

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.8.2	<p>朝勤の看護師さんが朝の配薬の際、「誤って薬を落としたので後で代わりを持ってきます」と仰られました。その後日勤さんが代わりの薬を持ってきてくれたのですが、「次からは落とさないよう気を付けて下さいね」と言われました。</p> <p>私の思い過ごしなら大変申し訳ないですが、朝勤の人は私が落としたということにして引継ぎしたのではないのでしょうか？万が一、そうなのであれば些細なこととは言え嘘をつかれたこと自体が不快極まりないですし、今回はちょっとしたことなので別にいいのですが、今後重大な過失があった際このように責任を患者におしつけるようにして難を免れようとするのではないかと疑わざるを得ません。</p>	1 4 階病棟	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。看護師が薬剤を落としたにも関わらず、患者さんが落としたかのような対応となり、ご不快を与えてしまったことお詫び申し上げます。今回の件は看護師間の申し送りが不十分であった可能性が高いと考えます。引き続き、医療者間のコミュニケーションや確実な申し送りについて教育し、安心して入院生活を送っていただけるよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R5.8.2	<p>臨床検査部門について</p> <p>血液検査の際の採血量を最小限・最適化するように要望します。化学療法を2週に1回うける度に、他の医療機関での採血量の2倍以上採取されています。再検査追加に対応するためのようには思われますが、他の医療機関もその点は同様です。受付・担当ナースは取り決め通りの業務の様ですから、システム運営上の問題が多いように思われ、それであれば改善可能かと思えます。</p>	中央臨床検査部	<p>この度は採血量の件でご心配をおかけした事をお詫び申し上げます。採血室は診療科医師の指示のもとで採血をさせていただいています。この度は当日の採血受付をした後で、別日の採血受付をしたために採血量・本数が多くなったと考えられます。同時に受付をしますと同じ種類の採血管をまとめる様にシステムは組まれていますので、採血量・本数は少なくなったかと思われます。患者さんの検査結果をなるべく早く診療科医師に報告するため臨床検査部は検査自動化を進め、再検査や項目追加を含めた採血量を設定しています。今回のご指摘通り採取量が多いと思った際は、お声かけいただければ個別に対応させていただきます。これからも臨床検査部は迅速で正確な検査に努めてまいりますので、何卒ご理解申し上げます。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R5.8.7	<p>後払いの件について</p> <p>この度後払いのシステムに入り、7月31日の費用について登録しました。パソコンメルアドへ入力頂きました。これについては大変良かったと思っております。</p> <p>さて次が問題。その費用の領収証を出そうとネット配信された所で出ますと、そう言った操作項目なく病院へ来て専用マシンから出して下さいとの表記ありました！！何たる事か？遅れている。私は、A医療センターも数年前よりお世話になっておりますが、医療費用請求・明細・領収書が自宅でプリントアウトできます。先述しましたが、何と手間がかかる事でしょうか。領収証貰うために電車賃使ってわざわざ来なければならないというシステム、再考下さい！！結局の所計算受付へ並ぶこととなった。（8月7日）</p> <p>※今日は消化器内科、泌尿器科でもお世話になってます。</p>	医事運営課	<p>後払いのご登録、ご利用いただきありがとうございます。また、領収書の件でご迷惑をおかけしております。WEB領収書につきましては当院も検討を進めておりますが、改修費用等の経済的な問題もあり即時の導入が難しい状況です。また本法人のネットワーク外に個人情報を取り出すことへの懸念からも、当法人の取扱いに則さない行為であると判断の上現行は採用を見送っております。ご不便をおかけしますが、領収書は2年間発行可能となりますので、次回のご来院時やお近くに来られた際にご発行をお願いしております。今回いただいたご意見は院内でも共有し、院内理解を進めてまいりたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	R5.8.11	<p>11階の肝胆膵内科に入院していますが、トイレの洗面についての意見です。洗面の蛇口に白と赤の器具のような物がついていますが、その器具の水の出る所と洗面の下まで10cm程しかなく手が洗いにくいです。入院のみなさんは免疫力が下がっているの、衛生的に手を洗っている時に底に手がついてしまいそうで毎日気になってます。器具を上げるなどしてもらえると助かります。（11階西病棟より）</p>	施設課	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。ご意見内容は、病棟とも共有させていただきました。蛇口の位置や洗面台の高さについて、患者さんがより使いやすいよう環境づくり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5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R5.8.16	アレルギー対応個食がとてもおいしかった。特に煮物の味付けが素晴らしかったです。アレルギーのため食べられる料理がとても少ないので、いつも食事の時間が苦痛でした。使える調味料にも制限があるため、アレルギー発症前に食べていた様な色々な味付けの料理は作るのが無理だろうなと思っていました。しかし、今回入院中に限られた調味料で色々な味付けの料理が提供されてとても驚きました。退院したらここで食べた食事を参考に、自分でも色々作ってみようと思います。本当においしかったので感謝しています。ありがとうございます。 (13階西病棟より)	栄養部	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。
6	R5.8.16	下記の3点に対応して下さい。 (1) 地下駐車場でケータイ電話を使えるよう電波を届くようにして下さい。 (2) 同じく地下駐車場でラジオを聞ける様にして下さい。 (3) 化学療法室では滞在時間が長いのでフリーWi-Fiの電波が途切れない様に電波を強めて下さい。	(1)(2)施設課 (3)医療情報部	(1)(2)について、ご不便おかけしており申し訳ございません。電波状況によるものであり、現在改善の術がなく今後の課題として検討させていただきます。何卒ご理解の程お願いいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 (3)について、現在外来では待合エリアにフリーWi-Fiを提供しておりますが、いただいたご意見をもとに提供エリア拡大を検討してまいります。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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R5.8.16	看護師のAもしくはBという人の電話対応が気に入らない。ため口でえらそうに話してきて毎回気分が悪いです。入院する上で一切関わりたくないです！！	婦人科外来	まずは、この度は大変不快な思いをさせてしまいましたことに対して謝罪をいたします、申し訳ございませんでした。当院におきましては接遇研修を定期的実施しており、全職員に研修の受講が義務付けられています。研修では患者さんとそのご家族へのお話の仕方や接し方などについて、その道のプロフェッショナルの方から学びの機会を得ています。しかしながら今回いただきましたご意見でまだまだその成果は不十分であり、また個人が研修の重要性を認識する必要があり、且つそのことを個別に指導していくことも必要であると感じました。まずは今回の当事者に対してしっかり指導をしていきます。今回いただきました貴重なご意見を今後の診療に役立て、ご自身と同じような思いをされる患者さんが今後でてこないように努力をいたします。ご意見をいただきありがとうございました。
8	R5.8.16	A先生、本当にありがとうございました。7年間心のケアまで毎日ビクビクしていたのが、回数かさね何か不思議と元気をもらえました！薬だけでなく先生の顔を見てホッとするようになりました。本当にありがとうございました！先生の顔忘れません！	消化器内科外来	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5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R5.8.16	<p>血液検査での採血量について            主治医・診療部長の医師に相談しましたところ「我々が言っても解決できない(?)ので投書して下さい」とのことでしたので、余程に強い圧力(?)があるのかもと思い、投書します。私は現在化学療法を週2回受け、その都度に血液検査が必要です。即ち、年間換算しますと1回10ml(以上かな?)と仮定すると10ml×54週÷2=270ml必要となります。一方で化学療法薬の副作用(骨髄抑制)でそもそも造血能力が低下しています。おかげ様で存命し化学療法を続けていますが貧血は改善せず、あげく鉄剤を処方されました。私からすると採血量を確保する為に鉄剤を投与されていると感じざる得ません。私の貧血を治療するのであれば、1回あたりの採血量を最小限にして下さい。検査オーダーする医師が複数おられれば、その分本数(同じ容器であっても本数追加されてしまいます)を増やさないで下さい。</p> <p>普段私の採血時に採取する試験管の本数は3本で、血糖・血球数・生化学(肝機能や腎機能など)です。特殊な検査はありません。私が知る限り血糖は糖尿病でインスリン打っている人ではわずか1滴で測定できます。血球は乳児などでは足の裏でやはり1滴で測定できます。生化学検査も同様のようです。しかしながらこの病院では最先端医療を期待されて担っているにも関わらず、これら事例に比べて患者の定期的な状態把握の目的に膨大な血液量を要していると言えます。しかもこれが技術的なことなのか、人的組織的なことなのかは外部患者からは計り知れませんが、病院の医師(医療法で医師でなければ医療行為をしてはいけない旨が定められ、その資格を持つ人)達が、この病院で「採血量を最小限にして効率的に運用して下さい」と指示することができないと知り、場合によっては法規に抵触する可能性もあるような大きな問題なのかと疑念すら抱きます。</p> <p>以下、早急に善処して下さい。</p> <p>①検査機器が問題(多量の血液が必要等)なら予算をつけて交換して下さい。</p> <p>②試験管に記載の採血量のとおり採血担当者が採取することになっているのであれば、採血量の記載を変えて下さい。システム・マニュアルの問題ならそこも改善して下さい。</p> <p>③検査エラーやパニックデータの際の再検査に要する量を含めていると思いますが、それでも採血量過剰ではないかと思われます。又、再検査がさらに要するのであればその都度再度採血すればいいので、必要以上の再検査を見越して余分に採血しないで下さい。</p> <p>④複数オーダーの場合、同じ検査機器を用いる検査であれば試験管をまとめる様にして下さい。それを現場の人が判断してしないといけない様なシステムでしたら、例えばコンピューターソフトをSEに依頼して変更して下さい。</p> <p>⑤検査が済んだ血液は一部数日保存ののち医療廃棄物として有償廃棄されていると思いますが、その量を定量化してどれ位無駄に破棄されているかモニターをして、採血量を最少化することに役立てて下さい。</p> <p>⑥医師の意向・指示が反映される様にして下さい。</p> <p>⑦もし、どこかに法令に触れるようなことが万が一あるのであれば、コンプライアンスのレベルを高めて下さい。</p> <p>⑧その他、採血量に関する全ての事柄に改善に向けて対応して下さい。</p> <p>以上、血液検査での採血量を減らして患者の血液を無駄に廃棄することがない様に、ハード面ソフト面あらゆる面から最適化して下さい。私は又、2週間後も4週間後も6週間後も血液検査を受けないと治療してもらえない立場ですので、上記のことはくれぐれも早急に取組んで欲しいです。</p>	<p>消化器内科外来</p>	<p>この度は大変ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。システム・業務の標準化により、患者さんにご負担をおかけしていると思われまます。病院全体として取り組まないといけない問題だと考えます。全診療科に関係する問題でありますので、関係各所と相談しながら改善に努めてまいります。この度は重要なお指摘をいただき、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5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R5.8.20	洗面所などで顔を石けんで洗う際にお湯を使いたいが、お湯の出る場所がないのでとても不便です。どこか1ヶ所でもお湯をもらえる（お湯の出る）場所を作っていただくと有難いです。洗顔にはお湯は必須ですし、特に洗顔の必要な自薬を使用している患者には欠かせません。（13階西病棟より）	施設課	ご不便をおかけして申し訳ございません。該当の病棟については洗面台のお湯の温度を調整いたしました。今後もしもご不便な点がございましたら、スタッフにお申し出ください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
11	R5.8.21	朝再診受付、並ぶのに場所取りはやめてほしい。こっちはちゃんと並んでるのに。	患者支援課	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。初診受付整理番号及び再来受付機の順番待ちをされる際には、荷物などによる順番取りや順番の割り込みは禁止の表示をしております。患者さん同士のトラブル防止のため、マナーをお守りいただくようお願いしております。貴重なご意見ありがとうございました。
12	R5.8.21	保険証確認について 保険証確認がないと受付できないのはおかしい。	医事運営課	いつも保険証確認にご協力をいただきありがとうございます。現在、患者さんの主保険情報はオンラインにて事前に確認することができるシステムを導入しておりますが、オンラインシステムで連携されていない保険情報もあるため、正確な情報取得のためにも保険証提示をお願いしています。また従保険はオンラインで確認することができません。病院としては従保険の保険情報と現在の保険情報の双方の状態を確認し登録を行うことで正しい診療費請求になるためにご提示をお願いしております。診療費の間違いが生じて患者さんの不利益にならないよう努めさせていただいておりますので、今後ともご協力の程よろしく願いいたします。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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R5.8.21	トイレ・病院施設について 多目的トイレのような寝転がっておむつ替えをできるような場所を作ってもらえるとありがたいです。	施設課	外来各フロアの多目的トイレにおむつ交換台を設置しておりますので、必要な時にご利用下さい。貴重なご意見ありがとうございました。
14	R5.8.21	採尿に初めて行った時、受付の年配の女性の方、言葉づかいが酷い。説明もヒドイ。 「～先生からやな、～してきてや、フン！」なんの説明もなくブスーとしている。多分トイレで出してどこかに置く所あるやろなあと思い、なんの説明もなくコップ持ってトイレ探してトイレへ行く。「～〇〇〇フン！」と鼻で笑うのはヒドイ！！大学病院とはこんなものなのか？	医事運営課 中央臨床検査部	<b>【医事運営課】</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。今回のご意見は全外来スタッフの接遇改善を見直すきっかけとなる貴重なご意見であること、真摯に受け止め指導に努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。 <b>【中央臨床検査部】</b> この度は採血室受付で不快な思いをさせたこと、お詫び申し上げます。今回のご意見を採血室受付含む検査部3カ所の受付業務対応者と看護師・技師に周知し、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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.8.22	<p>いくつかの病院に入院したことがあります。ここほど徹底的に管理された病院は初めて。医師の説明は丁寧で分かりやすく、質問にはきちんと答えてくれる。看護師は大勢いて毎日人が変わるが、コンピューターに患者一人一人の病状や指示が細かく記入されていて、ボタンタッチがうまくできていた。みな親切で愛想もよく、恐縮するくらい面倒をみてくれて本当に感謝しています。一つだけ残念だったのは、コロナ感染（院内感染）がいくつかみられ、コロナ患者と共同部屋と一緒に過ごしたにも関わらず、接触が少なかったという理由で濃厚接触者とはみなされず放置されたこと。1週間後に気づいて検査をお願いして（かなり頼み込んで）も、すぐには返事がもらえなかった。最終的には先生をお願いしてPCR検査を受けることができたが、政府の方針（2類→5類）に従うべき公立病院ではあっても「病院」という特別な場所であることを考慮し、もっと検査を徹底してコロナ患者の院内感染を防ぐべきなのではないかと思います。</p> <p>それ以外、治療・看護に関しては満点を差上げたい待遇の良さで、入院生活が全く苦痛ではありませんでした。本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。</p>	1 3階西病棟	<p>入院中に同室患者さんにCOVID-19の感染者が発生し、大変不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今回担当部署に確認した上で濃厚接触者に該当しないと判定され、院内感染対策マニュアルに従い対応させていただきました。感染リスクは低いと判断されましたが、患者さんに不安な思いをさせたことには変わりありません。誠に申し訳ございませんでした。今後、患者さんがより安全で安心して療養生活を過ごしていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>



## 患者さんからのご意見と対応（令和5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R5.8.22	<p>乾燥機について</p> <p>半年以上掃除をしていないと思います。ワタボコリで一杯。気持ち悪いし、乾燥できません。いい加減な業者です。患者が言わないと思ってバカにしています。怒りしかありません。（12西病棟より）</p>	施設課	<p>この度はご迷惑をおかけいたしましたして誠に申し訳ございません。ランドリーに関しましては、毎日午前・午後の2回必ず清掃及び点検を実施しておりますが、生地・素材によっては一回の乾燥でホコリが溜まり易いものもございますため、今回の事案は次回清掃までのタイミングで上記のようなことが重なったものと思われます。今後同様なことがございましたら、誠にお手数ですが病棟スタッフにお申し出ください。すぐにご指摘箇所の清掃をさせていただきます。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>
17	R5.8.23	<p>初めての出産で妊娠中から不安な毎日を過ごしていましたが、無事出産することができたのは産科のみなさんの温かい、また患者1人ひとりに寄り添った素晴らしい対応のおかげです。この病院で出産して、お世話になって、良かったなと入院中毎日感じていました。1ヶ月健診後は改めてかかりつけの病院を探すことになるので、その点がとても不安です。</p> <p>子どもが大きくなったら、この病院の産科のみなさんのおかげで産まれたことを伝えたいと思っています。初めての健診から退院まで約半年間でしたが、大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	8階東病棟	<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5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R5.8.26	部屋が暑い。部屋の変更は可ですか？小汗をかくぐらい。お風呂あがりには風にあたりたいぐらいです。	16階西病棟	快適な療養環境を整えることができず、申し訳ございませんでした。8月は病棟内で20～21度の空気調整風を出し、温度調整しておりました。日差しも強く、病室内も窓側・廊下側で温度差が出ており大変ご苦勞をおかけしました。お気付きの点がありましたら看護師にお伝えください。調整風の温度調整・窓側エアコンの使用・寝具の変更など、各々患者さんの快適温度に調整すべく配慮させていただきます。次にご希望の部屋移動に関してですが、総室での部屋移動は病状に応じてのみ対応している状況であり、今回のご希望にはお応えしかねます。個室・準個室への移動は空床がある場合のみお受けしております。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。シャワー室は脱衣所に扇風機を用意していますが、ご利用時間内ではクールダウンには時間不足であったものと推測します。十分に涼んでいただくお時間が取れなかったことをお詫びいたします。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。
19	R5.8.29	現在歩行器を使用していますが、車輪に髪の毛が大量にからみついていると思うように進まない時があります。男性は力技で押して行けるでしょうが、高齢者女性にとってはなかなかむずかしいです。1台ずつでも良いので掃除をしてほしいです。	16階東病棟	病棟で管理しているすべての歩行器は、毎週車輪の髪の毛を取り除き清掃しています。また、車輪の動きなどの点検も毎月行っております。今回ご指摘いただいたように、車輪に髪の毛が大量にからみついていたということなので、毎週行っている清掃を徹底できるよう関係部署と清掃方法を見直し、清掃道具の工夫など検討し改善してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございます。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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R5.8.30	<p>面会の受付について</p> <p>13：10に面会に来て、記入事項書いて15分後の紙を青い術着の女性に貼られ、呼ぶので待つよう言われる。それからしばらくしても受付2人は電話はしてもこちらに見向きもせず、次の人の受付をした後も私は放置。時計見ると13：20で、さすがに呼出すにしても遅いと思い声を掛けると紙を貼った女性に「面会終わりました？」と聞かれた。ちょっと腹が立ち「まだ会えてもいませんが？」と言うと、受付2人がバタツキだし「すぐ呼ぶので談話室へ」と言われた。まず『伝達出来てなかった、待たせてすみません』の一言もなく面会時間の紙だけ貼り替えて、ニコニコ（ヘラヘラ）笑われても感じ悪いだけ。最初に窓口に来た時点で電話中でも誰かに対応お願いするべきだし、あげく放っておかれるとはびっくりです。ここの病院は縦の連絡が全く駄目なんだと良く分かりました。</p> <p>暇に飽かして面会に来てる訳じゃない。対応はきちんとしてほしい。</p>	1 6 階東病棟	<p>この度は、面会の受付対応及び長い時間お待たせ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。面会時、受付後に担当看護師を通して患者さん本人が面会可能かどうか確認の上、デイルームにご案内する手順となっております。今回受付後の手順できちんと連携が取れていなかったことが原因だと考えます。今後このような事が起きないように、受付スタッフ・病院職員がきちんと連携取りながら、患者さんをご家族をお待たせせずに面会できるよう指導を徹底してまいります。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5年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R5.8.30	<p>外来で抗がん剤治療を受けています。医療従事者の皆様にはいつも頭が下がります。ありがとうございます。</p> <p>ところで、抗がん剤治療の際に保冷剤を手足にあてて使うのですが、その際に両手に持って運んでくれます。そして時々運んでくる途中で落としたりします。落とした保冷剤をそのまま使用されたことがあります。私としては落とした保冷剤を使うのは抵抗があります。トレイとかに入れて運べば、保冷剤を床に落とすことも少なくなると思いますがいかがでしょうか？又、保冷剤をマジックテープのようなもので固定できれば使いやすくなると思うのですが…。</p>	化学療法センター 外来	<p>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。今後は患者さんへ保冷剤をお渡しする時はトレイを使用するなど配慮するよういたします。保冷剤をマジックテープで固定することに関しましては以前は実施していましたが、点滴中のためご自身での付け外しができないとの声があったことや、凍傷の予防のために現在は行っておりません。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
22	R5.8.30	<p>面会で、家族の方が来られるのは分かりますが、コソコソしながら談話室で飲食するのはもっと強く注意すべきだと思います。面会時間も全く守ってないし、1時間近く居ていいんですか？別の方も飲み物を飲んでいても平気だし、面会の取り決めのカードは何のために置いているんですか？真面目に守ってる人間がバカみたいです。</p>	16階東病棟	<p>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。当院では感染防止対策のため談話室・食堂での飲食はご遠慮いただいております。面会中に飲食されているのを見かけた場合は、病院職員からお声かけさせていただいております。また面会時間も15分以内と決められており、面会時間を超過している場合も、病院職員からお声かけさせていただいております。しかしながら今回、面会中の飲食や面会時間超過があったとご指摘いただき、職員へ周知いたしました。今後は速やかに対応するよう職員への指導を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>