

☆ご意見箱に寄せられたご意見（令和6年8月－9月分）

【ご意見】

内視鏡検査について、年1回の経過検査のために、4ヶ月前に予約を取りに来る事が困難です。

半年又は1年に1度の来院で予約ができるように希望します。

【回答】

内視鏡検査予約について、同様のご意見が他に6件ありましたので、あわせて回答させていただきます（ご高齢の方や、遠方からの来院、難病が寛解状態で検査を希望されるなどの理由で、半年や1年に1度の来院による検査予約を希望されるご意見がありました）。

ご意見を頂き有難うございます。またご不便な思いをさせ申し訳ございません。

内視鏡検査について、患者様の状態に応じて検査実施の判断をして、4ヶ月以内にご本人の同意を頂き、予約を入れる運用となっております。

安全な診療の為の運用ですので、患者様にとってご不便な面もあるかと思いますが、ご了承頂きますよう、お願いいたします。

ご都合など可能な範囲で調整いたしますので、ご予約の際お知らせ願います。

【ご意見】

皆様ほんとに良いお仕事なさってますネ。人を助け心をなごませて下さり、感謝の一言です。

天国へ行っても、親切に過ごさせて下さった先生方、看護師様方忘れはしないでしょう。そう永くない命、大切に過ごして参ります。どうぞお元気で。皆様の為に、ありがとう。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

5西の受付？スタッフ？ナースステーションに居た方々は、困っている人（私）がいるにもかかわらず気づきもしませんでした。

「すみません」と声を掛けたが目の前でパソコン作業されていたスタッフでさえ「無視」

でした。

その反対5東のスタッフさん達は忙しそうにしていたのですがすぐ気づいてくれ、すごく対応がよかったです。

担当して下さったナースさん？スタッフさんには感謝です！！分かりやすく、ていねいに説明して頂きありがとうございました！

食事？の設け時間をあと少し長かったらイイな～と思いました。

ごはんはおいしかったです。（病院食で初めておいしいと思えました）

#### 【回答】

この度はご不快な思いをさせ申し訳ございません。

接遇と、下膳のタイミングについて、頂いたご意見を病棟で注意喚起・検討をして、対応を改善していくようにいたします。

またお褒めのお言葉を有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

#### 【ご意見】

土・日曜日・祝日に面会ができないのは、なぜでしょうか。納得できる説明がほしいです。

家族にとっては、土・日・祝日に面会ができる事は、ありがたいです。

どうかご検討ください。

近隣の病院は土・日・祝日面会できるところがほとんどです。

#### 【回答】

貴重なご意見を有難うございました。

静岡県内で新型コロナウイルス感染症が蔓延しており、患者様の安全を守るために土日祝日は面会制限を継続しています。

制限解除は、感染状況によって判断させていただきます。

#### 【ご意見】

入院中たいへん丁寧に親切に接して頂き、ありがとうございました。

質問した事にも的確に答えて下さり、減塩についても、わざわざ来て頂き、教えていただき全てに感謝しております。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

①泌尿器科へ2度目の入院でした。1回目に入院した時の看護師さんの一人が覚えていて下さり、楽しくおしゃべりして心配が減りました。そしてその看護師さんは、私の持病のことで、不安なことを親身に聞いて下さいました。ありがとうございます。

②看護師の一人が、他の患者さんに「こっちも忙しいから、ナースコールは一回だけにして!」と言っていて、口調がきつく、聞いているこっちも不快でした。

【回答】

貴重なご意見を有難うございました。またこの度は不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。

頂いたご意見について、病棟でカンファレンスを複数回実施して、業務繁忙時にも丁寧な対応ができるように、話し合い・指導を行いました。

【ご意見】

今度で3回目の入院となりました。先生に心より感謝しています。病院の皆さんには温かい看護を受け安心して病気治療に取り組むことが出来ました。

ただ有難い気持ちで感謝しています。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

足が悪いので北口のドアを使用させて下さい。

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございました。

当院では現在、防犯強化のため出入口を1ヶ所としております。

ご理解頂けますようお願いいたします。

ご不便な思いをさせ申し訳ございません。この度頂いたご意見を踏まえ、患者様の利便性が高くなる設備・運営について検討して参りたいと思います。

【ご意見】

何年も通院していますが、対応が冷たく感じます。

病院だからしかたないのかもしれませんが・・・

電話での対応もちゃんと伝わらなかったり、いつも気分を悪くします。

具合の悪い人達が行く所です。気分がめいらないようにしてほしいです。

マイナ保険は聞く人によって言う事が違う。統一して下さい。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございます。ご不快な思いをさせ、申し訳ございません。

具合が悪く、不安を抱えておられる患者様に寄り添った対応ができるよう、改めて職員に周知し、接遇を改善するようにいたします。

またマイナ保険証については、制度の変化の中で、患者様へのご説明が分かりにくくならないよう、統一したご説明をするように、周知いたします。

【ご意見】

スタッフの説明不足。

「〇〇室、〇〇室に行ってから、こちらに戻して下さい」と言っていますが、〇〇室はどこかの説明をしてほしい。

とっても不親切です。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございます。ご不快な思いをさせ、申し訳ございません。

患者様が、次にどこへ行く必要があるか分かれるよう、ご説明するように周知いたします。

ご説明で、ご不明な際は、遠慮なくお声がけ頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

外来で土曜日の午後予約して富士から車で来ておどろきました。

病院の規模からして一般外来や入院見舞などで来ても駐車場が狭いというか、駐車スペースが少ないと感じます。立体駐車場とかを検討されたほうがいいのではありません

か？

**【回答】**

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございます。

当院は、病棟北側に 250 台分の駐車場があり、通院患者様やお見舞いの方にご利用いただいております。

特に、午前中は大変混雑しておりますので、付き添いの方などは出来るだけ相乗りをお願いしております。

限られたスペースになりますので、患者様に出来るだけご不便をおかけしないよう、今後も設備の検討をして参りたいと思います。

**【ご意見】**

何年も不安で抜くことができなかった親知らずを抜いていただき、先生方と対応していただいたスタッフの皆様に変感謝しています。

静脈内鎮静法では抜歯前や処置の際の精神的な負担が少なく、乗り切ることができました。看護師の方も不安なことに答えていただき、安心して抜歯に臨むことができました。抜歯の際に痛みがあり、バクバクとしていたので、可能であれば麻酔か鎮静剤を追加していただきたかったです。となりの歯にも配慮していただきました。この度はありがとうございました。

**【回答】**

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございました。

抜歯の際に痛みがある場合は、可能な範囲で麻酔・鎮静剤の追加はできますので、遠慮なくお知らせ頂けますようお願いいたします。

この度のご意見を診療科にて検討し、より安心して患者様に診療を受けて頂けるように取り組んで参ります。この度はご意見を有難うございました。

**【ご意見】**

あまりにも手書きによる書類が多すぎる。毎回同質問の繰り返し。

74 才でも PC/iPad を頻繁に使用していますので、出来ればデジタルなどで簡素化できないでしょうか？

特に入院前のストレスで手書きよりもより簡素化をお願いします。

**【回答】**

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございました。

ご入院にあたっては、入院中の医療・看護が適切に行われるように確認事項が多くなり、煩雑に感じられるかと思いますが、ご容赦頂けますよう、お願いいたします。

重複した内容など、患者様のご負担を増やすことがないように、記載内容は随時見直し・改定をしておりますので、ご意見がございましたらお知らせ願います。

書類のデジタル化については、初期の整備に費用や時間もかかりますので、すぐに対応することは難しいかと思いますが、頂いたご意見を院内で検討させていただきます。

**【ご意見】**

いつも大変お世話になっております。

車いすでの通院時、乗降、玄関入口までの間雨等にぬれないよう、屋根や通路を確保していただくと、ありがたいです。

現状の屋根の所はいつも使用中、またタクシーとの混在で使用しづらいです。

よろしく願い致します。

**【回答】**

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございました。

玄関前の屋根のある範囲が限られているため、朝の混雑する時間帯は特にご不便をおかけし申し訳ございません。

屋根のある箇所での乗降がスムーズに行えるよう、駐車場担当者でご案内させて頂き、また、タクシーは看板が置かれている停止位置を遵守するように依頼をしております。患者様ができるだけご不便なく、通院して頂けるよう引き続き設備面の改善、検討をさせていただきます。

**【ご意見】**

皆優しく忙しい中でも笑顔で対応してくれたので、初めての入院でも、気持ち良く退院出来ます。ありがとうございました。

特に抜糸後に出血した時、通りすがりの看護師さん、対応して頂き、ありがとうございました。

困っていたのでとても嬉しかったです。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

面会（食堂利用）時間について、現在面会は平日 PM2:00～4:00 となっています。掲示してあるものは、コロナ前のものだと思いますが、土・日・祝祭日の面会も行っていないのだから、変えてください。

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。  
正面玄関の掲示内容について、変更対応をいたしました。

【ご意見】

外来用の食堂の復活を希望します。  
店舗のみになってしまってから、食べるものに困っています。  
血糖値が高く、栄養指導を受けているのに、揚げものいっぱいのお弁当やパンからは選ぶことができません。  
前の食堂にあったモーニングセットのような一定のバランスのとれた食事もご用意いただきたいと思いますが、いかがでしょうか？

【回答】

この度はご意見を頂き、有難うございます。ご不便な思いをさせ申し訳ございません。食堂については運営を委託しておりましたが、利用実績から運営の継続が難しく、撤退することとなりましたので、しばらくは再開は難しい状況となっております。ご了承頂けますよう、お願いいたします。

【ご意見】

面会時間が短すぎると思います。  
土日面会できず平日会社員で働いている人は、わざわざ休みをとるか時間で休まないと来れません。  
せめて土曜だけでも OK にしてほしいです。  
いくつかの病院へ確認しましたが、土日 OK や、平日も 19 時頃までは OK の所が多いで

す。

【回答】

貴重なご意見を有難うございました。

静岡県内で新型コロナウイルス感染症が蔓延しており、患者様の安全を守るために土日祝日は面会制限を継続しています。

制限解除は、感染状況によって判断させていただきます。

【ご意見】

形成外科にて手術をしていただきました。

先生、看護師さん、関わる皆さん丁寧で、やさしく対応してくださり、安心して手術を受けることができました。

特にオペ室の看護師さんが明るく優しいお人柄で、とてもいやされました。

ありがとうございました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

今迄、親知らずの抜歯を軽く考えておりました。骨粗鬆症の薬も何のためらいもなく服用を始めました。しかし、今回先生に親知らずの口腔外科手術をして頂くにあたり顎骨壊死という現象が起こる事を知り当惑しました。ですが先生にわかりやすく説明をして頂き、術後口腔内の衛生に心がけ今日に至りました。

先生には感謝申し上げます。ありがとうございました。

【回答】

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

【ご意見】

お世話になりました。有難うございました。

こんなに早く退院できるとは思っていませんでした。有望な病院であるが為に一言。



入院生活は学生の合宿生活に似た一面があります。

①時間通りにならない、②自分の思う様にならない、重々承知の上ですみません。

基本は時間厳守です。

朝のスタートのメリハリのなさを感じました。何となくスタートしているという感じ。

せめて起床、点灯、就寝、消灯だけでもキチンとしていないと変わると思います。

日常生活への復帰を目標に生活を送っていましたが、もの足りなさを感じた点です。

もう一つ、これができれば大変楽ですが、基本患者は病気を真正面から向き合い治療してゆく事が大事だと思っています。しかしながら、病気と向き合わない、or 向き合おうとしない患者のいかに多い事か！！

患者の意識が変わるだけで、かなり変わるんだけどなあ～と思った。

二度目の入院です。先生、スタッフの皆様、看護師の皆様、改めて、有難うございました。

#### 【回答】

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございました。

患者様が療養に専念して頂き、一日も早くご快復頂けるよう、療養環境を整備し、入院生活も時間を守って規則正しくなるように努めております。

1つの病棟の中に多くの病室があり、状況が様々な患者様がおられる中で、起床・消灯の時間がずれてしまうこともあるかと思いますが、ご容赦頂けますよう、お願いいたします。

この度のご意見をもとにより良い療養環境とできるように努めてまいります。

#### 【ご意見】

親知らずの抜歯の為1泊入院しました。

入院のご案内に書いてある入院時の持ち物に添って持参しましたが、入浴しなかったので、洗面器やシャンプーは必要ありませんでした。

1泊入院の為のご案内もあらかじめ用意しておいてほしいです。

#### 【回答】

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございました。

入院のご説明の際に、1泊入院の場合は、不要なものは削除してご説明するようにいたします。

【ご意見】

シャワールームを清潔で使い易く改修して欲しい。

【回答】

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございます。

シャワールームについて、普段の清掃で落ちにくい汚れについてもあらためて清掃を実施し、患者様にできるだけ快適にご利用頂けるようにいたします。

大幅な改修は、予算と時間が必要なため、可能な範囲で修繕を検討して参ります。

【ご意見】

・入浴時、脱衣場と風呂場の換気扇は動作しているのでしょうか？熱気が籠っている気がします。

・シーツ交換の手際がスゴすぎる！

・毎日担当の看護師が各患者にまわることは良かった。何かあれば相談にのっていただけたこと。

【回答】

この度は貴重なご意見を頂き、有難うございます。

現在の浴室は構造上熱気がこもりやすくなっており、扇風機を回す等、換気の工夫をして使用しております。

大幅な改修は予算と時間が必要なため、可能な範囲で換気の改善を検討して参ります。

【ご意見】

マスクの強要はやめていただきたい。

大多数の国民はずっとマスクして8割の国民はワクチンを打ちましたが、5年目になっても収束しないのは、マスクにもワクチンにも効果がないからです。

コロナは茶番であり、コロナウイルスの存在証明が、世界中で誰も出来ていないと気付いている賢い国民は恐らく0.1%ぐらいでしょうが、いますよ。

厚労省もコロナの存在証明がないことを認めています。

マスクはしたい人だけすればよい。健康な人や感冒症状のない人にマスクは不要です。

最初から（5年以上前から）コロナは人口削減のための生物化学兵器（Biochemical Weapon）だと知っている私からすると、今の現状は腹立たしいです。

**【回答】**

この度はご意見を頂き、有難うございました。

当院は、「厚生労働省 マスクの着用について」に基づき、マスクの着用を推奨しております。2023年2月に「マスク着用の有効性に関する科学的知見」が公表されております。ご理解とご協力をお願いいたします。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html)

**<着用が効果的な場面>**

○高齢者など重症化リスクの高い方への感染を防ぐため、下記の場面ではマスクの着用を推奨します。

- ・医療機関を受診する時
- ・高齢者など重症化リスクの高い方が多く入院・生活する医療機関や高齢者施設などへ訪問する時
- ・通勤ラッシュ時など、混雑した電車やバス（\*）に乗車する時（当面の取扱）

○新型コロナウイルス感染症の流行期に重症化リスクの高い方が混雑した場所に行く時については、感染から自身を守るための対策としてマスクの着用が効果的です。

**<医療機関や高齢者施設などの対応>**

○高齢者など重症化リスクの高い方が多く入院・生活する医療機関や高齢者施設などの従事者の方は、勤務中のマスクの着用を推奨しています。

**【ご意見】**

最初息子が入院する際、相部屋予定でしたが、急きょ個室に変更して頂き、1人で過ごすことに心配でしたが、皆様のおかげで快適に過ごすことができ、ありがとうございました。

**【回答】**

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。

**【ご意見】**

MRI検査をしていただき、ありがとうございました。気になった点が2つあり、書かせて頂きます。

- ・着替え時のロッカーの鍵に付いている番号札（ラミネート加工のもの）がボロボロ過

ぎるので、どなたか余裕ある時に新しくしてもらえたら気持ち良く使えそうです。あまり汚いと気が滅入ります。

・MRI 検査担当していただいた方々は、若干対応が雑に感じました。ヘッドホン取る時に片手で外したり、話をする時にすぐ他を向いていたり等。もう少しだけ、患者さんに優しくしてもらえたらとてもありがたいです。

ただいつもありがとうございます。

#### 【回答】

この度は、ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。

ご意見を有難うございます。

ロッカーの鍵についている番号札について、古くなっているものを新しく付け替えるようにいたします。

また検査時の対応について、頂いたご意見を科内で話し合いをし改善をするように周知いたしました。

#### 【ご意見】

大腸内視鏡検査の為に来院しましたが、トイレの件で大変困りました。

下剤を飲んでのトイレの往復は大変つらかったです。また何人もの人が共有で使う場なので、もし空いていなかったらがまんでくるものではないので困ります。

長時間待機するような場合は、長イスや数歩で使えるトイレなど、完備していただけると、検査の不安も少しやわらぐと思います。

看護師さんやスタッフの皆さんの対応はやさしく親切でよかったです。

#### 【回答】

この度はご不便な思いをさせ申し訳ございません。ご意見を頂き、有難うございました。大腸内視鏡検査の際は、事前にオリエンテーションをして、トイレの場所をご案内しております。

トイレは、内視鏡室、リハビリテーション科前、CDブロック前にそれぞれあり、待合いのイスを設置しており、CDブロック前はテーブルを設置しております。

病院の構造上、トイレの増設は難しいですので、ご気分がお悪かったり、トイレへの移動が難しいなどご都合の悪いことがありましたら、すぐに看護師までお声がけ頂けたらと思います。患者様に少しでも安心して検査を受けて頂けるように努めて参りますので、お気づきの点はあらためてお知らせ頂けますよう、お願いいたします。

**【ご意見】**

カテーテルアブレーション治療をしました。

とても心配しましたが看護師さんとても良い人達でした。熱が出た時にもアイスノンを持って来てくれました。

吐き気があった時もすぐ対応してくれました。

看護師さんにとってはあたりまえでしょうが私達患者にとっては嬉しい事です。

短い入院でしたが快適に過ごす事ができました。ありがとうございました。

先生ありがとうございました。

**【回答】**

この度はお褒めのお言葉を頂き誠に有難うございます。お褒めの内容を関係部署に伝達させて頂きました。