

## ご意見への回答（2025年3月）

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます

広く皆さんからご意見・ご要望・励ましの言葉を伺うため、意見箱を設置しています。皆さんからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO	ご意見	回答
1	入院時以前は食事を選ぶ事が出来たと思いますが、今回の入院時は選ぶことが出来ず一度でいいからパン食を頂きました。 朝昼夜の食事の配膳時間がその日ごとにまちまちなのは残念でした。	貴重なご意見をありがとうございました。 食事変更、選択食の対応については、医師の指示に基づき、ご入院の時期やお身体の状態に合わせて提供しております。ご希望がございましたら、医師に申し伝えますので遠慮なくお声がけください。また、食事の配膳時間が日によって異なってしまう申し訳ありませんでした。可能な限り定時での配膳を心がけておりますが、緊急入院の対応などでお待たせしてしまうこともございます。ご理解・ご協力をお願いいたします。
2	リウマチ内科の〇〇医師の診察が9：00始まりが、2回診療を受けて2回共30分以上遅れて診療が始まり遅れた理由もなかった。 皮膚科の結果が出ないと今日の診察は出来ないと言われた。 9：00で予約が入っているのに早く来なくてもよかった。	診療時間が遅れてしまい申し訳ありませんでした。 待ち時間が生じる場合には、都度お声がけさせていただき、診療科の医師とも診療状況を共有し他診療科の受診を調整する等、より良い外来診療となるよう検討を進めて参ります。
3	〇〇って言う看護師の対応が最悪です。 嫌々対応されたし、言い方もきつくて気分が少し最悪してなりました。 あいつは人間として最低です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 職員の接遇について指導を継続し、医療接遇の向上に努めて参ります。
4	通話エリアが狭くて換気されていない。 病室内のトイレ内にハンドソープがない。 ローソンの営業時間が実態と異なる。 コードブルーが深夜帯でも病室で鳴る。 入院中の薬の追加の説明がない。 コインランドリーで洗濯物に黒いカビ付着。	ご不便をおかけし、またご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院中の薬の追加説明を十分にしよう指導いたします。今後も十分な説明を心がけて参りますが、病状や検査結果、薬剤等の説明が不足していると感じた際は、遠慮なく医師または看護師にお声がけください。 通話エリアの換気やハンドソープの補充、コインランドリーのカビの付着につきましては、定期的に点検をしておりますが、スタッフ間で連携しさらに強化して参ります。また、ローソンの営業時間のご案内が異なりましたことお詫び申し上げます。院内掲示や入院のしおりを確認いたします。深夜帯のコードブルーにつきましては、院内連絡体制の不備がございました。今後このようなことのないよう対応してまいります。
5	AM9～PM4の間、部屋中央の明かりを消すのはいかかですか？ 日中は十分明るい→無駄な照明では？ 高齢者は眩しいと言う人がいます（6割？）	貴重なご意見をありがとうございました。 照明に関しては一律での点灯となりますが、感じ方も人によって異なることと存じます。まぶしい際には追加でカーテンを取り付けることができますので、遠慮なくスタッフにお声がけください。
6	待ち時間が長いです。 今日も診療時間の1時間それより前に受付を済ませ、直ぐに検査も済ませました。 診療予約時間を1時間超えてもまだ待っております。	診療時間が遅れてしまい申し訳ありませんでした。 予約時間から大幅に診療が遅れてしまう場合は、患者さんに状況をお伝えするよう周知いたしました。また、医師や多職種と共に円滑な外来診療を行えるよう努めてはおりますが、緊急対応等で待ち時間が生じてしまう場合もございます。個別に対応させていただきますので、遠慮なくスタッフにお声がけください。
7	入口のエアコン設定数は22度でしたが、絶対におかしいと思い壁の室温計を見ると30度。慌てて職員の方に伝えました。 業者の方が来て空調設備を調べ、不良部品を交換したそうです。 定期点検と共に、「おかしい！」と感じたら調べる危機管理がもっと必要なのではと思います。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 定期点検を行ってはおりますが、この度は急に機械の故障が生じたことと致しました。異常の連絡を受け、直ちに修理を行いました。今後もお気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお申し付けください。
8	今日マスクを忘れた。 2枚100円ではなく、1枚ずつ売って欲しい。	貴重なご意見、ありがとうございます。 マスクの販売方法について検討を進めて参ります。
10	1階西外来横の女子トイレの扉が重いせいか勢いよく開ける人がいて危険。 今日も押し倒されそうになった。 出口の所にゴミ箱が置かれているが邪魔。 逃げ場がなくよけられない。	院内設備の配置により、恐怖感とご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。早急に配置の変更を検討いたします。今後も限られたスペースをより安全かつ有効に活用できるよう検討を進めて参ります。
11	駐輪場の入口部分が狭く、車止めの柵もあるのでこの辺りに自転車やバイクを停めると奥への通行が困難になります。 車止めの柵を外すか、「入口付近は停めないで下さい」と言ったお願いは出来ないでしょうか。	貴重なご意見をありがとうございました。 より安全な環境を提供できるよう対応を検討して参ります。
12	5類に移行になって時間が経ちました。 多摩病院もマスクを外して受診出来ませんか。 病気の症状で息苦しいので考えて下さい。 マスクを外すと防衛機能が付きます。 コロナもインフルエンザも減っています。	貴重なご意見をありがとうございました。 病院にはインフルエンザやコロナに限らず、様々な感染症で受診される患者さんや、免疫力が低下されている患者さんがいらっしゃいます。ご不便をおかけしますが、病院内でのマスク着用についてご理解・ご協力をお願いいたします。
13	〇〇先生（整形外科）ありがとうございました。 手術後の痛みで眠れない時や、週2のリハビリが辛い時も、いつも励まし続けてくれました。 これからも益々のご活躍をお祈り申し上げます。	温かい言葉をありがとうございました。 とても励みになります。診療科内で共有し、さらに良い診療対応となるよう努めて参ります。
14	入院している母を車椅子で3階テラスに連れて行きましたが、ドアが止まらないのでドアを押しながら車椅子を押すのが大変でした。 ドアのストッパーとスロープの取り付けをお願いします。	貴重なご意見をありがとうございました。 今後ストップ機能付ドアクローザーへ変更を予定しております。
15	何度も伝えますがさわやかガーデンの入口ドア考えて下さい。 ドアを固定するスロープを付ける等してくれたら。	貴重なご意見をありがとうございました。 ドアの構造上、段差を無くす、スロープを取り付けるなどの改修には、ドア枠自体の取り替えが必要となります。専門家に依頼のうえ、より安全な設備の提供ができるよう慎重に検討して参ります。
16	看護助手の方が忙しいのは重々承知ですが、リハビリへの送迎時の車椅子の押し方、進み方が早すぎます。 そして、仲間内での愚痴や文句、同僚の悪口。 きちんと聞こえています。不愉快です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 安全を意識した行動が取れるよう指導いたします。また、職員の接遇についても指導を継続していきます。
17	ナースステーションそばでは各種アラーム音が大きく、安静な睡眠が得られない。 夜間だけでも音量を下げられないか。 事前の入院手続き時アメニティーのレンタル契約を行ったが、入院時には準備されていなかった。 4日間無視された。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 モニターのアラーム音につきましては、日中に比して夜間の音量を下げてはありますが、ご入院いただいた部屋的位置する場所によってアラーム音が大きく聞こえることもあるかと存じます。お気づきの点がございましたら、遠慮なく看護師にお声がけください。 また、アメニティーのレンタルにつきましては、運用上の問題から入院時より対応ができません申し訳ありませんでした。今後はスタッフ間での情報共有を強化し、ご不便をおかけしないよう対応いたします。
18	診断書の窓口を作って欲しい。 大きい病院は大体窓口があるのに、ここはお願いしようとしてもたらい回しにされて困ってしまいました。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 病院のスペース、人員配置の観点から専用の窓口を設置することが難しい状況です。円滑にご案内が可能となるよう対応いたします。