

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R5.11.1	受付について 6ヶ月以上保険証確認できていない時は、先に地下1階に来て下さいと表示があるが、保険証変更についての記載もしておくべき！！30分前から並んでいるのに受付できなかった。ムダ！！なんとかして下さい！！	医事運営課	この度は患者さんの貴重なお時間を無駄にしまい、申し訳ございませんでした。当院では現在オンライン資格確認を行っておりますが、患者さんの状況からお見受けするところ、前回の保険証確認から保険証の内容変更されており当院のオンライン資格確認システムがエラーとなったが、保険証確認の手順が明確にお示しできておらずご迷惑をおかけした事例かと存じます。この場合には保険証内容を再確認させていただくこととなりますが、ご案内文言の内容が不十分であったため患者さんを混乱させてしまいました。掲示内容およびスタッフ案内内容についても精査し改善させていただきます。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。
2	R5.11.2	2024年1月には立ち合い分娩（1時間ではなく）や面会を元通にしてほしいです。お願いします。	庶務課	現在当院では、感染症拡大防止の観点から引き続き入院患者さんへの面会時間等を制限しております。今後の状況により立ち合い分娩も含めて面会解禁を検討してまいります。何卒ご理解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。

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R5.11.3	お風呂の中に時計を置いて欲しいです。（時間が気になって仕方ないので）	17階東病棟	シャワー室に時計がなくご不便をおかけしたことお詫び申し上げます。ご意見いただきましたシャワー室内の時計につきましては、当病棟で準備でき次第速やか設置をいたします。患者さんには、運用上30分の時間制限内でのシャワー室のご利用にご協力いただき感謝しております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
4	R5.11.6	TVカード1,000円しか使えないのは、動くのがつらい入院患者には厳しいです。10,000円でも購入できるようにするとか、病室のTVは中央で時間管理して退院時にまとめて支払うことができるようにしていただきたいです。	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございました。当院のテレビカード運営事業は委託運営しており、現在の事業契約では5千円札・1万円札対応のテレビカード販売機を新たに導入することは難しい状況です。ご不便をおかけいたしますが、ご了承のほどお願い申し上げます。今後の事業内容を見直しする際の参考とさせていただきます。

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R5.11.6	<p>トイレや部屋・風呂場の掃除がしっかりされていない。日頃しっかりと手入れされているなら、こんなに汚れていない。病院は清潔でなければいけないと思う。トイレなんかは汚れが残っているような掃除の仕方、患者が自ら拭き直さなければいけないなど、日頃手入れされていない、手抜きなのか、それだけの掃除でいいのか、病院の体制に問題があると思う。</p> <p>看護師も色々な人がいるが、今回の入院で初めて患者に対してケンカごしにモノ言う人がいた。何回か入院しているが、あれだけの口調で話されるのは初めてです。不愛想・丁寧に話してくれる人と様々で、こちらも病院の教育がなっていない事を実感した。病気で入院しているのにストレスを逆に与えられるとは思わなかった。</p> <p>（15階西病棟より）</p>	<p>施設課 15階西病棟</p>	<p>【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。清掃の現場責任者のご意見の内容を共有し、清掃従業員には技術的な支援を含め、教育と指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【15階西病棟】 患者さんが心穏やかに療養されるべき病棟で、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。このご意見をスタッフに周知して、患者さんに対応する時の各々の態度を振り返り、見直すように指導いたしました。また職員はマスク着用しており表情が分かりにくいいため、より言葉使いや態度など気を付けて対応しないといけない事など話し合いました。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R5.11.8	<p>【アップデートについて】 古希を過ぎて白内障のオペレーションの結果次第でこれからの生活が大きく左右します。気候変動も有。これから年末迄大いにアップデートしそう。市大としてA大病院より確実な所をこれからも期待しています。</p> <p>【トータルサポート&アップデートについて】</p> <p>①暮らしは及第点です。自分が動ける範囲は本人に。 ②薬については持参した中での情報が偏っている事が気になった。 ③食事は平均以上の感、季節や温度等の気配り◎。 他はマニュアルにもう少し柔軟性があれば…。 (12階西病棟より)</p>	12階西病棟 栄養部	この度はご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見をもとに、今後も努力してまいります。
7	R5.11.9	<p>何処の業界でもマニュアルがあって、作業の時短や技術の向上に役立っています。一方、マニュアルを臨機応変に使いこなせないのが女性に多く見られがちです。人間性によって受け止め方が違うのがとても残念です。看護師・助手の方、頑張ってもらいたいですね。 (12階西病棟より)</p>	12階西病棟	貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見をもとに、今後も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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R5.11.11	<p>食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・味がなくておいしくありません。 ・食べれる食事をお願いします。 ・職員の方も食べてみて下さい。わかります。 <p>（16階東病棟より）</p>	栄養部	<p>食事内容については食材や献立・調理工程・調理方法を日々追求し、少しでも美味しく食事を楽しんでいただけるようにと心掛け、提供を行っております。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、調理を行う際必ず2名以上で味見をさせていただいております。ご指摘を踏まえ、献立作成から提供に至るまで再度確認し、今回のような貴重なご意見を参考にさせていただき、治療の一環としての食事を少しでも楽しんでいただけるように「見た目・味・香り・食べやすさ」なども含め、今後も研究に努めて食事の提供に取り組んでまいります。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>
9	R5.11.13	<p>エコーしてくれた若い男の子 言葉づかいがすごく悪い（えらそうに）。孫の年のような人に上から目線でえらそうに言われた。初めて来院したが、大学病院のエコーする男子はそんなに偉い大先生なのか。紹介されたから来ているのに、しかも市大病院OBの先生なのに、なんなのこいつは！</p>	泌尿器科外来	<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。今後、接遇改善に一層取り組んでまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R5.11.14	突然の御手紙お許しください。その節は本当に有難う御座いました。A先生をはじめ看護師さん、また色々な方々にお世話になり病気の方も良くなり感謝しております。B病院ともども感謝しております。A先生皆さん有難う御座いました。お体大切に頑張ってください。	歯科口腔外科 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。
11	R5.11.14	私は膵臓がんです。味覚障害があります。でも今日の料理は味覚を感じました。全部食べれないのが残念です。いつもありがとうございます。	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。
12	R5.11.14	玄関前ガードマンについて 眼科で朝から検査に来て、目が見えない状態で食事に行ってくださいと言われる。（午後にまた診察）車椅子で行こうとすると、盗まれるかもだから使用するなと言う。それなら食事行って来て下さいと言わないで！もしくは預り金を払って使用可にしてください。	庶務課	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。車椅子等の貸出備品は院内でのご利用を目的としておりますので、適切なご利用のためにお声がけさせていただく場合がございます。また、警備担当者には接遇面について指導を徹底し、心地良く感じていただけるような病院づくりを心掛けてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R5.11.14	<p>アメニティについて 入院日（月）からスタート、（水）手術後に途中寝着を持って来たが、昨日（月）に寝着は1着だった。今日（火）に入浴時にないため看護師さんへ頼み、業者が持って来たら（月）2つとのこと。（水）（金）1つずつ。週末は？とたずねたら看護師さんへ言うてのことですが、私はそんなルールを聞いていないし、退院することの報告（キャンセル）は個人情報で病院より聞けないようです。システム化になっている時代、口頭でもメールでも業者へ連絡できたら支払い損することもないのではありませんか？</p>	患者支援課	<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。お申込みいただきましたアメニティのサービスは、寝巻類の配布が月・水・金曜日となっております。月・水・金曜日にお申込みされた方におきましては、検査などで交換ができるよう初日のみ寝巻類を2枚配布しております。週末に寝巻類が足りなくなった場合には、病棟の看護師にお伝えいただければ都度お渡しさせていただきます。退院時には、アメニティ説明ブースにて中止の手続きをお願いいたします。費用面でご不明な点があれば、（株）アメニティお客様相談室にお問い合わせ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	R5.11.15	<p>公立病院の看護師さんは質問しやすく術前等不安がやわらぎ、安心しました。痛い所にもすぐ対処していただき、こちらの病院でよかったです。食事の変更や飲み物の変更ができること、初めに教えていただければ少しでも楽しみがあったので、枕がかたすぎたのと、不満はそれだけで、スタッフの方がこれだけ良い病院ってすごいです。病気はいやですが、この病棟で感謝しています。ありがとうございました。</p>	1 3 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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R5.11.15	<p>談話室にテレビは必要でしょうか？</p> <p>患者がマスクもしないで数人集まって会話を長時間行っています。誰も注意を致しません。コロナ期間中は停止にしてはどうですか？面会も15分程なのに！</p>	1 6 階東病棟	<p>当院では入院療養中の患者さんサービスのひとつとして、デイルームにテレビを設置しております。感染予防対策として、密にならないよう椅子を減らしたり、マスクを装着し飲食しないようご協力いただいております。マスクを装着していない場面を見かけた場合は、病院職員からお声かけさせていただいております。しかしながら、マスクを装着せずに数人集まって長時間会話していた場面があったとご指摘がありましたので、このような場面を見かけた際は速やかに対応するよう職員への指導を徹底していきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
16	R5.11.15	<p>談話室で長時間マスクもせずに電話で会話をしています。他の面会者が会話をしているのに大きな声で会話をし、モラルがないし、看護師も注意をしないのはどうでしょうか？</p>	1 6 階東病棟	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。当院では、デイルームは電話使用可能区域となっております。患者さんによっては耳が遠い方や、声の大きい方がいらっしゃいます。迷惑行為となっている場合は、病院職員からお声かけさせていただいております。また、感染防止対策のため病院内ではマスク装着のご協力をいただいております。しかしながら、長時間マスクをせずに電話で会話をしていた場面があったとご指摘がありましたので、このような場面を見かけた際は速やかに対応するよう職員への指導を徹底していきます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R5.11.15	Wi-Fiの電波が弱い 個室であればWi-Fiが使用できますとの事で個室に入りましたが、微弱（電波）で通信が切れます。改善して頂きたい。（16階東病棟より）	施設課	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘のございました病棟のインターネット接続状態を早急に確認し対応いたします。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。貴重なご意見ありがとうございました。
18	R5.11.16	フリーWi-Fiについて ・窓側のお部屋ですがフリーWi-Fiが繋がらない。 ・中継器を増やして繋げる様にして欲しい。 （11階西病棟より）	医療情報部	この度は貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見を元に検討してまいります。なお、病棟のデイルームや個室、地下1階～3階の外待合エリアでは患者様用のフリーWi-Fiを提供しておりますのでご活用いただけましたら幸いです。
19	R5.11.17	Aさんの言葉遣いが優しくてとても素敵でした。患者に寄り添った対応で、不安な入院生活でもほっとしました。ありがとうございました。	8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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R5.11.17	<p>内診でエコーを撮ってくださる際には、カーテンをしてくれたらとってもありがたいです。外来にはカーテンあるのにしてくれないのは辛いです。改善して下さったら嬉しいです。よろしくおねがいします。</p> <p>（8階東病棟より）</p>	8階東病棟	<p>この度は配慮が行き届かず、辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。内診台のカーテンを付けていない理由について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診察時に患者さんの顔を確認させていただくため ・カーテンの汚染による感染防止などの観点から ・内診時に医師が見えないと何をされているのか分からず不安であるという患者さんからの声があったことなどの理由により、付けておりませんでした。反面、カーテンがないことによるプライバシー保護や羞恥心への配慮として欠けていた面もあると考えます。今後は患者さんが安心して出産に臨めるようカーテンの設置について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。
21	R5.11.24	<p>公衆電話について</p> <p>テレホンカードが使えない、100円入れてお釣りが出ないことにご立腹されています。お釣りが出ないことについては小さく記載はしていますが、このような電話を採用しているのはおかしい、と話されています。（11階東病棟より）</p>	施設課	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。NTT西日本の実施する「利用の少ない公衆電話の廃止」に従い、テレホンカード式の公衆電話機を撤去いたしました。代替え機を検討しましたが、テレホンカードを使用できる他の電話機が存在しないため、止む無く硬貨式の電話機「Pてれほん」を設置いたしました。100円硬貨を使用時に通話料金が100円に満たなくてもお釣りが出ないのは、従来の緑色の公衆電話と同じです。何卒ご理解の程、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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和5年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R5.11.27	肝胆膵外科外来の受付Aという人の態度が悪く（上から目線で）不快でした。前回もでした。こちらの意思が通じず自分の意見ばかり言ってきました。教育して下さい。	医事運営課	この度は患者さんへ寄り添いのない対応となり、大変申し訳ございませんでした。窓口での業務が大変多忙なこともあり業務と並行してご対応してしまったことにより、患者さんのお声に真摯に耳を傾けていない態度になってしまいました。当該スタッフには個別に指導を行っております。他の診療科スタッフにも再度教育を行い、患者さんに寄り添える接遇を取り組んでまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
23	R5.11.28	会計について 管理票を返してもらうため待っていました。30分ほど待ったところで17番窓口になんかどうなっているのか聞きに行きました。正面に【20分以上待っていたら窓口まで申し出て下さい】と書かれてあるからです。17番窓口の方は「番号呼ばれてないんですか？呼ばれるまで待って下さい！」の一言で済まされました。結局番号が呼ばれるまで40分以上待ちました。（トータルでの時間）【申し出て下さい】とあるからそうしたのに、「呼ばれるまで待て」とはどういう対応でしょう？わざわざ【申し出てください】との説明はいらなくないでしょうか？不愉快でした。	医事運営課	この度はご不快な対応となりましたこと、深くお詫びいたします。接遇の基本姿勢である「患者さんの状況やお話に耳を傾けること」が徹底されていないことを、当該担当へ再度徹底指導いたしました。今後も接遇の基本を遵守できるよう努め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した。