

# 2022年7月に寄せられたご意見



- 2時～3時の見舞客の方々に病院の入口がいっぱい！
- 少なくとも20分位は待つ
- もう少しスムーズにしてほしい
- 会社も休んで来ている事
- なぜ土日曜に出来ないか（人数が足りない）
- 一時的なことなので受付を増やし
- 交通整理をしてほしい

（本気です）天下の大病院様御中

ご意見ありがとうございます。他施設では面会禁止が継続されているところもあり、まだまだ感染リスクがある中で、当院としては少しでも皆様に面会していただくために段階的に緩和している状況です。面会時間帯は通常よりも増員して対応していますが、多くの面会希望者がいらっしゃるため、ある程度の混雑はやむを得ないことをご理解ください。15時～16時の時間帯は比較的空いておりますので来院時間をご検討ください。また、土日祝日は平日以上の混雑が予想され、面会による感染リスクも大きく、さらには休日のため対応できる職員も限られることから禁止を継続しています。出入口を利用する方との交通整理については、配慮しながら対応します。（7/19から感染再拡大に伴い面会禁止としております）

# 2022年7月に寄せられたご意見



明日退院します。おかげで健康になりました。みなさま本当に有難うございました。

この度は感謝のお言葉をいただきありがとうございます。これを励みに、これからも医療に従事してまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



9日間の入院生活を快適に送ることができました。みなさまの温かい笑顔や優しい気遣いを毎日受けて幸せでした。パンデミックにより長い間、ハードな業務を負ってこられたにちがいありません。それでも嫌な顔を一切せず、患者さん一人一人の為に昼夜問わず献身的気に働いて下さる姿にとても元気づけられました。世界中の人がみなさんのようだったら、今見られる争いはなく、平和な世界になるのだらうと改めて考えさせられました。どうぞお身体に気をつけてください。みなさんの働きを心から感謝致します。

激励をいただきありがとうございます。

コロナに負けずに頑張ってください。 (大腸肛門外科)

このたびは感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。温かいお言葉に私たちが

勇気づけていただきました。より一層良い看護を提供できるよう努力してまいります。(看護部)

# 2022年7月に寄せられたご意見



入院患者の為にも面会をやめないで下さい。ただ一つの楽しみです。回復も早まるので、やめないで続けて下さい。

ご意見ありがとうございます。当院としても可能な限り面会していただきたいと考えておりますが、患者さんは様々な病態の方がおり、感染状況によっては患者さんを守るためにも面会を禁止とさせていただく場合がございます。ご理解ください。（7/19から感染再拡大に伴い面会禁止としております）

# 2022年7月に寄せられたご意見



リバービリセンター5F からき先生、宮内先生、松崎先生、元気ですか！3年前にお世話になった〇〇さんです。おぼえていますか！毎日暑くてやですわ。月1回外来に来ています。腎臓内科と栄養しどうなど、まだ3年も外来にきています。私も60になり定年退職になりました。左足がいたく、検査にもきています。会いに行きたいけどコロナで中にいけません。暑い日が毎日のように来ています。体に気を付けて！からき先生、元気、会いたいよ、じゃあね。

投書箱を利用してお便り、ありがとうございます。あいにくMは転勤いたしました。K、Mは残っており、お便りをうれしく拝読いたしました。暑い日がまだまだ続くと思われませんが、感染予防にもご配慮の上、お体に気をつけて、お過ごしくださいませ。あたたかいお言葉、スタッフ一同心より感謝いたします。

# 2022年7月に寄せられたご意見



再来機のファイルが立ててあり台に荷物が置けるようになり使いやすくなった。

患者さんからのご意見を参考に、今後も改善に努めてまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



入院するくらい具合悪いのに入院支援センターで待たせすぎ。その前にここで入院の説明聞いたのだから入院当日迄はむり

この度は入院時に大変ご負担をおかけいたしましたことお詫びいたします。入院患者さんが多い曜日は同じ時間に集中しないよう来院時間の幅をもつてできるだけ分散してご来院いただけるように患者さんにご案内しております。また、入院受付が混雑する曜日はスタッフも増員し対応しております。以前と重複する説明内容などは避けるよう指導してまいります。特に体調の優れないなどご負担がある場合には、ご遠慮なくスタッフにお声がけください。

# 2022年7月に寄せられたご意見



患者にとって、家族にとって、面会だけが唯一の生きがいです。どうか面会を続けていけるように、どうか、どうか、どうかお願いします。

ご意見ありがとうございます。当院としても可能な限り面会していただきたいと考えておりますが、患者さんは様々な病態の方がおり、感染状況によっては患者さんを守るためにも面会を禁止とさせていただく場合がございます。ご理解ください。(7/19から感染再拡大に伴い面会禁止としております)

# 2022年7月に寄せられたご意見



1F女子トイレ水道の水が熱すぎる。トイレのドアの荷物かけをもっとひくい位置につけて欲しい。うでが上がらないのでかけるのがつらい。

ご意見ありがとうございます。現在、いずれも順次対応中でございます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



面会に来たが、14時～16時ですと言われた。入院パンフレットには、15時～20時と案内がありました。

ご指摘ありがとうございます。COVID-19の感染状況に伴って面会を制限することがあります。最新の情報につきましては、病院のホームページ等でご確認ください。

# 2022年7月に寄せられたご意見



All excellent except the behavior of the staff of Green Leaves. It is a Hospital, all are patient or tired. They should be nice. Very poorly behaved staffs are there, or they do not like foreigner.

日本語訳：Green Leaves Mall のスタッフの対応以外はとても良かったです。ここは病院です、ほとんどの患者さんが疲れていますので、親切にしてほしいです。外国人のことが嫌いなのでしょうか、スタッフの態度がとても悪かったです。

We apologize for the staff's behavior that made the foreign patient feel disappointed.

We have requested the company that operates the mall to improve the service of the staff.

日本語訳：ご不快な思いをさせ、大変申し訳ございません。接遇の改善に努めるよう業者へ申し入れました。

# 2022年7月に寄せられたご意見



- ・ 障害者（車イス）で障害者用トイレ利用
- ・ トイレは広いのですが、付属ベッドがないので横になって脱衣ができないのでいつも担当の先生に依頼して先生がストレッチャーをもってきてもらい用たしをしています。毎回先生にもご負担かけるので広い障害者トイレ内に引出しベッドが（付属ベッド）1ヶ所でもつければ便利ですね。

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。構造的にベッドの設置は困難な状況です。他の手段について、検討いたします。

# 2022年7月に寄せられたご意見



(少しでも、患者さんに座って欲しい気持ち) 雨でB1ラウンジが満員、すわれない人、多数でした。1人がけでなく、長いすを補助的に増やしたらどうでしょうか。木製の安いのでいいから、どうでしょう！

ご指摘いただきありがとうございます。感染対策として、椅子の数を減らし、テーブルの間隔を空けて配置しています。ご理解いただき、譲り合ってご利用ください。

# 2022年7月に寄せられたご意見



会計受付の行列はいつまでつづくのか？車いす優先はあるけど杖優先が無い。なんで？つらいのは杖で立っている人、もちろん車いすも優先だけど何回書いても改善されないね。

ご指摘ありがとうございます。患者さんには度重なりご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後は長い時間並んで頂かないようにお声をかけるなど患者さんに寄り添ったご案内を心がけ努めてまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



みなさん(医師・看護師・他)とても丁寧で大変ありがとうございます。ここの病院に来てよかったです。本当にありがとう。

退院後のご体調はいかがでしたでしょうか。このたびは感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフ一同大変嬉しく思っております。今後も医師・看護師スタッフ一同、患者さんに寄り添ったケアを提供できるよう努力してまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



食事がおいしくない。水っぽい（あえものが）

ご指摘いただきありがとうございます。当院では調味料の見直しや魚の種類を多くししたり工夫努力しております。和え物は色々な方法でお出ししています。食種によっては加熱を中心とした消化の良い調理方法（煮浸し等）でお出ししております。ご理解の程、どうぞよろしく願いいたします。

# 2022年7月に寄せられたご意見



不親切。わかりにくい。感じ悪すぎる。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。配慮ある対応を努めてまいります。案内等でご不明な点等ございましたら、遠慮なくお申しつけください。

# 2022年7月に寄せられたご意見



診察の予約日時変更の為、指定のTEL番号にかけても通話中でつながりません。いつかけてもつながりません。WEBなどで変更キャンセルなど出来るようにしてください。

ご指摘ありがとうございます。ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。WEBでの予約管理はシステムの導入が難しいです。比較的繋がりやすい13時～15時頃にお電話いただきますようお願い申し上げます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



予約した時間が14時。実際に診察した時間は約17時頃Drはとても丁寧に謝ってくれました。アァー！それは仕方ないです。その病院ですから…私が言いたいのは「窓口の受付の方」もう少し気くばり目くばりしてもイイんじゃないのーこんだけ待ってても一言も言葉なくただボツーと待っているだけーの私。何か一言言ってヨって感じです。診察終わる頃は院内は暗くなっていて職員も帰っていたーDrは一生けん命仕事していたけど。予約のとり方考えた方がいいのでは？HPに行って具合が悪くなりますヨー！

長らくお待たせしてしまい、申し訳ございません。予約時間どおりの診察を心掛けておりますが、他の患者さんの状況により診察時間が前後しますこと、どうぞご理解ください。ホスピタリティーを欠く対応がないよう、患者さんの立場に立った気配りを大切にまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



(女性) トイレの洗面のお湯があつい。もう少しぬるま湯or水にしてほしい。

ご指摘いただきありがとうございます。現在、順次対応中でございます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



高額紙幣の両替機があると助かります。

ご指摘いただきありがとうございます。現在、順次対応中でございます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



タリーズ前女子トイレ奥、便座クリーナーがでない。

この度はご指摘いただきありがとうございます。クリーナーの補充については現在、2か月に一度レンタル会社より行ってありますが毎月、補充していただくよう調整させていただきます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



主人が入院しています。緊急入院から何の連絡もとれず、個人情報のための理由でTELもつかえられます。家族は心配ですのでもう少し対応を考えて下さい。本人は認知でTELもかけられません。連絡のとりようがありません。事務的に対応するのはいかななものでしょう。もう少し患者と家族の事考えて下さい。

この度はご不便おかけして申し訳ございませんでした。出来る限りおつなぎ出来るようには対応してまいりますが、患者さんのお名前等だけの確認ですと個人情報の観点よりおつなぎ出来ない場合がございます。ご理解のほどよろしくお願い致します。

# 2022年7月に寄せられたご意見



入院受付で待っている時、待っている人の中で、牛丼を開けて食べている人がいました。匂いも充満して不快の為、注意したら、「飲食禁止の張り紙ないよね！」と言われました。このエリアは飲食可能なのでしょうか？

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。飲食可能なエリアは、中央棟1階の図書コーナーと地下1階のアトリウムおよび研修棟地下1階の休憩スペースに限定しております。

# 2022年7月に寄せられたご意見



中央棟2Fエスカレーター下りて左折してすぐの床にポコッとしているところがあります。つまずいてしまうので、何か対策していただけませんか？

この度はご指摘いただきありがとうございます。現在、業者に対応を依頼しております。

# 2022年7月に寄せられたご意見



ごちそうさまでした。おいしかったです！

ご丁寧にご感想ありがとうございます。今後も喜ばれる給食作りに努めます。

# 2022年7月に寄せられたご意見



給食さんへ

明日退院します。初めての病人食でした。7月からの入院で行事食はうれしかった。朝はパンを希望しましたが初日、おみそ汁がおいしかったので、ご飯に戻しました。だし汁が良くきいていて…だしも変えているのでしょうか？選択できること、麺が食べられること選ぶのが楽しみでした。苦手だったのは、冷凍のブロッコリーとカリフラワー残してしまっってゴメンナさい。お食事ごちそうさまでした。

ご意見・ご感想ありがとうございます。当院ではみその種類を業務用のものからこだわりの信州のものへと変えました。選択メニューも色々なメニューをおだししております。苦手であられたブロッコリーとカリフラワーの栄養はとても良く、免疫機能低下を引き起こす活性酸素を取り除く働きがあったり、貧血を防ぐ鉄分も豊富で便秘やお通じ改善に必要な食物繊維も豊富に入っております。病状、体調を考慮してお出ししております。病院の集団給食の中で苦手な食材も挑戦していただきありがとうございました。

# 2022年7月に寄せられたご意見



1Fスタッフ走るな。回りを確認せず、走り出されるとこわい。杖をつけて生活したことがありますか

この度は、ご指摘ありがとうございます。また職員の行動により患者さんを不安にさせてしまい申し訳ありませんでした。病院内は左側を安全な速度で歩行するよう周知しておりますが、あらためて職員に周知いたしました。引き続き、職員には徹底するよう指導してまいります。

# 2022年7月に寄せられたご意見



雨天の傘袋は環境に配慮したものとは言いがたいので、代案があった方がいいと思います。

ご指摘いただきありがとうございます。傘袋は一般的に使用されており院内の安全・衛生面を考慮しますと、変更は出来かねます。ご理解のほどよろしくお願い致します。