

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.9.1	<p>保険証確認センターについて</p> <p>【順番を並ぶところ】診察時に各科にて1ヶ所、支払い時（会計）2ヶ所 ←以外に保険証確認センターで順番を並ぶ箇所が多すぎる。尚、他病院（A病院）ではマイナンバーを機械にて確認したら終わるが、この病院では2名の人員を使って作業を行っている。人件費の無駄。機械で出来るところは機械で行えば良いと思う。</p>	医事運営課	<p>当院でも1階・2階の保険証確認カウンターおよび会計7番窓口にてマイナンバーカードでの保険資格確認のシステム導入しておりますが、システム導入より時間が経過していないことや、ご年配の患者さんにとっては操作方法が分かりにくいという事情もあり、サポートする人員の配置のご要望が多数寄せられたことを受け、患者さんのご負担軽減・サービス向上の観点から窓口担当者がサポートさせていただく体制としております。また、当院に通院中の患者さんの多くが該当している従保険（公費医療等の医療証）は、マイナンバーカードでの資格確認ができません。主保険と従保険の連携を行い患者さんの不利益とならない請求に努めていることから、主保険の確認（保険証もしくはマイナンバーカード）に加え従保険（公費医療等の医療証）は係員の目視確認が必要であることから、人員を配置していることご理解いただければ幸いです。なお、保険証内容に変更がない場合には保険証確認カウンターにお並びいただかなくとも、診療科窓口でも保険証原本のご提示いただければ資格確認は可能ですので是非そちらもご活用ください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R5.9.5	外来で番号で呼ばず名前と呼んでほしい。	眼科外来	当院では個人情報の観点から、患者さんのお名前では呼ばずに受付番号でお呼びすることになっております。受付番号で呼び入れした後に当該患者さんがお気づきにならなかった場合には、お名前でお呼びするようにしております。何卒ご容赦の程よろしくお願い申し上げます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
3	R5.9.9	昨日9/8（金）に初めての抗がん剤治療に入りました。AM10：00～に研修医の先生？が来て下さり1回でとても上手に針を刺して下さいました。お名前が分からずなんです、これからも治療があるのでお名前が知りたいなーと思いました。メンタル的に安心します。	17階東病棟 （婦人科）	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。
4	R5.9.12	冷房温度きつすぎる。	施設課	場所にもよりますが、全体空調は自動で調整するよう設定しております。外気温や体感温度等を考慮し、患者の皆様が気持ち良くお過ごしいただけるよう巡回を増やし、温度調整するよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけ下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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R5.9.12	受付が診察券と保険証の確認が遠すぎます。もう少し簡単に出来ないのでしょうか。	医事運営課	保険証確認にお時間を頂戴しており申し訳ございません。保険証確認を行う理由としては、患者さんの不利益にならない保険請求に繋げるために、保険証と当院登録内容を一致するよう細かくチェックさせていただいております。また、従保険（医療証等）がある際には内容確認と登録連携にお時間を要することもございますことご理解いただければ幸いです。現在は主保険のみの確認であればマイナンバーカードのオンライン確認も行うことが可能ですので、是非ご活用いただければと思います。保険証確認スタッフの業務スキル向上は今後も課題ですので、スタッフ教育の促進も視野に入れて業務改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。今後も患者さんに満足いただけるよう努力してまいります。
6	R5.9.12	本日受診のために自転車に来て、患者用（学舎側）の駐輪場のところに置こうとしたら、教職員の方のシール？が貼られた自転車が何台も止めており、整理しても止めることが出来ず。受診の時間に遅れそうになりました。掲示はされていますが確認して対応下さると助かります。	庶務課	この度はご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。教職員へは日頃から駐輪場の利用について注意を行っておりますが、今後さらに指導を徹底するとともに、駐輪自転車の整理・巡回を強化し、患者さんに快適にご利用いただけ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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R5.9.13	<p>4人部屋ですが、入口左の方のいびきが尋常ではありません。音自体はそんなに大きくないんですが、何か補助呼吸器具をつけているのか大きな呼吸音が30秒も1分間位も続きます。昨夜は12日11時頃に眠剤を飲んだのですが、寝るタイミングを失いほとんど眠れませんでした。こういった方と一緒にするなら事前に説明してほしいものです。夜2時頃看護師さんに申告しましたが特に何もされませんでした。入院して体調を悪くして、木曜日手術に臨みますが、納得できません。</p>	13階西病棟	<p>この度は13階西病棟に入院中、同室患者さんのいびきのために不快な思いをされ不眠状態になられたということで、大変申し訳ございませんでした。通常、看護師が巡回時に大きないびきを認めた場合は、当該患者と話し合い巡回を強化した上で、覚醒を促して体位の工夫など試みています。今回は、同室患者さんが睡眠時に専用の呼吸器を装着されており体位変換の際にエア漏れがあったようで、患者さんからご指摘いただいた時に対応し、再度マスクの装着を行ったと確認しております。その後の巡回時には異常音はなく、機械の動作音はいつも通りであったと報告を受けておりますが、もう少し頻回に訪室して騒音確認をする必要があったと考えます。今後も患者さんが安全に安心して入院生活を過ごせるよう、全ての職員が力を合わせて努力してまいります。貴重なご意見を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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.9.13	<p>最初の受付番号を会計の時に使われてますが、それでは会計待ち合わせの順番が全く不明です。会計マシンの所に番号が出ますが、全く何の関係もない番号が羅列されるだけで、何分、何時間かかるのか予測できません。</p>	医事運営課	<p>当院の受付番号は受診から会計までの当日の患者さん用の番号として附番させていただいております。会計受付順に番号を附番させていただいても順番通りのご案内にならないこともあるため、かえって患者さんを混乱させてしまう可能性がございます。当院では今年1月より会計待ちなくお帰りいただける『医療費後払いシステム』も導入しておりますので、そちらも是非ご検討いただければと存じます。また20分以上会計をお待ちの際には会計窓口へお声かけいただければ現在の進捗状況などお調べすることもできますのでお声かけ下さい。</p>
9	R5.9.14	<p>1階受診科相談について 13日にこの病院に朝電話しても通じなくて、ず～と電話が繋がらないので14日にこの病院に兵庫県から来ました。紹介状がないのでできないというのは少しは知っていましたが、急性期に注射で（肩に石灰が溜まっている）ので吸引できると書いてあったので、この病院はできると思って来ましたが… Aという若い看護師にきつく言われました、紹介状がないと診れないとえらそうな口調で言うので腹が立ちました。とりあえず遠く（兵庫県）から来てるのにえらそうに言われると腹が立ちます。兵庫県は初診でも¥5,000か¥10,000払うと順番は最後になります診察します。患者はわらをもすがる気持ちで来ているので、病院はもう少し人間的に対応するべきです。</p>	患者支援課	<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。本院は「特定機能病院」としての役割を果たすために地域医療機関（病院や診療所）と相互に協力・連携し診療を行っています。本院を初診、初診扱いで受診される場合は、原則としてかかりつけ医など他の地域医療機関からの「診療情報提供書（紹介状）」が必要となっております。また、完全予約制となっている診療科（膠原病・リウマチ内科、ゲノム診療科、整形外科、耳鼻いんこう科、歯科口腔外科）につきましては、かかりつけの医療機関から本院の地域医療連絡室を通じて予約をお取りいただくようお願いしております。何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R5.9.15	<p>談話室の面会について</p> <p>先日泌尿器科の病棟に面会をしに行きました。その際とても気がかりな事がありました。談話室で“退院が近い患者、と”重度の患者、との家族面会を同時にするのはいかがなものか？というものです。私が面会をした際、談話室では私たち2名を含め4組の方が面会をしているようでした。合計10人くらいだったかと思います。私が面会した家族はすでに手術が終わり予後良好だったため他愛もない話をしていました。身体状況や医療保険のこと、ペットのことなどです。ジョークや悪ふざけと言った話ではありません。また、その家族は耳が聞こえにくいため意識的に少し大きめの声で話す必要がありました。そういった理由もあってか一番近いテーブルの方から「先生の話に集中できないので小さな声で喋ってほしい」と注意を受けました。テーブルについていたのは患者さま1名・面会者2名・お医者さま1名。そのうち面会者さま1名から注意を受けました。注意をして下さった方はかなり真剣な表情だったので、よほど大切な話だったのでしょうか。私はできるだけ丁寧に謝罪をしました。その後、会話の内容が少し聞こえた感じだと恐らく手術前の説明だったのだと思います。もしかしたら命に関わる大事なお話の最中だったのかもしれない。（盗み聞きするつもりはありませんでしたが、どうしても聞こえてしまう距離でした。）</p> <p>そこで思ったのが、はじめに記載したことです。談話室で“退院が近い患者、と”重度の患者、との家族面会を同時にするのはいかがなものか？というものです。予後良好な患者と命に関わるような状態の患者が、お互い会話が聞こえる距離で同じ空間で面会をする、これに対して疑問を感じました。大事なお話は個室を用意されるなど病院側が配慮するのが必要ではないでしょうか？患者自身が様々な理由（閉所恐怖症など？）で望んで談話室に来られるを除けば、多数の面会者がいる状況で談話室を使うのは、家族に対しプライバシーの配慮が欠けているように感じます。少なくとも私はイヤだと思いました。だからこそ注意していただいた方には丁寧に謝りました。今回のような事例が今後もまた起きるのではないかと...もしくはすでに何度かそういったことが起こっているのではないかと入院期間中はメンタルがどうしても不安定になりがちですが、私の家族が不安なく過ごせたのはお医者さま・病棟スタッフさま・事務方さま全ての関係者さまのおかげです。他の患者さまもそのご家族様も私たちと同じように、どうか不安なく過ごしてほしいと思い、お知らせさせていただきました。</p> <p>長文になってしまい誠に申し訳ありません。お忙しいところ最後まで目を通していただきありがとうございました。</p>	1 4 階西病棟 (泌尿器科外来)	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。手術の説明は最もプライバシーを重視しなければならないことです。今回いただいたご意見を病棟スタッフで共有し、個人情報やプライバシーに配慮するため個室の面談室を使うよう徹底してまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R5.9.19	<p>3階②採血室受付 受付をしている女の人（年をとっている方）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口のききかた 「～してんのか」とか「フン」と鼻でバカにしたり ・態度のひどさ <p>本当に大学病院なのかとビックリ。初めて来たが紹介してくれた先生に伝えようと思う、ヒドイ！</p>	中央臨床検査部	<p>この度は採血室受付で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。今回のご意見を採血室受付を含む検査部3カ所の受付業務対象者と看護師・技師に周知し、今後このような事がないように指導していきますので何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	R5.9.22	<p>入ってすぐの左（レセプション?）について 9時頃、マスクをしていなかったが腹痛のため近くのトイレに行ってもすぐ戻ってマスクを購入する旨を伝えに行ったのにも関わらず、2分間回答を得られず。回答をしたと思ったら、拒否。臨機応変に対応してほしいです。腹痛です。2分も待たせないでほしい。臨機応変に。もれかけた…危なすぎ。対応悪い。</p>	患者支援課	<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。当院には重症化リスクの高い患者さん（基礎疾患をお持ちの方・高齢者・妊婦さんなど）が多数来院されています。ご自身だけでなく、ご家族や他の患者さんを感染から守るため、マスク着用にご協力いただいております。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	R5.9.25	<p>車椅子トイレ（ユニバーサルトイレ）について 毎回困っているのですが、子供のオムツ交換台がベビー対応のベッドしかなく、各階とは言いません、折り畳み用等の大人も利用できるユニバーサルシート（ベッド）の設置をお願いしたいです。1階なら1階に行きますので、せめて院内の中に1台でも設置をお願いします。</p>	庶務課	<p>病院1階総合診療センター前の多目的トイレに、大人用おむつ交換台を設置しておりますので、必要なときにご利用ください。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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R5.9.26	ほんまに、受付の人みんな、とくに若い女！！態度悪すぎですわ！！こっちは不安だらけで来とるねん！！ツンツンしてるな！！（乳腺外科受診の方より）	医事運営課	この度は受付スタッフの接遇にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。たとえ忙しくとも患者さんに寄り添える接遇が不十分であったこと、全スタッフへ周知し改善に向けて取り組みを行うよう努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございます。
15	R5.9.26	お食事・お茶について 以前よりも魚料理がおいしくなりました。以前はドリップ臭がひどくて、さらに薄味なのでひと際引き立てはあって、ありえへん位まずかったけど、どなたかの意見があったのか今日のさわらの甘酢あんかけはめっちゃ美味でした。ありがとうございます。ご馳走様でした！ 以前、スクランブルエッグにおきあみが入ってて、生臭くて食べられませんでした。コーンに変えて下さり助かりました。今後ともよろしくお願いします。お茶は私は玄米茶が大好きです。それにお茶漬けにはほうじ茶は合いません。 こちらのナースの方々は95点～100点満点の方ばかりです。 (16階西病棟より)	栄養部 16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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R5.9.28	<p>食事の買い出しについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・13時～14時半ローソンのアイスコーヒーが飲みたいのですが、15時半以降の買い出しのため希望の時間には飲めません。改善よろしく願いいたします。 ・ドトールのハンバーガーが食べたいのですが、買い出しを頼んでもルールにはないので買い出し拒否されます。ドトールの買い出しの許可もほしいです。（家族が来れないので買い出しが無理です） <p>（10階西病棟より）</p>	看護部	<p>この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。買い出しは、生活に必要な生活雑貨の購入の援助をするもので、6階ローソンにて購入できるものに限定しております。買い出し時間においては患者さん個々のご希望には添いかねます。ご入院の際に病棟にてご確認ください。何卒ご理解のほど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。</p>
17	R5.9.29	<p>外来・入院ともに長くお世話になっております。先生から清掃スタッフの方まで丁寧で親和になってくださり、安心して通院できます。看護師さん、各窓口の方、コンビニスタッフの方まで二重チェックや声かけをくださり助けられています。学生の方の指導等、総合病院として教育の面もありますが、指導者の方がミスがないか確認して下さり、またスタッフの方同士もお互い声かけやフォローしている場を見るので、本当に心配なくお任せできるのですが…。</p> <p>処方せん窓口の女性スタッフが横から手を出してパネルの操作をされる事が非常に困ります。代行をお願いしているならまだしも、無言で横から取り消したり違う操作を本日に限らず何度かあるため、そのような指導やマニュアルがあるのだと思いますが、せめて一声かけてから手を出してほしいです。一方的にしゃべりながら操作は困ります。おそらく操作に慣れているため急かされているのでしょうか…。</p>	処方箋相談窓口	<p>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。今後お声がけをしておからの対応を徹底し、再発防止に努めます。丁寧な対応を心がけ業務に専念いたします。貴重なご意見いただきましてありがとうございます。</p>