

2024年度 ご意見からの改善例

皆さまのお声を院内の改善につなげております。



ご意見は、ご意見箱か医療対話推進室まで賜りますようお願い申し上げます。

2024年度 ご意見からの改善例 NO1

受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
2月5日	採血後の止血用ガーゼを捨てるゴミ箱が、多目的トイレに移動していた。通常のトイレにもそれぞれ設置していただきたい。	4月15日に男子トイレ、女子トイレに1台ずつ止血パット用ゴミ箱を設置いたしました。
3月30日	在宅物品の受け取りについて、2階南ケアルームでの受け取り指示の掲示がありましたが、結果、1階への案内でした。	今回の事を受け、在宅物品のお渡しブースの「案内版」の案内が不十分であったと思われるため、新しい「案内版」を作成し運用させていただきます。（添付資料あり）
2023年10月23日	WI-FIを設置して欲しい。第一病棟9階だけでも導入して欲しい。	2024年4月16日、第一病棟9階に設置しました。
4月16日	核医学・PET検査で約30分ベッドの上に横になり、機械の音だけが「ゴー」と鳴っている。声掛けがあると心強い。出来たら音楽を流すとか、ご検討ください。	核医学・PET検査で行われる一部の検査では、光や音による刺激が検査結果に影響を及ぼすことがあるため、今後は体調をお聞きする等、適切にお声掛けするよう改善して参ります。
4月30日	中央病棟3階のシャワー室について シャワー室内にコバエが飛んでいて気になりました。また、床が黒ずんでいたのも、綺麗になるとより良くなると思います。	排水トラップの状況を点検。 床の黒ずみについては清掃するとともに、シャワーユニット内の壁面シート貼替を行いました。
5月24日	外来棟屋上の配管の錆について 第一病棟8階から見える外来棟屋上の配管の錆が気になります。見た目もあまり良くないので、外観を綺麗にすることで病院の信用度も上がると思います。	外来棟屋上の配管を確認。配管のカバーに腐食が見られ、配管カバーの防錆塗装を検討しております。
6月10日	多目的トイレでベッドを使い、直さない人がいる。車椅子で一人に来ていた人は何も出来ない。使用後、ベッドをたたむようもう少し大きな紙で掲示して欲しい。	トイレの中のベッドは、1時間に1度外来ヘルパーもしくは看護師が外待ちラウンドでチェックするように指示しました。案内も「ベッドが閉じている状態での案内」ではなく「ベッドを広げた時に見えるよう」A3サイズのものを作成して貼るようになりました。

2024年度 ご意見からの改善例 NO2

受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
6月20日	入院手続きに2時間待ちで、時間が掛かり過ぎで体調が悪くなる思いです。	診療科の病棟入院時間で、10時台の診療科を減らし、11時30分台に診療科を増やなど見直しいたしました。 7月22日より運用開始
6月20日	待合の長椅子に、横になっている人をよく見かけます。皆さんが座る場所なので、もし、横になるのであれば、他の場所に休める所を作ってもらえませんか。同じ空間で待っていると気持ちが落ち着きません。 (神経精神科外来)	今後、横になっている患者さんに対してまめな声かけと共に、「横にならないように」とポスター掲示をします。また、その空間が気になる患者さんには、予測待ち時間をお伝えし待合室で過ごす時間を減らすよう声掛けします。
7月3日	総合外来センター3階の食事スペースが直射日光でとても暑い。冷房をもっと効かせるか、サキューレーター、扇風機を追加して欲しい。	吹き抜けとガラス張りの空間であるため、夏期に日射の影響を受けやすい場所でした。扇風機の設置を検討させていただきます。7月4日より設置
7月8日	・車椅子で、待合室で待つことができない。診察室に入れるが、バックで出る時狭くて出にくい。	・1階の整形外科の中待合室より椅子を間引いて、車椅子の方に入りやすく待ちやすいスペースを確保。
5月24日	第一病棟8階に入院中の者ですが、外来棟屋上の配管のサビが多く見えます。見た目も良くないので、外観を綺麗にすることで病院の信用度も上がるのではないですか。	8月1日施設課より、外来棟屋上の配管カバーの塗装が完了したとの報告がありました。
7月5日	総合外来センター4階の診療科の医師の一週間（月～土）の医師名の表がありません。私が何かあった時に担当医がいるのか不安です。早めに一週間の午前、午後の医師名の記載表を貼って欲しいです。	8月8日、総合外来センター4階の診療科の医師の一週間（月～土）の医師名表示を確認致しました。
8月15日	弥生記念教育棟わきのバス乗り場に屋根を設置して頂きたい。雨の日も炎天下の日もバス停で座って待つのが辛いです。	都バスを管理している東京都の担当部署に協議を要請。屋根設置に向けて検討・準備中。

2024年度 ご意見からの改善例 N03

受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
8月23日	3階で昼食を取る際、夏は暑くてたまらない。空調なんとかありませんか。	今夏は扇風機3台を追加設置。外来棟から中央病棟への渡り廊下部分のガラス面の遮光も検討、設置しました。
9月19日	中央病棟7階、735号室は外気温が上がると、室温が上がり、大変暑くなります。窓側にあるエアコンの中にもホコリが溜まっているので、掃除してください。 毎日の枕用アイスノンの配布がないと眠れない状態でしたが、アイスノンの数が少なく、人数分あればと思います。	病室の空調設備（ファンコイルユニット）を点検。汚れによりファンの風量が低下していたため、清掃。今後、中央病棟全館でファンコイルユニットの内部洗浄を計画・実施。枕になる大きめのアイスノンの数を増やしました。（9月20日病棟より回答あり）
10月21日	入院前の説明時、動けるようになればランドリーが利用できると言われたが、中央病棟7階の整形外科入院患者は、他のランドリーに行けませんでした。洗濯の可否で持参する衣類の数が変わります。入院の際の説明は正確にお願いいたします。	入退院支援センターでは、中央病棟7階（整形外科）入院患者がランドリーや売店への移動を禁止されていることを把握していませんでした。説明を担当する事務への周知および入退院支援センターのスタッフ全員が、現状を把握し説明にあたるよう注意いたします。
10月25日	外来センター入口に感染予防のため、消毒液を設置して欲しい。他多数。	外来医事課より、消毒液について本日、南エントランスに4台設置しました。（12月18日回答）
10月31日	CT・MRI検査で来院。受付で「CT検査後、再受付しないでMRIへ行ってください」と言われたので、CT後1時間以上MRIの廊下で待っていたが呼ばれなかった。受付に確認したところ受付されていないことが分かった。 今後MRI室でもチェック方法を考え、CT検査が済んでいる患者がMRIに来ないことをおかしいと思って欲しい。	今後は、受付事務と各検査室との連携を密にとり、適時検査待合室での担当スタッフからの声掛けを行う事をスタッフで共有いたしました。また、患者さんへの適切な説明とご案内を行い、安心して検査を受けて頂けるよう心掛けて参ります。（12月6日回答）

2024年度 ご意見からの改善例 NO4

受付日	ご意見・ご要望	対応により改善
2024年 1月12日 4月24日	総合外来センター 1 階南側の男子トイレ（手前）便座が温かくない。 患者が使用するトイレの便座が冷たい。	外来棟地下 1 階～5 階南側のトイレウォッシュレット設置工事を施行（男子・女子トイレ）し、便座が温かくなります。 北側トイレについては、2025年度を予定しています。 施行日：2025年2月15日（土）、16日（日）
2025年 1月30日 他多数	予約電話が繋がらない。	予約電話の混雑を緩和するため、予約専用 A I 電話での受付が始まります。100回線に対応し、内容確認後、患者さんに折り返しご連絡いたします。 開始日：2025年2月20より
2024年 12月27日	外来センター地下 1 階、採尿室に車椅子対応のトイレが見当たりません。本当に困りました。	総合外来センター地下 1 階採尿室に車椅子対応のトイレはありましたが、案内表示が天井付近にあり、目視しづらかったことと思います。車椅子マークを目線の高さにも追加いたしました。 施行日：2025年2月26日
2025年 2月7日	弾性ストッキングを装着できるスペースを作って頂きたいです。診察後、トイレに行き新聞を広げて装着しておりますが、大変不自由です。看護師さんにお声を掛けたくても誰もおらず、いつも不自由だなと感じております。	外来 4 F 南側にある多目的トイレにフィッティングボードを設置いたしました。引き出し式のベッドが下ろせますので、そちらに腰を掛け、フィッティングボードに足を置いて靴下などの着脱が出来るかと思います。 施行日：2025年3月3日

いつもご意見を頂きありがとうございます。
これからもよろしく申し上げます。

