

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.4.1	大変お世話になりました。食事もおいしくいただきました。ずーと完食できました。ジャニーズの話も舟木さんの話もお付き合いありがとうございました。“いいね”付けますね。また来た時にはよろしく願いいたします。楽しく過ごさせてもらいました。感謝です。“いいね”5個です。	1 2 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。
2	R5.4.3	自販機の温度設定について 1階自販機はクールのみになりましたが、患者によってはホットが必要な人間もいます。6階のコンビニにはわざわざ行かない。今なら院外の自販機もホットがあるが、4月末頃から全てクールに切り替わります。体に冷たいものを入れないように注意が必要な患者もいますので、1階自販機での年間のホット対応が必要ではないでしょうか。乱文乱筆失礼いたしました。	施設課	事業者と協議し、病院1階化学療法センター前の自動販売機で年間通してホット対応ができるよういたします。今後ともご利用者様にとってより良い環境となるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
3	R5.4.5	半年に1回の診察で保険証の確認が必須です。事前確認が良い事も協力はやぶさかではないです。ただ、今後改善していただきたい点がありましたので意見します。 ①カウンターに並ぼうとしたら「変更なければ診療科の窓口で」と言われました。 ②診療科の窓口はお一人で、他の患者さん、電話の対応をされていて大変忙しくされていました。 本来は窓口一本で、診療科でもできることは急ぎの人への案内になりませんか？	医事運営課	保険証確認カウンターより診療科窓口にご案内したにも関わらず、スムーズにご対応できず申し訳ございませんでした。自身の業務に手いっぱいとなり患者さんの様子にご配慮できておりませんでした。今後、窓口での対応スキルを向上できるよう指導してまいります。この度は貴重なご意見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5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R5.4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・準個室の窓が汚く、景色が悪く見える。</li> <li>・4月なのに暑いので、氷枕の数を増やすなど何か対策してほしい。</li> </ul>	8階東病棟 施設課	<p><b>【8階東病棟】</b> 入院生活を安楽に過ごしていただくことが出来ず、申し訳ございませんでした。窓の汚れについては、担当部署へ報告し対応をお願いしております。</p> <p>氷枕（アイスノン）につきましては、文面から具体的な状況が把握できないため想像する範囲でのお答えとなりますが、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・氷枕をご希望になられたのに、数が不足しており患者さんにお渡しできなかった。</li> <li>・十分に冷えていなかった。</li> </ul> <p>と察します。治療によりほてりや体温上昇を認める場合もあるためご指摘いただいたように必要時に冷えた氷枕（アイスノン）を不足なくお渡しできるよう、今後は数を増やし対応させていただきます。また、外気温の変化に合わせた室温の調整なども適宜行いますので遠慮なくお声かけ下さい。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【施設課】</b> 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。窓ガラス清掃については定期的に行っていますが、ご指摘いただいた箇所については早速清掃責任者が現場を確認し、清掃を行いました。また、他の窓ガラスにつきましても順次定期清掃を行っているところです。今後も清潔を保つよう、改善を図ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	R5.4.7	後払いサービス、めちゃくちゃ時短になってありがたいです。近所の薬局も処方箋をスマホで送れるようになったので、合わせて本当に時短になりました。ありがとうございます！	医事運営課	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5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R5.4.8	看護師の皆様、長い間色々有難うございました。また、ご迷惑ばかりかけすみませんでした。退院できたのも皆様のおかげです。看護師ほかの皆様の温かい看護、患者との接し方、他の病院にないぐらい1人1人が優しく接してくれた事、一生忘れません。これからの人生どうなるか分かりませんが、出来るだけ頑張っって長生きしたいと思います。もし何かあって戻ってきたら、またよろしくお願いします。皆々皆々様の健康をお祈り申し上げます。本当に有難うございました。	1 4 階病棟	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。
7	R5.4.11	3度目の入院です。相部屋である程度の“音”は致し方ないのですが、やはり、普段の生活音を無頓着で動作されている患者さんが多数です。冷蔵庫扉の開閉音、私物を置く雑な音、ロッカー扉の開閉音。周囲を意識されてる方はカーテン越しでも気づかいは伝わってきます。（自身もそうしています） ぜひ！！「入院の説明」の際に、相部屋にならざるを得ないすべての患者さんに“音”の気づかい、治療以外の動作の所作の気づかいは心がけるように必須事項で申し伝えて下さい！！	1 2 階西病棟	入院生活は集団生活ではありますが、患者さんの療養環境として最善な状態を提供する必要があると考えております。今後は、入院時に生活音について配慮していただくよう患者さんに説明させていただきます。また、そのような場面に遭遇した時にはスタッフからその都度説明するよう、指導いたしました。今後ご指摘がありました状況とならないよう、スタッフ一同気を付けてまいります。この度は貴重なご意見いただき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5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.4.12	精神障がい自立支援対象薬剤が処方されたが、受診科目が生活習慣病外来であったことを理由に支援対象外でレセプトした。再確認を求めると「精神科受診でないから」と否定された。前月までも数種類の薬剤の内1種対象となっていることを説明すると、奥に行って確認のため他の職員に相談した結果、支援対象で処方箋に注釈を記入されていた。職員の“これが正しい”という思い込みで患者の自立支援給付の機会を失わせる重大インシデントである。当該職員の無知は論外として、数回に続く同種のインシデント（他の患者＝反論できない方）ではアクシデントになっている事例である。	医事運営課	この度は患者さんへご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回の一連の内容を確認の上、患者さんへご説明が行き届いておらず誤解を招いてしまいました。患者さんご本人へは直接連絡させていただき、状況と内容をご説明の上ご理解いただくことができました。今後このようなことがないように、指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R5.4.13	駐車料金について お見舞いなどの人が駐車料金を支払うのは分かるけど、受診で来院した患者に割引が一切ないのは不親切すぎる。待ち時間も長く、受診費用もかかり、他の病院では対応できない病気でここまで来ているのに、1回につき1,000円以上かかります。せめて診察が終わった時にカードを割引くとか対応すべきではないですか？そりゃあ私も駐車料金に親切な他の病院に行きたいけどね。ここしか無理とか言うやん。	施設課	当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また、割引（無料）制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引（8：00～24：00で5時間以上は1,500円、24：00～8：00で5時間以上は1,500円）、障がい者利用割引（料金免除）は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R5.4.17	会計で機械で番号上がってると言われたが、40分以上待っても番号が表記されず。再度会計窓口に行って聞くと、「番号が上がってませんね」とあっさり言われ、謝ることもなく。無駄な時間を過ごした。きちんとして欲しいですね。	医事運営課	この度は患者さんへご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。受付事務スタッフの患者さんへの接遇面が行き届いておりませんでした。現場責任者を通じて、当時の現場状況の確認に併せて指導いたしました。今後も患者さんに寄り添える接遇を目指してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R5.4.19	医師の先生方・看護師の方々・スタッフの皆様、入院から手術・術後のフォローまで大変親切に分かり易くご対応いただき、大変感謝申し上げます。不安も無く手術を受ける事も出来、前後のご説明にも安心出来ました。大変ご苦勞の多い医療サービスとお察ししますが、皆様もご健康に留意され今後もご活躍下さい。本当にありがとうございました。目がぼやけて乱筆でごめんなさい。	1 2 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。
12	R5.4.19	保険会社に提出する入院・手術証明書（診断書）の書類を郵送という形でお願いできませんか？時間と交通費の負担はばかになりません。患者にとってはただでさえ大変なのですが…患者側の立場（？）を考えてもらえますか？（15階東病棟より）	医事運営課	患者さんへはご不自由をおかけして申し訳ございません。各種証明書につきましては患者さんの個人情報取扱いの観点からも、きちんと対面でのお引渡しを原則とさせていただきます。何卒、ご理解いただけ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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R5.4.20	<p>毎回保険証確認で混み合ってます。今日は特にマイナンバーカードの方が二人程私の順番前におられて時間がかかりました。もう一人横についていて補助するようにしてほしいです。</p>	医事運営課	<p>保険証確認カウンターでの混雑でご迷惑をおかけしております。今後マイナンバーカード機器利用の普及拡大に伴い、スムーズな運用を整えていくよう検討中でございます。患者さんからいただいたご意見に寄り添え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>
14	R5.4.20	<p>・OP後主治医から手術内容について説明いたしますと予定表には書いてありましたが、説明してもらった記憶がありません。どういったOPだったのか知りたい。覚えていないのかもしれませんが、知りたいです。先生にはなかなか言い出しにくいです。</p> <p>・部屋の中はカーテンも閉めきって、窓も開かないし、息がつまりそう。四人部屋で誰も一言もしゃべらない、空気が固まってしまっている。看護師さんたちは対応は良いのだけど、もう一度この病院に入院となると考えてしまう。</p>	16階東病棟	<p>・手術後の説明は、医師より患者さんにご家族に口頭（電話連絡）にて行っております。しかし、手術後の説明や病状説明等、説明内容について十分理解されているのか疑問点や不明な点がないのか入院中に看護師が把握し、医師に再度説明依頼をするように働きかけることはできたと思います。今後このようなことがないよう、看護師に指導していきます。</p> <p>・療養環境について、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。感染予防・安全対策上カーテンを閉め、窓は平時は開かないようになっています。空気が固まったように感じられたことに対し、声をかけたり明かりの調整をしたり、何か配慮ができれば良かったと思います。より良い療養環境づくりのためにも、今後何か気になる点などございましたら気軽にお声かけ下さい。この度は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5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.4.20	クラシック音楽等、6階のガーデンに癒されます。 添付したレシピ、病院内で提供されては如何でしょうか？	患者支援課	クラシック音楽や6階の庭園については、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。ありがとうございます。 オリジナルレシピにおきましては、病院食ではないため院内では提供できませんが、当大学のホームページにて毎回ユニークなテーマを設け創意工夫を凝らしたレシピを掲載しております。担当教員や学生にはご意見をいただいたことを共有いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
16	R5.4.21	かんごしさん、ほいくしさん、やさしくしてくれてありがとうございます。 辛いはずの入院・治療も楽しかった思い出になったようです。ありがとうございました。	17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。
17	R5.4.25	精神科なのに担当医のA医師は自分を曲げません。全く患者の話を受け入れてくれないのはどういう事でしょうか？私はA先生になってからどんどん精神的に体が悪くなりました。「患者に寄り添う」と案内板に出っていますが、ウソばかりじゃないですか？	神経精神科外来	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。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。今後も改善すべき点があれば精一杯努力し、改善していく所存です。何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R5.4.26	看護師95%くらいは優しくて良い人たちやなって思いましたが、たまに何人かすごく言い方がキツイナースがいて、すごく悲しかった。昔の10西の時のナースはみんなすごく優しくて良い人だったのですが、11階に変わってそう思いました。名前言いたいくらいですが、名前は書かないでおきます。もう少しだけ優しい言い方をしてはもらえないでしょうか。今回の入院は本当に幻滅の入院生活でした。	1 1階西病棟	今回のご入院では看護師の不適切な接遇によりご不快な思いをなされたこと、大変申し訳ございません。患者さんのご期待に添えるよう、この度いただきましたお声をスタッフで共有すると共に、接遇態度の見直しに努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
19	R5.4.27	アナウンスで「すみやかにお帰り下さい」とありましたが、言い方が間違っています。「とっとと帰れ」と同じ内容になります。もう少し言葉使いを考えて言って下さい。	庶務課	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院での放送内容につきまして、患者さんへの配慮に欠ける言葉遣いとなり、誠に申し訳ございませんでした。緊急時こそ患者さんの安全確保を最優先に考えながらも、患者さんがご不安になられるお気持ちに寄り添えるような対応を心がけるようにいたします。今後も当院へお越しいただいた方が安心して通院していただきますよう、努力してまいりますので、よろしく願いいたします。
20	R5.4.30	いろいろお世話になりました。皆様ありがとうございました。またお世話になる時もどうぞよろしくお願いいたします。少しの声かけでも入院している者には嬉しいものです。コロナからカーテンを開けている人がいなくなり、会話も少なくなりさみしいですね。昔の病院は、カーテンを開けて楽しく食事ができましたね。カーテン見ながらの食事は悲しいですね。食事は美味しくていつも完食です。今回はジャニーズの話ができなくて残念でした。停電の時は皆様大変でしたね。ご苦労様でした。感謝。	1 2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。