

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.12.1	婦人科A先生・B先生の時に入ってた看護師さん、兩名、あたたかい優しさで感謝。前に診察で震えていた時も気持ちに寄り添って頂き、感謝。	婦人科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
2	R4.12.1	以前ポリペクで入院した際、体圧分散マットレスで臥床していましたが、加算のための体圧分散マットレスを使用されているのは理解しますが、腰痛持ちのため余計に痛みが増しました。又、更年期のため寝汗がひどいものですので、夏であったこともありパジャマやシャツが汗でビショビショになりました。不眠も増しました。（体圧分散マットは通気性が悪いため）通常のマットレスを使用させて頂く事はできないのでしょうか？（又、入院の可能性があるので希望を書かせて頂きました）	看護部	本院では褥瘡対策ガイドラインに沿ってリスクアセスメントを実施し、褥瘡リスクの高い患者さんには高機能体圧分散寝具を選択しております。それ以外の患者さんにはマットレスを使用していただいております。このマットレスも表と裏で硬さが違う体圧分散寝具となっております。腰痛などおありの患者さんには、マットレスの硬い面をご利用いただいております。今後、ご入院の際には、患者さんのご希望を看護師にその都度お伝えいただき、適切に対応してまいりたいと思います。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.12.2	<p>浴槽（シャワー）、せめて男と女分けてほしい。  お風呂カビだらけ…  病院食で20kgくらい体重落ちたから死ぬかと思った。味薄すぎる…  看護師さん少ない中めっちゃくちゃ頑張ってる。（15階西病棟より）</p>	<p>15階西病棟  栄養部</p>	<p><b>【15階西病棟】</b>  この度は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。シャワー室を男女に分ける件に関しましては、入院中の男女の比率が日によって違うことや患者さんが安全にシャワーができるように、看護師の多い日中に入っていくことを優先に考えております。そのため、効率よく患者さんのご都合の良い時間帯でどちらのシャワー室でも入っていただけるようにしております。ただ、今回のご意見を参考にご希望に添える方法についても検討してまいります。</p> <p>清掃に関しましては、清掃職員とも情報共有いたしました。患者さんにご不快な思いをさせないように、丁寧な清掃に努めてまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【栄養部】</b>  厚生労働省より「日本人の食事摂取基準（2020年版）」におきまして、食塩相当量（1日）の目標量に変更された関係で当院では1日7.0g程度（基本）と設定しております。その中でも患者さんには少しでも美味しくお食事をしていただきたいと思っており、食材の献立・調理工程を日々追求し取り組んでおります。今回のようなご意見を参考にさせていただき、治療の一環となる大切なお食事を患者さんがしっかりと食べていただけるように、また少しでも楽しみが増えるようにと献立の考案・食事提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R4.12.3	<p>電話の対応（代表電話）について</p> <p>①10/26脳神経外科と14：00頃からやりとりしていて、16：44頃に着信があったのですが移動中で電話がとれませんでした。17：04頃に代表電話番号にかけてみたところ「時間外」「つないでも保留音になります」と機械的な対応。さっきまでやりとりしていた、と伝えても取り合ってもらえず、結局17：20頃に直接脳神経外科に行く事にしました。（10/28に再来院し経緯お伝え済）</p> <p>②12/2 13：00頃に脳神経外科の受付に直接電話をしたつもりが、誤って代表番号にかけてしまっていたのですが、最初は私が気付かずに足のしびれがひどくなった旨を伝えたところ「こちらに言われてもわかりません」という返答だったので誤ってかけた事に気付いたのですが、言い方や雰囲気がとても感じが悪く、言葉遣いは丁寧ですが何か苛立ちを思い切りぶつけてきているような感じでした。脳神経外科につないでもらう前に「お名前は？」と私が尋ねたところ「おつなぎします」と話も聞かず転送されました。脳神経外科での話が終わり再度代表電話にかけ、「Aさん」という事がわかりました。（本人に確認）</p>	庶務課	<p>この度は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。今回の件は該当責任者へ伝え直接改善指導させていただき、責任者より患者さんへ連絡させていただきました。</p> <p>ご指摘いただいたスタッフの発言内容や態度等の調査を行い、当該スタッフには本件内容を伝え厳しく指導いたしました。これからの態度と言動について改めることで、少しでも信頼を取り戻せるように患者さん1人1人に寄り添った接遇を指導してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R4.12.6	<p>手指の消毒を置いてくれてあるのですが、家にネコがいるのでアルコール・エタノールが使えません。アレルギーの方もいるのでは、と思います。何か対策していただけると助かります。</p>	感染制御部	<p>家におられるネコにつきましては、手指消毒後に乾燥した状況ではアルコールが揮発していると思われます。手指消毒剤にはそれ以外の保湿成分なども含まれている場合がございますので、それらの成分につきましては動物等に影響があるかどうかにつきましては判断できませんので、帰宅後手指を流水手洗いされることを推奨いたします。</p> <p>外来診察室および入院のアルコールをご使用できない患者さんにおかれましては、非アルコール性消毒剤をご使用いただけるように準備を進めております。この度は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。</p>
6	R4.12.7	<p>ごはんを毎食バランスよく作っていただき、ありがとうございます。おいしくないと言っている人もいたけれど、私は安い値段で彩りもよく、PFCバランス考えてくれてすごい頑張って下さっていると思います。朝、豆乳があったのは嬉しいです。毎食残さず完食しています。食べる物が体をつくっていくので、退院時まで全部食べます。栄養部のみなさまも体に気を付けて下さいね。無理せずにね。</p>	栄養部	<p>ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R4.12.9	<p>本日AM11：30頃外来でエコー検査をしましたが、検査をした人が最悪でした。カーテン開けっ放しで、背中から尻の半分までズボンを下げて、中待合の廊下から丸見えでした。こんな検査されたのは初めてです。10年程前から市大の消化器内科・呼吸器外科いくつかでお世話になってますが、この泌尿器科は二度と受診しません。ズボンも下着もエコーのゼリーでビショビショのまま帰りました。</p>	泌尿器科外来	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今回ご指摘いただいた内容を科内で共有いたしました。患者さんに寄り添った対応に努めるよう指導いたしました。今後も医師に接遇に関する指導を続け、患者さんが安心して検査を受けていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	R4.12.9	<p>入院中に治療食としてクローンA食を準備いただいたが、メニューバランス・構成などあまりにもひどすぎる。同じメニューが連日繰返されたり、食事治療の一環だという視点が全く感じられず、限られた予算内で栄養を確保する最低範囲で利益を出そうという姿勢がありと感じられる。業者に委託されてから、明らかにレベルが低下していると言わざるを得ない。（15階西病棟より）</p>	栄養部	<p>この度は入院中の楽しみの一つである食事に関して、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。提供させていただいておりますお食事に関しましては、献立を作成するにあたって日々追及が必要な献立だと認識しており、食材の選定や献立・調理工程を常に追求し取り組んでおります。個々の患者さんにおいて色々な症状を誘発する食品も様々となっており、また使用できる食材が限られておりますが、その中でも患者さんに少しでも美味しく安心・安全なお食事を提供させていただこうと日々努力しております。今回のようなご意見を参考にさせていただき、治療の一環となる大切なお食事を患者さんにしっかりと食べていただけますように、献立の考案・食事提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R4.12.9	入浴時間がひとり30分になっているようですから、足の悪い人に比べ肩や腕の手術をした人は両手が使えないので、もう少しひとりの入浴時間を長くして欲しいです。	16階東病棟	入浴時間についてご意見ありがとうございます。病棟にはシャワー室が2室しかないため、より多くの患者さんに利用していただくため、1人30分以内とさせていただいています。手術後に必ず看護師が安全に30分以内でシャワー浴ができるか確認を行い、確認できた患者さんには30分でシャワー浴をしていただくよう説明しています。患者さんの状態に応じて看護師が介助したり、シャワー時間を延長する場合があります。シャワー室の増室の予定はないですが、今後も安全により多くの患者さんにシャワー室を利用していただけるよう配慮していきます。貴重なご意見ありがとうございます。
10	R4.12.9	患者用のポットの湯せんの下部分の汚れ、拭いて下さい。	7階東病棟	血液内科の患者さんに電気ポットを使用していただいておりますが、ポットに汚れが付着していたようで、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。現在1日1回ポットの洗浄を実施していますが、ポット表面の清掃回数を増やして行います。また、汚れがある場合はスタッフにお声かけいただければすぐに対応させていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R4.12.10	<p>7/13～7/28入院期間での事です。7/18の晩に手術前の荷物チェックをしてもらいましたが、チェックがいい加減過ぎて手術直後は大変困りました。吸い飲みは不要と言われたから荷物に入れなかったのに、実際はうがいもできず紙コップをもらったり、逆に歯ブラシなんかは使うタイミングもなく、何の為の荷物チェックだったのか？と思います。首の手術だから上半身がなかなか動かさず、持って行った荷物はほとんど使用しませんでした。髪の毛を束ねるゴムも持ってはいたのに、荷物チェックの際には髪の毛を束ねる必要がある事も説明してほしかったです。（手術室で輪ゴムみたいなゴムを借りることになった）本当に必要な物・不要な物は手術の内容や患者の状態をよく理解してからするものだと思っていたので、ショックを受けました。手術直後の食事以降、朝食の飲み物がいつの間にか変更されていたり…（豆乳→ヨーグルトになった）荷物チェックの担当：Aさんという方だったと思います。</p>	1 2 階東病棟	<p>7月の入院時での対応についていただいたご意見について回答させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1点目の手術室、手術後入室していただいた病棟への持参荷物についてはルールがあり、それに基づいて準備・持参しております。その時の状況に応じて持参した物品を使用しないこともあります。これらのことについて説明が不足しており、ご負担をおかけした事と思います。使うべき物が使われていないなど、ご不明な事があれば気兼ねなくその都度お聞きください。</li> <li>・2点目の朝食の飲み方が変更になっていたことは、対応した看護師の確認不足でした。</li> </ul> <p>今回いただいたご意見について共有し、改善策について検討を行いました。術前で不安も大きい中、より一層それぞれの方に合った説明を行っていくこと、食事変更時に飲み物の確認などを徹底していくことを周知いたしました。</p> <p>この度はご不快な思い、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後もより良い看護を提供すべく努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.12.14	2回心電図とってもらいました。2回とも扱いが荒くて、「痛い！」って言うても知らん顔。病院にはこわごわ来てるので、優しさとひとつも欲しいです。若い女の子ですが毎回嫌な思いしてます。	中央臨床検査部	この度は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。日頃より接遇については指導しておりますが、今回のご指摘を受け、スタッフへの指導不足を痛感しております。いただきました貴重なご意見はスタッフ間でも共有し、今一度、患者さんへの接遇態度的あり方について部署内で振り返りを行い、患者さんのお気持ちに寄り添った対応ができるように努めてまいります。改めましてお詫びいたしますとともに、貴重なご意見ありがとうございました。
13	R4.12.19	耳鼻科外来の事務さんがいつも苗字でしか呼んでくれません。私はオーソドックスな苗字をしているので本当に私で合っているのか、他の人と取り違えられてないかいつも不安になります。フルネームで呼ぶか、プライバシーに配慮するなら最初に受付番号で呼んでいただけないでしょうか。お願いいたします。	耳鼻いんこう科外来 医事運営課	<p>【耳鼻いんこう科外来】</p> <p>この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後は受付番号で呼ばせていただきます。受付番号での呼び出しにお答えがない場合は、フルネームで呼び出しをさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【医事運営課】</p> <p>この度は不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。対応したのは医師事務作業補助者という事務職員が対応しております。本人含め他の職員にも指導いたしました。今後も患者さんに不安を与えないように取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.12.20	レントゲン技師のAさん、とても親切で聞き取りやすく素晴らしいです。色々大変だとは思いますが、これからも頑張ってくださいね。	中央放射線部	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
15	R4.12.23	<p>経腸栄養を行っているので毎回袋とチューブのセットをもらって帰りますが、2ヶ月で10セットしか出せないのは正直足りない。1つの袋を4日～5日使用しても足りなくなります。1回に15～20セット出せるようにしてほしいと強く願います！</p> <p>それと、持ち帰りの際「一旦窓口に行って会計後にまたもらいに戻る」というわけのわからないシステムをやめてほしい。前のように、会計窓口書類を出した後に1度行くだけで受け取れるよう戻してほしいです。改善を希望します。</p>	<p>消化器内科外来 医療機器部</p>	<p><b>【消化器内科外来】</b> 以前主治医より、1ヶ月に処方できる本数は決まっており、月1回の受診が可能なら足らなくなることはないという説明させていただいておりました。しかし、患者さんが月1回の受診が困難との事でしたので現在の状況になっております。今回主治医より患者さんへ連絡し、再度説明させていただきました。患者さんの希望に添えず申し訳ございません。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【医療機器部】</b> この度は医療材料の受け取りに関してご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。令和3年に電子カルテシステムの全面的な変更により、今まで通りの発注及び払出しができなくなり、ご不便をおかけしております。本件に関する対応については病院全体の事案として、次回の電子カルテ更新の際の検討事項として提案いたします。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も更なる運用改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R4.12.25	多目的トイレではない共同トイレの個室について、点滴台を持って入るには個室のスペースが狭くて使いにくいと思います。個室のスペースを改善していただけるとありがたいです。（13階東病棟より）	施設課	ご不便をおかけしております。共同トイレの個室の大きさの変更は、構造上・スペース等の問題もあり改修を行うのは難しいのが現状です。共同トイレでの使用が困難な場合は、スペースに余裕のある多目的トイレを各階に設置しておりますので、そちらを使用くださいますようお願いいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
17	R4.12.27	担当医のA先生、B先生、看護師さん、スタッフのみなさん、ありがとうございます。以前の入院時も同様に心づかいなサービス・サポートを、ありがとうございました。	11階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
18	R4.12.27	先生の対応がとてもよく、話も聞きやすく、相談にものってください、ありがたかったです。また次こどもができたらず診てもらいたいです。今までありがとうございました。さようなら。	女性診療科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年12月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R4.12.28	<p>①他科のようにテレビや冷蔵庫付の台に変えて欲しい。 また、神経質の方が多いのが特長の科なので、全個室にして欲しい。</p> <p>②もっと看護師は優しく対応して欲しい。</p>	6階東病棟	<p>①この度いただいたご意見に対し医師とも協議した結果、治療上静かな環境を確保する必要があることや、治療上で行動制限や物品制限をかけることが多いことなど、患者さんのご要望にお応えすることが難しい状況であります。また、病室を全個室へ変更する予定も今のところございません。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。</p> <p>②言葉遣いや態度など接遇については研修やその都度指導を行っていますが、この度は看護師の態度で不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。患者さんのお気持ちに寄り添える接遇を目指し、ご意見について周知し態度について振り返るように指導しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>