

## ご意見への回答（2025年11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	入院患者です。 エレベータへ乗ろうとした際に、医師2名が強めの口調で愚痴を言いながらエレベータを待っていました。 医師2名は、真っ先に私の前を横切ってエレベータに乗り込むと、閉ボタンを苛立った様子で連打しました。 扉が開まる前に乗ることが出来ましたが、お詫びの言葉もなく唖然としてしまいました。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた点につきましては、真摯に受け止め、今後の改善に努めてまいります。
2	1日目は、入院することが怖く、したくありませんでした。 でも、先生、看護師さん含め、家族のように優しく包み込んでくれた感じがして、怖さが無くなりました。 本当にありがとうございます。	入院に対して不安なお気持ちがあったことを受け止め、 今後も安心して療養していただけるよう支援に努めてまいります。 温かいお言葉をありがとうございます。
3	予約票の検体検査の右側「採血、採尿室・・・」とアバウト表示の為困っています。 当日、診察券を機械に入れて、やっとどちらか分かるのは、排尿タイミングで苦労します。 改善要求。	ご意見をありがとうございます。 システムの仕様上、当院にて内容の変更ができませんため、ご不明な点がございましたら、職員までお声がけくださいますようお願い申し上げます。
4	入退院受付の待合室内（席の近く）にもっと「カスハラ対策」の”それカスハラですよ!!”の内容が分かるポスターを貼った方が良いと思います。 貴院の従業員を守る為に、ご対応頂きますようお願い下さい。	職員のことを思ってくださった温かいお言葉、大変ありがたく思います。 カスタマーハラスメント対策の一環として、院内でポスターを掲示をしております。 この度は貴重なお言葉をありがとうございました。
5	病棟に時計が欲しいです。 強烈なイビキで眠れない。 もう1日我慢します。	ご不便をおかけいたしますが、 病室での時間のご確認につきましては、 私物の腕時計や置き時計（音の出ないもの）をご利用くださいますようお願い申し上げます。 皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。 また、ご入院中に、同室の方のいびき等で睡眠が妨げられ、お困りの際は、 どうぞ遠慮なく担当看護師へお声がけください。 できる限り快適にお過ごしいただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。
6	番号表示の画面、番号表示の時間が短すぎて読めない。 字のサイズが小さくて分からない。 頭にくる。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 当院の外來表示システムにつきましては、2026年2月の更新を予定しており、改善点の検討を進めております。 いただいたご指摘を踏まえ、表示時間や文字の大きさなどについても見直しを行い、次期システムでは、より多くの方にとって見やすく、分かりやすい表示を実現できるよう取り組みまいります。 今後とも、皆さまのご意見を大切にしながら、より良い医療環境の整備に努めてまいります。
7	お願いがあります。 freeWi-Fiが弱すぎます。 4Gが弱いなんて、今の時代考えられません。 全部とは言いませんが、ストレスを感じたのは確かです。 ナースの方の注射もっと練習して欲しいです。 挨拶もコミュカ無いのかな。	貴重なご意見ありがとうございます。 当院のFreeWifiについては、同様のご意見をいただいております、電波環境の改善を今年度実施し、電波範囲を拡充いたしました。 また、看護師の接遇に関しては、いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、今後の接遇向上に生かしてまいります。 患者さんに安心して過ごしていただけるよう、努めてまいります。
8	エントランスから入ってからの各科への動線が分かりにくい。 受付が左奥の機械なのに、マイナンバーは別の場所・・・。 その後、採血室13番は、全くどこにあるか分からない。 エントランス正面入った状況から、実際に利用者目線で動線や案内のサインの分かり易いあり方を再考下さい。	貴重なご意見をありがとうございます。 院内で検討いたします。
9	腰の内部が痛く救急車を呼びました。 多摩病院は整形外科は診れるけど、総合内科は直接来院してくれと言われました。 救急車を降りて、腰の内部が最悪痛いののでタクシーを呼び来院しました。 何故、救急車では総合内科を診てくれないのでしょうか？ 酷いです。	このたびは、体調が優れない中でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 救急受診につきましては、救急災害医療センターで救急医が対応する運用になっておりますので、診療科をご指定いただくことができません。 どうかご理解くださいますようお願いいたします。
10	窓口の方の態度が悪く、大変気分を書した。 病院でも受付は、客商売と同じなので病院の評価が下がってしまう。	この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 接遇について再度見直しを行い、同様のことが起きませんよう今後の対応を改善してまいります。
11	市立病院ゆえWi-Fi設備を整えて下さい。 近隣病院では、これらの設備が進んでいます。 昨今のスマホ利用者対応を切にお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 当院のFreeWifiについては、同様のご意見をいただいております、電波環境の改善を今年度実施し、電波範囲を拡充いたしました。
12	年1回の検査を失念した。R6年5月。 本日11/26相談に来た。 新利用者扱いで、7,000円請求された。 忘れた時は、瓦でもして欲しいが？ 忙しいでしょうが、よろしく願います。 他の科目で受診していましたのに。	当院では、患者さんお一人おひとりのこれまでの予約日を個別に把握することが難しい状況にございます。 最終の受診日から1年以上あいている場合には、初めてお越しいただく方と同様に「新患扱い」としての受付となります。 また、7,700円の選定療養費につきましては、国の定めによる費用であり、当院独自で設定しているものではありません。 ご理解賜りますようお願い申し上げます。
13	11月27日、健康診断で30分待たされた 低い椅子しかなく、ずっと立っていた。 手術をした為、低い椅子には座れない。不親切。	この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 インフルエンザワクチン接種のためにご来院いただきましたが書類の確認に時間を要してしまい、長くお待ちさせる結果となりました。部署内で情報を共有し、迅速にご案内できる体制を整えてまいります。 また、椅子の高さについて検討をさせていただきます。