間を短縮するよう努めておりますが、診察内容や急患対応により、予定よりお時間をいただく場合がございます。 今後は、予約システムの改善や診療体制の見直しを進めて、よりスムーズなご案内ができるよう取り組んでまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。
	11/12(水)化学療法室で点滴の予約でした。3時間待ちました。その間に、何も声をかけてもらえず「忘れられたのか?」と患者の不安になります。こんなに待つのならごはんも食べに行けたのに、もうすこし患者に配慮してほしい。忙しいのは仕方ないが進捗状況くらい伝えてほしい。今後も通院しなくてはならないので改善を強く望みます。患者に寄添ってほしい。	このたびは化学療法室で長時間お待たせし、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 現在、待ち時間の短縮に向けた改善を進めております。また、体調確認も含め、待合室でお待ちいただいている患者さんへの定期的な声掛けを徹底してまいります。 今後も安心して治療を受けていただけるよう、より良い環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。
来	お世話になっております。化学療法、毎回待ち時間3時間！スタッフの皆様には、感謝ですが、待ち時間なんとかなりませんか。	
	日頃、お世話になり、様々な職業の方に助けられています。先日来院時、2時ごろだったかと思います。1Fのメインホール、受付、会計等のあるフロアで若いDrがエスカレーターの方から玄関に向かって、ながらスマホ(ピッチ?)で横断していました。一瞬目を疑いました。(救急外来の方々ではありません)。日々忙しい先生方、看護師さんが、エスカレーター、エレベーター通路で会話をしている事は目にしますが、いずれも短時間で用件を済ませ通路のまん中を歩きながら話し続けている姿は目にした事があります。一般道ではなく、杖や車いす利用してなくても歩行困難な患者あるいは、つきそいのない高齢者は多いと思います。そのDrは常日ごろから、その様な行動をとっているのか、たまたま、緊急用件で、やむなく私が目にした行動だったのはわかりませんが前者でなるならば、今後その様な行動は安全管理面からも、改めるべきではないかと思えます。忙しい先生方の様子はわかりますが、世間一般の常識から、鑑みても、少し脇によけて、停まって会話するのは出来ない事ではないのではないのでしょうか、上層の方からの周知をお願いしたく、一筆書かせていただきました。	このたびは職員の不適切な行動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。 いただいたご意見を受け、院内で周知を行い、安全管理の徹底を図っております。今後は患者さんが安心してご来院いただけるよう、職員の行動に対する指導を継続し、再発防止に努めてまいります。

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。

## 2025年11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回 答
	ホルター心電図検査でお願いします。本病院では検査が不十分とのことで毎年、紹介された病院で検査を行っています。場所も離れており、別に初診料負担が必要になるため、本病院にて十分な検査ができるよう体制を整えていただけると幸いです。	このたびはホルター心電図検査でご不便・ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。 高解像度ホルター心電図につきましては、通常型の約7倍の解像度を有しており、従来のホルター心電図と比較して患者さんの経過観察や治療効果の判定において、より精度の高い情報を得られている検査です。一方で、精密機器故に維持管理や修理に時間を要することから運用できる台数が限られており、ご希望の患者さんに十分にご提供できない状況となっております。 なお、来年度には旧機種から新機種への更新を予定しており、運用体制の改善に努めてまいります。また、現時点でも7日間連続ホルター心電図や携帯型心電計の2週間貸出など、代替検査で対応可能な患者さんについては、検査方法の変更も含めて柔軟にご提案させていただきます。外来にてお気軽にご相談いただければ幸いです。
	バスの時刻表の紙がありますがダイヤ改正後のものにしてほしいです。11月に改正しましたが、5月のままです。	バスの時刻表について、11月のダイヤ改正後も旧時刻表のままでご不便・ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。 ご指摘を受け、神奈川中央交通へ連絡し、掲示板の時刻表をダイヤ改正後のものに張り替えるよう依頼しました。また、患者さん用の案内書類ラックにも最新版の時刻表を設置済みです。今後は改正時の速やかな更新できるよう、管理体制を強化してまいります。引き続きご不便のない環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
外	来年1月より駐車場の値上げを知りました。¥300→¥500通院外来の負担増となるので再考をいただけると幸いです。	ご意見ありがとうございます。 このたびの駐車場の料金改定につきましては、患者さんにとってご負担が増えることを重く受け止めております。しかしながら、当院では、慢性的な入庫待ちの改善と混雑時でもスムーズに駐車場をご利用いただける環境を整えるため、2026年1月よりカメラ式システムを導入いたします。これにより、入出庫の効率化や安全性の向上が図られ、待ち時間の短縮にも繋がります。また、このたびの料金改定は、設備導入に伴う初期投資および維持管理費を長期的に安定して運用するための見直しでもあります。患者さんには、快適で安全な駐車場環境をご提供するための取り組みであることをご理解いただけますと幸いです。引き続きサービス向上に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。
来	受診の時の受付の女性、質問したら、バカにしたような対応をとられました。非常に嫌な感じです。他の方はとても良いのに残念です。この方がいる時は避けたいと思います。	このたびは受付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。いただいたご意見を真摯に受け止め、原因を確認して再発防止に努めると共に、今後はスタッフへの指導を徹底し、対応の質の向上に取り組んでまいります。
	・地下1階、リウマチ科の男性トイレ(個室)をはじめ、各階の男性トイレ(個室)のレバー式の鍵が固い物が沢山あり、なかなか上手く鍵が掛らない様子ですので一度点検をお願いします。 ・バス待合室側の柱と待合室に筒型の照明がありますが、球切れしているものが多いので、こちらも取替をお願いします。	ご意見ありがとうございます。 担当部署にて、只今、点検と交換作業を速やかに実施しております。ご不便をおかけしますが、改善まで今しばらくお待ちください。
	伊勢原駅→東海大病院行バスに職員とみられる人がいて1人スマホ+3人寝たふり？4人起きていた。ヘルプマークで棒につかまり、転倒はしませんでした。転んでケガしそうでした。足腰弱いので、杖も持っていました。信じられません。とても、疲れました。障害者は、タクシーを使え!という事です。	このたびは病院行きバスでの配慮不足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。 私たち病院職員は、患者さんほか一般の方々に対しても安心して気持ちよく利用いただきたいと常日頃より思っております。 いろいろな方のご利用がありますので限定はできませんが、職員・学生には医療人としての自覚・心構えを身につけられるよう、日々指導してまいります。
	車いすでも駐車場を平気で健常者が停めるし、エレベーターを車いすでも入れてもらえないし、健常者が譲らない。	このたびは病院内の駐車場やエレベーターの利用において、配慮のない行動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。 私たち病院職員は、患者さんほか一般の方たちも気持ちよく利用できるよう、より良い環境の整備に向けて日々確認・検討を重ねております。なお、病院に来られる方の中には、お元気そうに見える方でも病気により身体に負担がある方も多くいらっしゃいます。皆さまのご配慮とご協力をお願いいたします。

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。

## 2025年11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外 来	<p>今回2回レントゲンを撮りに行きました。待ち合い室のいすがホコリだらけで気になります。清掃しないのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このたびは待ち合い室のいすの清掃が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 清掃につきましては、徹底してまいります。今後とも、気持ちよく検査を受けていただけるよう努めてまいります。</p>
	<p>お客様の苦情に対する対応が載ってたファイル、なくなっちゃったんですか?こんなこと言う人がいるんだーとか、病院って大変だなとか読みながら思ってたんで、楽しく読んでたんですが、とくに掲示もないしたまたまなかっただけかもですが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在、ご意見の掲示運用方法につきまして、より確実に迅速な情報提供ができる形へ改善する必要があると認識しております。患者さんにとって見やすく、最新の情報をお伝えしやすい方法を目指し、運用の見直しを進めております。現在は、ホームページ掲載のほか、調べのコーナーおよびけやき口エレベーター前の柱にてご意見を公開しております。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
	<p>毎月受診の時に、ご意見箱のところにあったご意見のまとめを見していました。一つ一つの意見に対し対応されていることがよくわかり安心して診てもらえる病院だと思っていましたが最近ファイルがなくなっているのですが、どうしてですか?とても残念です。病院の取り組みがよくわかって良かったのに。いつもありがとうございます。</p>	
入 院	<p>看護部長様へ 今回この投稿をすることとなりましたのは、看護師に対しての意見でございます。私の担当をされた方に、とても強い句調で叱責されました。腰が痛く、身のやり場に困り、もぞもぞと体を動かしてしまう私に対し、「もぞもぞ動かないでっ!!」と、かなりの強い句調でおっしゃるのです。看護に携わる方の口の利き方でしょうか。急性期病院は命のみを守ればそれで良いのでしょうか。今一度、看護の目的の確認の徹底を望みます。患者は体を切りきざみ、心まで傷つけられて家に帰るなど、こんな悲しいことがあってよいのでしょうか?人間には心があります。なので、患者の心の不安定さをより知っていただきたいのです。入院中、ずーっと人と人との接し方や病院のあり方、命、それぞれの職種、本当にいろいろと考えさせられた入院期間となりました。付け足させていただきたいことがございます。それは、Dr. や外来の看護師さん、PT、STの方は本当に親身になつて対応してください、たいへん感謝しております。ありがとうございますと何度言っても足りないぐらいです。私のような者が、このような意見を言うのは生意気かとは思いましたが、お許し下さいませ。</p>	<p>このたびは入院中の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 いただいたご意見を受け、担当スタッフへの指導を行い、院内全体で「患者さんに寄り添う看護」を改めて確認する場を設けています。スタッフ一人ひとりが接し方を見直し、実際のケア場面を確認しながら教育を徹底してまいります。安心して過ごしていただけるよう、今後も取り組んでまいります。</p>
	<p>面会1日2人は少ないです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 面会人数については、感染対策の観点から現在の面会ルールを運用しています。なお、面会ルールが適用できないケースについては、面会証を発行することで対応しており、患者さんの状態に応じて柔軟に対応しています。また、個室の場合は、患者さんとご家族の責任において要相談としています。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
	<p>長い手術時間でしたので、手術家族の待ち合い室の使用が出来ないようで、大変つらかったです。様子を見に下に降りましたが、何人が利用していられた。受付の人が利用できないと言われたのが、不思議です。疲れました。テレビ等何もありませんね。</p>	<p>このたびは手術中の待機場所についてご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。 当院では、手術を受けられる方のご家族が安心してお待ちいただけるよう、より良い環境づくりに努めております。今後は、家族の希望を確認し、手術室と情報を共有する体制を強化してまいります。</p>



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。

## 2025年11月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外   来	<p>こちらの病院にかかって、約6年経過し大勢の方(スタッフの方々)に助けられた治療を続けています。ありがとうございます。今回は、こちらの施設の清掃について書かせていただきます。トイレの清掃、大変ゆき届いています。利用していて気持ち良いです。その他玄関、待ち合い、廊下、常にきれいで気持ちが良いです。委託業者さんかもしれませんが、病院の理念が行き渡っていると常々感じています。感謝です。皆様ありがとうございます。</p>	
	<p>〇〇科の受付の△さんの対応がいつも素晴らしいです。先日、患者に診察に呼ばれず長時間待たされているとクレームを言われているところを見かけましたが、誠心誠意の対応をされていてすごいと思いました。また、忙しい時でも非常に丁寧に配慮してくださりいつも感謝しています。14B棟の看護師の方々もナースコール関係なく定期的に細やかに気を配ってください、入院中とても助かりました。ありがとうございました。</p>	
	<p>事務さんへ 丁寧に配慮いただきありがとうございました。説明も分かりやすいので、体調が悪かったのですがきちんと理解できました。</p>	
	<p>“再び命を復活させて頂いたスタッフ皆様へ” 2025.5.3思い返せば、命を落としても、おかしくなかった。あの日、急性心筋梗塞という命の急カーブ、退院後の不安、焦り、孤独感、未来の見えなさ、炎天下の中、黙々とロードワークを続けた日々、自分だけが取り残されていると感じた夜、大好きなビールや食事制限して体重落として、何度も悔しさと向きあった。でもそれでも諦めなかった。そしてこの10月より就業許可がおりて、やっと5ヶ月ぶりに旅の舞台に立つことができます。本当にありがとうございました。元気になる時は、皆様にお会いできず、お礼を言うことができません。心から感謝しております。</p> <p>“この胸の鼓動が、これからも感謝の拍動として響き続けますように”2025.5.3あの日、音が乱れた、胸の奥で未来が遠ざかるような響きだったけれど、皆様達は、光をくれた。不安の間に、小さな歩幅という灯りをともしてくれた。トレッドミルの上で、一歩、また一歩、数字が、呼吸が、心が少しずつ「生きるリズム」を取り戻していった。スタッフ皆様の励ましの声の奥にあったのは、職場に「あなたなら、きっと戻れる」という信じる力だった。5ヶ月長くて短い再生の季節を超えて、私はツアー添乗員として旅路に本格的に向かう。再び刻み始めてこのリズム、この歩は、皆様達チームがくれた“生きる勇気の証”ありがとうございました。</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>
入     院	<p>入院して5ヶ月、リハビリの為転院する事になりました。心臓血管外科心臓血管外科の先生方ありがとうございました。7B・7Aの看護師の皆様、師長…フロア長には、いろいろ話しを聞いて、いただき感謝しています。ソーシャルワーカー、親切な対応ありがとうございます。東海大で手術していただき本当に良かったです。本当にありがとうございました。</p>	
	<p>いつも優しくしてくださったり、体調がつかった時に笑顔で声をかけてくださって安心しました。先生や看護師さんの言葉に何度も励まされました。おかげで前向きな気持ちで過ごすことができました。今、生きている自分、家族、支えてくれた人達、ありがとうございます！</p>	
	<p>医師、看護師の皆さんには大変お世話になりました。手術に対しての不安や手術の後の痛みに関身になって対応して頂き、本当に助かりました。特に痛みに対しての配慮がすばらしく、また入院する機会があれば是非13Bでお願いしたいと思っております。感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。</p>	
	<p>〇〇さんには気持ちを救ってもらいました。今回の入院、手術のスケジュールを詳細に説明を主治医から受けておらず、“1日目はこれがある”“2日目の午前に手術する”等、何も聞かされていない状態に、かなりイラついていました。〇〇さんが私の質問に対して丁寧に詳細を教えてくださいのおかげで助かりました。ありがとうございました。</p>	
	<p>●さんの優しさが眩しかったです。病室が変わる時も、食事の時も去り際がカッコ良いんです。あの雰囲気は誰もが安心する領域展開です！他にも、今回の入院でお世話になっている9Aフロアの皆さんのことを書きたいのですが氏名がわからず…残り2日ですが引き続きよろしくお祈りします。</p>	
	<p>●●さんの採血や検温、検圧は所作が丁寧に優しくかったです。特に採血は文字通り、針を刺されても痛みがなかったです。9Aの皆さんは高い技術力と患者に対して適宜対応する現場力が素晴らしいと体感する3泊4日の入院期間となりました。皆さんもそれぞれ生活があるので、ご自愛ください。4日間、お世話になりました。ありがとうございました。</p>	
	<p>とても丁寧に配慮していただきました。本当にありがとうございます。心より応援しております！</p> <p>〇〇ナースがいつもやさしく接してくれました。忙しい中でも私を売店まで連れて行ってくれました。</p>	
<p>今回初めての入院&amp;手術で、とても不安だったのですが、みなさん良くてくださり、特にチームひまわりの方々、とても親切にしてください感謝しております。中でもチームひまわりの●さん、まるで友達のような接し方してください、とてもリラックスも出来ました。ありがとうございました。今後もがんばってください！</p>		