

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.10.1	ゴキブリが出ました。1匹。洗面所付近にて。衛生的に不安になりました。 ※私的にこの世でもっとも嫌いで気持ち悪い	1 8 階東病棟	この度はご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。施設課とも相談し、今後の清掃含め環境整備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。
2	R5.10.4	今回食道癌の手術を受ける中で、A医師・B医師・C医師を中心に15階東病棟においては心地良い“輪気愛愛”とした環境の下で術後過ごす事が出来ました。本当にありがとうございました。以下覚えている病棟スタッフ、感謝です。 Dさん（病棟長）・Eさん・Fさん・Gさん・Hさん・Iさん・Jさん・Kさん・Lさん・Mさん・Nさん・Oさん・Pさん・Qさん・Rさん等々。 本当にいいご縁でした。ありがとうございました。	1 5 階東病棟	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。
3	R5.10.4	診察を受けるまで1時間半近くかかりました。何で遅れているのか分からない状態で、何時になるかも分からない中、何もしないでただ待つには長すぎる時間です。何時頃になるのか分かるシステムがあれば時間の過ごし方もあるので、そんなシステムがあればありがたいです。	医療情報部	貴重なご意見ありがとうございます。各診察室前のパネルに表示している内容を確認できるシステムをご用意しております。再診受付機から印刷されるレシート（受付票）下部にQRコードを印字しておりますので、お手持ちのスマートフォン等でご確認ください。今後より患者さんの利便性が良くなるよう、診察までの順番や待ち時間を確認できるシステムを検討してまいります。今後も貴重なご意見いただけましたら幸いです。

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R5.10.10	<p>10月8日（日）休日用通用に警備員と共にいた白髪の人。態度が非常に横柄で驚きました。こちらは入院している家族に荷物を届ける為に来館しましたが、たまたまマスクをし忘れていました。こちらが悪いですが、まるで私を追い払うような態度で全く患者の家族に対するものではありませんでした。驚がくしました。怖かったです。</p> <p>その他の病院スタッフの方は親切にしてくださいませ。感謝します。</p>	庶務課	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。また、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。警備担当者には、接遇について注意・指導を徹底するとともに、患者さんやそのご家族が心地良く感じいただけるような病院づくりを心掛けてまいります。</p>
5	R5.10.10	<p>血液内科の皆様 先生はじめ看護師さん、スタッフさん等、皆様方のお陰で退院できる事になりました。看護師の皆様には特に無理なお願いをしたと思いますが、嫌な顔ひとつせずこちらの思いを聞いて頂けて助かりました。また、治療を始めた頃は緊張気味だったのですが、やれる事をやっていけば良いという意味の助言を何人もの方から頂けたので、リラックスして治療を受ける事ができました。またどの言動も患者の安全第一が目的である事に感動しました。今年看護師さんになられた方も初々しさは残っているものの業務を問題なくこなしておられていて、チームワーク・フォローを含んだ教育体制も素晴らしいと感じ、私も復帰したらこの様な体制を作りたいと思います。今回の病気は皆様のサポートなしでは乗り越えられなかったと思います。ありがとうございました。皆様の今後益々の御活躍を祈念しております。</p>	7階病棟	<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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R5.10.12	大学病院なのに、マニュアル通り淡々と終わるのは腹が立つ。あと病気あるのに「リッキーガット症候群」病名認めてくれない。	肝胆膵内科外来	患者さんの様々なご意見を踏まえて、今後の外来診察に活かしていきたいと思います。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。
7	R5.10.13	1階精算機について 以前はあった使用の終わった受付票を入れるクズかごがずいぶん前からなくなっている。紙があふれていて、誰でも自由にとっていけるように感じていたが、なくなると大変不都合である。ここでしか使わない、使えないフルネームと性別が印字された紙ですよ？こちらでしっかりと処分していただきたいと思います。フタを開けられない箱か、シュレッダー置いて下さい。よろしくお願いいたします。	医事運営課	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。現在、2年前に自動精算機の入替えを行った際に機械の規格に変更が生じており、以前のようにすぐ隣に設置をすることで精算機利用者さまの導線の妨げとなることから、精算機出口付近へ場所を移動して設置しております。目立ちにくい場所で大変申し訳ございませんが、そちらをご利用いただければ適切に廃棄いたしますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。今後、患者さんの導線の妨げにならない場所への廃棄箱増設も検討してまいります。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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.10.13	<p>医師の対応について</p> <p>この度は形成外科でお世話になりました。とてもキレイにオペをして下さり、スタッフの皆様の対応も患者さんのことを考えたとてもステキなものでした。オペに対しての不安な気持ちも軽くなり頑張れました。忙しい中ありがとうございます。</p> <p>一つだけ困ることがありました。元々外来で伝えられていた退院日と次の通院のことです。医師にも伝えていた予定があり「大丈夫そう」と外来では聞いていました。入院中も再度確認し、退院日と外来日を決めていたのですが、医師の方から予定を調整または退院を延ばして欲しい。処置があるので別の医師の対応は難しいとのことでした。先に予定を決めていた私も良くなかったですし、もう少し密に相談をしておけば良かったのですが、連携が上手くいっていないのかな？と心配になりました。</p> <p>また夕方の時間で金額面を事務の方と相談できず、経済面も不安でした。少しイライラもしました。今後より良くなることを願っています。</p> <p>(13階西病棟より)</p>	形成外科外来 13階西病棟	<p>【形成外科外来】</p> <p>ご指摘ありがとうございます。部局内で改善のためにより密な連携を行うようにします。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。</p> <p>【13階西病棟】</p> <p>この度は退院の手続きについて計画通りに進まず、週末であったためにご希望時間に対応できず申し訳ございませんでした。通常、退院予定など概算をご希望された場合は、病棟ナースアシスタントが週末のお支払い方法や概算などをあらかじめ説明させていただいております。今回は、医師の診察時間が金曜日の勤務時間外になってしまい、退院決定がナースアシスタントには伝わっておりませんでした。患者さんにおかれましては、予定が分からず不安な思いになられたということで申し訳ございませんでした。退院の手続きがスムーズに進むよう今後はさらに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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R5.10.16	A医師・男性医師・看護師様・事務員様・お掃除の皆様・アメニティ持って来て下さったスタッフ様・とても美味しい食事を作っていただいたスタッフ様、本当に1週間ありがとうございました。初めての手術と入院ですごく怖くてたまりませんでした。いつも皆様のお優しいお声と笑顔、とてもきれいにお掃除、美味しい食事…。本当に心から癒されてました。実は私の主人もお姑さんも市大の時に2人とも入院していたので、まさか私まで!!と思いました。私の妹も看護師をしておりまして、思うところ色々あった1週間でした。これからも私ももっと人に癒される人間になるよう生きていくぞ!!とあらためて思いました。皆様、大切なお仕事ですが本当にお身体ご自愛下さい。ありがとうございました。	18階東病棟	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。
10	R5.10.19	トイレがいつも汚れています。（15階西病棟より）	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃責任者により、点検及び汚れがある箇所について清掃を行います。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R5.10.20	病室の壁に点々と液がついているのが気持ち悪い。（15階西病棟より）	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。全病室を点検し、汚れがある箇所は清掃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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R5.10.20	多目的トイレについて 歯みがき禁止の掲示をしてほしい。そこしか使うことのできない者にとってはとても迷惑なので。 (11階西病棟より)	1 1階西病棟	この度は多目的トイレのご利用にあたりご不便をおかけいたしました。またご利用に支障をきたしていることに配慮できず申し訳ございません。ご指摘いただきましたように掲示を行い、入院患者さんに周知いたします。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。
13	R5.10.23	外来のA先生はいつも優しく明るいお人柄で、診察後は薬がなくても病気が良くなった気持ちになります。来年度ご転勤なさるかもしれないとお聞きして、とても残念に思っています。今後のご活躍を心からお祈り申し上げます。ありがとうございました。	循環器内科外来	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。
14	R5.10.23	談話室のWi-Fiの接続が悪くてつながらない。(16階西病棟より)	医療情報部	この度はWi-Fi利用に関してご不便をおかけし申し訳ございません。いただきました内容は導入業者に連携し改善に向けて調整してまいります。また、利用手順の改定作業等も併せて検討してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.10.24	<p>いつもは支払いは後払いをしているが、今回は病院会計での支払いにした。診察の番号がパネルに全く出ないため（1時間待った）念のため問い合わせたところ、後払いサービスの方が病院会計で支払う時は番号は出ないと言われた。</p> <p>先に説明しろ！！待ってる時間返せ！！</p>	医事運営課	<p>計算窓口対応時に十分な説明ができておらず、大変申し訳ございませんでした。後払いサービスをご利用にならない場合には通常と同じく会計用モニターへ番号表示を行い、お支払いをいただくことになっております。今回誤った説明を行ったスタッフの指導と合わせて、全スタッフへ再度指導いたしました。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>
16	R5.10.24	<p>室屋を準個室で取ったのですが、実際入ったら西日がひどく、窓側の室でしたのでかなりの暑さで気持ち悪くなりました。ブラインドカーテンは閉めておく方がよいです。準個室の西側窓室であれば事前に了承を取るなどしてほしい。</p> <p>手術後の翌日は担当医の手術の説明が明確でなかった。</p>	14階病棟 泌尿器科外来	<p>【14階病棟】 入院環境によりご気分が悪くなったことに関しお詫び申し上げます。当院はお部屋の希望をお伺いし、できる限りご希望のお部屋に入院していただきます。今回も準個室の窓側の希望ということでしたのでご用意させていただきました。入院時期の季節や日々の天候により日差し状況も変化します。また、ブラインドは日光を取り入れるためにも開けていることが多いです。もちろん状況により閉めさせていただくこともあります。今後はその時の状況により患者さんにお伺いしながら環境調整を行ってまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【泌尿器科外来】 手術翌日の担当医師の説明が明確でなかったとのこと、深くお詫びいたします。何卒、今後とも患者さんにわかりやすく説明をできるよう、今以上に心がけます。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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R5.10.25	<p>談話室に来てWi-Fiがゴミすぎる。意味なさすぎる。YouTubeが見れない。ゲームも全く動かない。なんとかして下さい。お願いします。</p> <p>（16階西病棟より）</p>	医療情報部	<p>この度はWi-Fiご利用に関してご不便をおかけして申し訳ございません。いただきました内容は導入業者に連携し、改善に向けて調整してまいります。貴重なご意見いただきましてありがとうございました。</p>
18	R5.10.25	<p>食事の肉がかたく味もうすいため食べづらいので、肉をやわらかくして味を濃くして下さい。</p> <p>母と連絡したいです。あと、僕を正常にして下さい。世界を正常にして下さい。</p> <p>（6階東病棟より）</p>	<p>栄養部 6階東病棟</p>	<p>【栄養部】</p> <p>この度は貴重ないただきご意見ありがとうございます。味付けに関しましては厚生労働省より「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）の目標量に変更となり、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食べていただきたいと思っており、食材や献立・調理工程を日々追求し取り組んでおります。肉が入る料理に関しましては、各料理に適した温度帯・調理方法を追求し少しでも美味しく、やわらかく提供できるようにと心かけて調理を行っております。今回のような貴重なご意見を参考にさせていただき、今後も調理方法の工夫・研究に努めて患者さんに少しでも楽しんでいただけるような食事の提供に取り組んでまいります。</p> <p>【6階病棟】</p> <p>ご家族との連絡に関しましては、10月25日の午後に患者さんの母親から携帯電話を受け取っています。入院時には公衆電話のオリエンテーションも実施しております。今後何かございましたらその都度スタッフにお申し出下さい。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R5.10.25	父の入院（検査）について よろしく願います！以前もお世話になりました！	15階東病棟	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。
20	R5.10.25	書類の受取りで会計待ちをしていましたが、受付番号はもらわず17番窓口で呼ばれると言われたので待っていましたが、受付番号を呼ぶばかりで全く名前が呼ばれなかったので窓口の方に聞くと「何度か呼んでました、受付番号で」と言われました。受付番号を窓口で渡せていないミスや自分の番号を見ていない方もいるので、何度か受付番号で呼んでも来ない方がいる時は、名前で呼んで対応した方がいいのではと思います。	医事運営課	この度は患者さんのご事情を伺うこともなく不躰な対応であったことお詫びいたします。本来お渡しすべき受付番号をお渡しせず対応してしまい、申し訳ございませんでした。対応したスタッフへは状況および対応について確認を行い、指導を行っております。当院窓口ではお名前でお呼びすることは個人情報であることから、一律受付番号呼びとさせていただいております。ただ、患者さんの合意のもとお名前でお呼びできる場合もございますので、お名前呼びをご希望の場合は窓口にてお申しつけいただければ対応いたします。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
//	R5.10.25	8月下旬から9月上旬まで消化器外科15階東？に入院し、手術をしてもらいました。その時お世話になった看護師さん・先生はすごく優しく接してくれました。お世話になりました。	15階東病棟	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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R5.10.26	朝食はメロンパン等の菓子パンが食べたいです。	6階病棟	ご意見ありがとうございました。栄養部へご要望をお伝えさせていただきます。
22	R5.10.26	A先生・B先生をはじめ、担当して下さった看護師の皆様、また私に携わって下さった皆様、大変お世話になりました。心より感謝と御礼申し上げます。約2週間弱の病院生活、不安と病気（癌）との戦い、毎日涙がこぼれ心が落ち込みました。その時私の孫と同じ名前のC様、泣きながら不安の心を聞いて下さったD様、真剣に向き合ってください生きて行く勇気と活力をいただきました。この世ではじめて出逢えたように思います。手術も大成功に終わり先生の大きな愛、スタッフの皆様のおかげをもって今日退院することができました。「冬は必ず春となる」を信じて前へ前へと…大事な人生の1ページとなりました。心より感謝申し上げます。本当に有難う御座いました。	18階東病棟	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。
23	R5.10.27	父の検査入院について お世話になりました！父は手術後の経過も良いようで入院している間全く問題なく過ごしていたようでした。検査の結果も問題ないようで何よりです。今回手術が成功したことで、母も脚の痛みを取り除く手術に前向きな意識を持ったようです。ありがとうございました！もちろんA先生もありがとうございます！	15階東病棟	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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R5.10.27	看護師 A様 入院中は担当いただきありがとうございました。諸々の対応も感謝しかないのですが、点滴のルート確保のための確保「完璧」でした。入院中全く気にならなかったです。これからも看護のお仕事頑張ってください。（直接お礼を言いたかったのですがタイミングが合いませんでした。）	10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。
25	R5.10.30	外来予約で来たが予約より1時間15分遅れ（診察は最大1時間30分遅れ）眼科受付に状況を求めたが「確認します」と言って結局連絡に来ず。せっかく表示板があっても十分活用されず。表示されれば待っていても気持ち的には楽ではあるが、遅れるのは仕方ないと思うが対応が非常に雑であり、ものすごくいやな気持ちである。仕事と割り切れば受付対応については企業として不可のレベル。また表示板とは別に看護師（？）が番号を呼んでいるが、待っている身としてはそれを待って聞いておりものすごく疲れる。必要ならサブカード席を指定して待ってもらえるような考え方法はないのか？高齢で耳が聞こえにくい者には苦痛である。	眼科外来	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。眼科では診療を受けるための検査があるため、どうしても待ち時間が発生してしまいます。眼科診療の特性上、検査室や診察室を行ったり来たりする点や、検査内容によっては診察までの時間にかかなりの時間差が生じてしまうという点から、表示板での番号表示は混乱を生じると判断し活用しておりません。個人情報の観点からも現在はマイクを使用した呼び出しは受付番号の番号のみとなっておりますので、個別のお声かけはマイクを使用不可としております。診察の順番がきましたら、個別に中待合に誘導するなどこの状況下でよりスムーズに診療できるよう心がけております。ご不便なことあるかと存じますが、何卒ご理解ご了承いただけたらと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和5年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R5.10.30	保険証確認カウンターの立て看板のところに“番号札を取ってお待ち下さい”と表示があればよろしいかと。必ずあの受付の前で「どうすれば…」と戸惑っている方がいます。ご一考をお願い致します。	医事運営課	患者さんからのご意見いただいた掲示については、カウンター脇に掲示しておりご案内スタッフがサポートする体制となっております。しかし、患者さんのご様子を察知してお声かけが不十分であるため、スタッフ指導および掲示場所の検討を行いました。患者さんに寄り添ったご対応ができるよう今後も努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
27	R5.10.30	他の科を受診した時感じましたが、先生も看護師さんもみなさん親切で優しくして下さいました。初めての入院（病気）だったので不安も多かったですが、いつも優しく接していただき何か面倒な事でも嫌な顔もせず対応して下さいました。入院生活を快適に過ごせたのも先生方やスタッフの方々のおかげです。痛くてどうする事もできなくても共感していただく事ですごく楽になった気がします。この病院で入院できて良かったです。どうか今後も患者さんの気持ちを優先する対応を続けていただけると嬉しいです。本当にありがとうございました。	7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。