

ご意見への回答（2025年4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 に意見 NO	ご意見	回答
1	4月1日から健康診断の予約が始まったが、朝から電話しても繋がらない。去年もそうだった。何とかしろ。	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。 2024年度より予約専用回線、受付時間ともに増やし対応しております。しかし、これ以上の予約専用回線の追加は設備的に工事が必要であり、また人間的にも対応が難しい状況です。 以前より健康診断を実施された方へ、次年度の予約取得について4月1日は電話が繋がりにくく3-4日で落ち替えてくること、胃カメラ健診が対象外の方や年度後半の健康診断をご希望の方は予約開始すぐのお電話は必要ないことなどをご説明させていただいております。引き続き、予約取得について丁寧に状況を説明し、ご理解いただけるように努めて参ります。ご了承の程よろしくお願い申し上げます。
2	脳波の検査の後の拭き取りが前と比べてとても雑で嫌でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 脳波検査後の拭き取り手順や拭き残しがないかの確認方法を再度担当者全員で共有いたしました。今後このようなことがないよう対応いたします。
3	病院食が旨い。 他に施設で出る食事でここほど旨い食事は例がない。 入院患者に対する病院側の干涉があり過ぎて、目つ細かく強いため本当にやめて。煩わしい。	食事についてお褒めの言葉をいただきありがとうございます。 部内で共有し、今後も美味しい食事の提供に努めて参ります。 また、入院中の対応につきましても、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。治療方針によって食事制限を行うことや、歩行時転倒の危険性を考慮してスタッフが付き添いを行うことがございます。今後は患者さんへの説明をより丁寧に、病院側の対応の必要性についてご理解をいただけるよう努めて参ります。
4	毎回来るたびに車を地下駐車場に止めるが、駐車場の中が下水のような臭いがする。改善出来ないか。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 定期的に清掃を行ってはおりますが、地下に汚水槽があるため建物の構造上臭いが抜けにくくなっております。時季や駐車位置によっては臭いが強く感じしてしまう場合がございます。ご了承ください。
5	更衣室にマット等を置いてもらえませんか。 特にスポンを脱ぐ着替える時、靴が邪魔の為、その靴の上で脱ぐ着るをする必要がある。 年寄は転倒の恐れがある。	貴重なご意見をありがとうございます。 更衣室でのマット等の設置に関しまして、マットにつきましては一部のめくれや凹みにつまづき転倒を生じた事例がございます。また、簀子の設置も検討いたしましたが見えでつまづきや、簀子自体が裏返ってしまった事例がありましたため、転倒予防の観点からいずれも設置をしておりません。更衣室内に椅子をご用意しておりますので、ご利用いただけますようお願いいたします。引き続き、安全を考慮した環境整備を検討して参りますので、お気づきの点がございましたら、スタッフにお声がけください。
6	ゴミ箱の「燃えるゴミ」のテプラが剥がれていて分かりづらいです。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 速やかにテプラを貼付いたしました。
7	レースのカーテン端っこが取れているのでだらしないます。 直して下さい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 点検を強化し、適切な療養環境の提供ができるよう努めて参ります。
8	S状結腸ガンで入院し12日間病院スタッフの皆さんが、至れり尽くせりの対応してもらい無事退院出来るようになりました。 感謝です。	温かい言葉をありがとうございます。 とても励みになります。今後も患者さんの思いや気持ちに寄り添ったお声がけができるよう努めて参ります。
9	守衛さん達の態度がイマイチ。 忠実なのは分かりますが、情がない。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 部署全体に指導し、改善に努めて参ります。
10	大変お世話になって嬉しいです。	温かい言葉をありがとうございます。 とても励みになります。院内全体で共有し、さらに良い診療対応となるよう努めて参ります。
11	自販機に新1000円札が使えるようになるのはいつですか？	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。 新札が利用できるように自動販売機の設置業者と調整を行っております。
12	西外来の受付女性・・・何人かいますが、ベテランの人だと思います。 何か聞いても冷たく、面倒に答えます。 病院側は偉いと思っているのか。	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、今後このようなことがないよう医療接遇の向上に努めて参ります。
13	道路脇の花壇が荒れています。 通行人や病院に通う人の衛しになっていたのでとても残念な気持ちです。 ボランティアの人でも手入れ出来ないのでしょうか？	貴重なご意見をありがとうございます。 花壇の管理は川崎市交通局が行っておりますため、交通局へ連絡いたします。
14	会計窓口の方の対応について。 検査後、会計窓口に行くように言われたが、ファイルが無かったので尋ねたところ、手に持っていた受付票をサッと取り、「検査だけならファイルはありません」と目も合わさずそけない口調で言われました。 対応が冷たく感じました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 職員の接遇について、今後も指導を継続し医療接遇の向上に努めて参ります。
15	入院中の人は病室しか居場所がありません。 面会の方々が病室で、リビングで過ごすようにされると、本当に居場所がありません。辛いです。 移動が可能な方は、談話室を使うことを基本と直ぐに通達をお願いします。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 入院時のオリエンテーションの際にご移動が可能な患者様につきましては、談話室で面会を行っていただくよう説明しております。今後より重点的に面会の説明をするよう指導いたします。また、説明が不足しない対応を心がけて参りますが、病室で面会されている場合がございます。談話室へご移動をしていただくよう再度スタッフより説明いたしますので、遠慮なくスタッフにお声がけください。
16	何時も御近所様の電話番号を知りたいと思いながら電話帳が置いてなく大変残念。何とか電話帳お願い致します。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。 個人宅の電話番号を掲載した電話帳（ハローページ）は、2023年2月の最終版発行を最後に廃刊となりましたため設置できません。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。
17	父が緩和ケアセンターにてお世話になりました。 4月26日入院以降、スタッフの皆様には大変親切にして頂き、父共々心より感謝しております。 本当に素晴らしいケアをありがとうございました。	温かい言葉をありがとうございます。 スタッフで共有させていただきます。今後も患者さん、ご家族の気持ちに寄り添った医療を提供できるようスタッフ一同努めて参ります。
18	西外来受付の方の態度と言うか、人に対する相手の仕方はどうなんでしょう。 人に対して「最悪の事分かりますか」と、こんな受付の対応とは良い事なのでしょうか？ 最悪の気分です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。早急に該当部署に指導を行いました。職員の接遇について継続的に指導をして参ります。