

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日     | 内 容  | 部署名 | 対 応   |
|----|---------|--|-----|---|
| 1  | R5.12.1 | 自転車置き場の作業員「A」のパワハラがひどい。「そこに置くな！！いい年してそんなこともわからないのか？」と暴言をはく。手術して間もないので自転車で入口の坂を押すのがしんどいので、近くに止めようとしたら散々言われた。だったら駐輪禁止と下を書いておいて欲しい！   | 庶務課 | 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。職員からの言動につきましては所管部署より指導徹底を行ってまいります。また、病院設備を快適にご利用いただけますよう整備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。 |
| 2  | R5.12.1 | ・面会に来た者です。病院スタッフとエレベーターが一緒になりましたが、スタッフがエレベーターのボタンを押してくれることはありませんでした。こちらが開・閉のボタンを押すことになりました。普通はスタッフが押すものではないでしょうか。<br>・病院スタッフが、携帯を触りながら歩きスマホをしていました。見ていて気持ちのいいものではありませんでした。                 | 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。職員のマナー面に関して、指導徹底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す。  |
| 3  | R5.12.1 | 事務の対応が難しい内容ではないと思いますが、非常に難。持ち込みしていた薬を飲みたい、預けていると話したらNSより話伺うと言われてそのまま半日以上、こちらからNSさんへ確認するまで放置。アート？アーク？人材派遣？の事務の人は外来でも病棟でも度々同様のことがあります。学生さん？や医療関係の方にはないので余計に悪目立ちします。計算受付と総合案内ではそのような経験はありません。 | 看護部 | 今回、ナースアシスタントと看護師の連携ができず、ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。患者さんのニーズにタイムリーにお答えできるよう病院全体で取り組みを進めてまいります。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12月）

| No | 年月日     | 内 容  | 部署名                            | 対 応  |
|----|---------|--|--------------------------------|--|
| 4  | R5.12.6 | <p>多分他の病棟もそうだと思いますが、看護師さんが少なすぎる。こんなに少ないのにすることは医術的なことから介護のことまで。それを担当ひとりに対してとかわではなく、何人もの患者に対して…。看護師と介護士を分けた方が患者のためにも良いことだと思います。</p> <p>それから、入院患者の人数からしてトイレ少なすぎ。あと鏡なさすぎ。蛇口も早く直して。</p> <p>それから先生、傷口を見たらあけっぱなしにせず、元にもどして…。患者にできないと結果看護師の仕事が増える。</p> <p>(11階東病棟より)</p> | <p>看護部<br/>施設課<br/>肝胆膵外科外来</p> | <p><b>【看護部】</b><br/>ご不便をおかけしたことがございましたら申し訳ございませんでした。当院では看護師の部署配置基準数を診療報酬の規定などから決定をしております。また診療報酬上、介護士の配置はしていません。現在11階東病棟の配置人数は基準数を充足しております。しかし、ご指摘いただいたようにどの部署でも看護師が非常に多岐にわたる業務を実施し、繁忙となっている現状です。病院全体の看護師数も病院内で検討を行っており、患者さんに適切な看護を提供するための配置人数について、今後も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。</p> <p><b>【施設課】</b><br/>ご不便をおかけし申し訳ございません。今後の参考にぜひ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。</p> <p><b>【肝胆膵外科外来】</b><br/>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。基本的には傷口を確認したら元に戻します。処置中で物品を取りに席を立った際に一時的にその様な状態になったのかもしれませんが。今後この様な事が無いよう医師全員に周知し、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> |

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名     | 対 応   |
|----|----------|--|---------|---|
| 5  | R5.12.8  | 12/8にエコー検査を受けました。検査の途中で男性技師の方から女性技師の方に代われ、まもなく女性技師の方が音を出してため息をつかれました。ため息は、その人にとってはストレスを逃そうとする反応で効果のあることはわかっていますが、患者の前でされると患者はとても不安になります。とても不快感を覚えます。終わった後も「終わりました」の一言もなく。もう少し患者の事を考えて丁寧にしてほしかったです。 | 中央臨床検査部 | 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。接遇に関しましては、日々指導やアドバイスを行っておりますが、まだまだ指導不足であることを痛感いたしました。検査を受ける事自体が不安である患者さんに、こちらの態度でさらに不安、かつ不快にさせてしまった事は言語道断です。今回の件を猛省し、今後も患者さんに寄り添い、そして安心して検査が受けられるよう、さらに接遇の指導に努めてまいります。大変貴重なご意見をありがとうございました。 |
| 6  | R5.12.11 | 地域連携室の予約で来院した。初診受付に時間がかかり診察予約時間を過ぎてしまった。診察も順番が後になってしまった。受付票には外来のモニターに受付No.が表示されるとあったので待っていたが、外来受付で問診票に記入等の必要があった。指示通りにしているのに順番が後になって長時間待つのは負担になる。地域連携の予約なので時間通り受診できるよう初診受付を考慮して欲しい。                | 患者支援課   | 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。初診患者数に応じて初診手続きの窓口を増やして対応しておりますが、手続きの状況によっては待ち時間が長くなる場合がございます。また、外来におきましても診察状況により待ち時間がかかる場合がございます。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。   |
| 7  | R5.12.12 | 12：15頃注射をした医師の対応が非常に良くなかった。若い医師。他の人と話をしながら、こちらの顔を見ずにやる気のないような態度。まるで学生のような感じ。医師として患者に向き合う態度や言葉遣いがなかった。非常に不愉快。（その前に注射の不良品とかで1時間もまたされていた）   | 泌尿器科外来  | この度は大変不愉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。また、注射の不具合にてお時間を取らせてしまい、ご不便をおかけしました。今後このようなことがないように接遇改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきまして、誠に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12月）

| No | 年月日      | 内 容   | 部署名             | 対 応   |
|----|----------|---|-----------------|---|
| 8  | R5.12.12 | <p>次回来院時の説明について（年配の看護師？手伝いの人？）</p> <p>「レントゲンをして受付時間に来てください」と言うので、レントゲンと外来受付はすぐにできるのか？時間はどのくらいあれば良いのか？と聞くと、「レントゲン撮ればすぐに受けれるやろ」とジーンと睨んで言っていた。そんな事、そんなシステム分かるはずない。採血の時も前の説明した人は「食事抜いて」と言っていたが、「4時間くらいあけてればいいから」「え？いいんですか？」と聞くと「かまへん」と乱暴に説明なく言う。言葉遣い・態度、最低である。ヒドイ！</p>  | 肝胆膵内科外来         | <p>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。今回いただいたご指摘の内容を外来スタッフで共有し、また患者さんの立場を考慮した対応をするように指導いたしました。今回のご意見を元に、検査のご案内・電話対応・接遇について看護師や受付と話し合いを行い、患者さんサービスの向上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。</p>   |
| 9  | R5.12.13 | <p>技師さん・看護師さん、本当に16回お世話になりました。いつも皆様の仕事ぶり、テキパキ・元気・笑顔・優しさ・しっかり患者さんの目を見て、目線を合わせての会話、どの患者さんにもされてるお姿、本当に感動と感謝でした。仕事・家事・通院、本当にクタクタでしたが皆様からの癒し・元気、他の患者さんにも本当に優しく、通院はしんどかったですけどいつも元気をいただいております。事務員の方も科によっては患者さんのファイル投げつけるように患者さんに渡してる科の事務員いましたが（放射線科ではないです）、放射線科の事務員の方もいつも笑顔で優しくしていただき本当に感謝です。しんどい時に“つんつん”目を合わせて話をしない人は本当にこちら心がつらくなっていくのが嫌になりますが、皆様は最高です！！皆様もお身体大切になさって下さい。</p> | 放射線科外来<br>医事運営課 | <p><b>【放射線科外来】</b><br/>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> <p><b>【医事運営課】</b><br/>事務員の対応については、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。いくら窓口が忙しいとはいえファイルを投げつける・目を合わさず対応する振る舞いであったことは、病院窓口対応のプロとして指導および反省すべき点です。当院全受付窓口スタッフがこれからも患者さんに寄り添える接遇を行っていきよう、再度指導に努め改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名             | 対 応  |
|----|----------|--|-----------------|--|
| 10 | R5.12.14 | <p>お風呂のカビ。<br/>           男の人と女の人が同じ所に入る。中は別やけど男女別々にしてほしかった。1回だけシャワーで後はやめました。部屋の掃除も毎日来てないし、ゴミも2日おきが○。床も汚いです。<br/>           （11階西病棟より）</p> | 1 1 階西病棟<br>施設課 | <p><b>【11階西病棟】</b><br/>           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でした。お部屋の清掃は、月曜日から土曜日まではゴミ回収と床清掃を実施し、日曜日と祝日はゴミ回収のみの対応となっております。46床ある病室を一人の清掃員が1日かけて順番に回っており、午前中にゴミの回収に回り切れない場合もあります。その際は声をかけて下さいましたら速やかに対応するようにしております。また、お風呂に関しては9時前と12時の1日2回清掃に入っております。1日1回はカビ取り剤を使用して清掃をしておりますが、病室もシャワー室も清掃が行き渡っていませんでした。<br/>           入浴に関しましては、入院の際にも説明をさせていただいていますが、Aのシャワー室が女性使用の場合はBのシャワー室も必ず女性にするように対応しております。今回男性が使用していたとのことで申し訳ございませんでした。今後このような事がないよう注意してまいります。清掃等でお気付きの点があればいつでもお声かけ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【施設課】</b><br/>           ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃責任者により病棟担当者へ教育・指導を行いました。日常清掃で除去しきれない浴室のカビに関しましては、臨時の特別清掃を検討いたします。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12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名              | 対 応   |
|----|----------|--|------------------|---|
| 11 | R5.12.14 | エレベーターの中で何度か香水のきついスタッフの方がいらっしゃって、術後は少しきつかったです。   | 患者支援課            | 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。教職員へエレベーター利用時の留意事項を周知させていただきます。今後も当院へお越しの方が快適にご利用いただけますよう努力してまいります。   |
| 〃  | R5.12.14 | A先生には親切にさせていただいて、入院中の不安等やわらぎ安心できました。看護師の方々もてきぱきとすぐに対応して下さり、病気はいやですがお世話になれたのがこちらの病院で良かったです。本当にありがとうございました。  | 15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 | R5.12.15 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・採血自動採番機+順番表示</li> </ul> 1階の再診受付機近くにも置いて頂けると助かります。他の科と併行して受診の場合、行ったり来たり（混んでいるときは採番のみして別の科に先に行く等）で体力消耗してしまいます。 | 中央臨床検査部<br>医事運営課 | <b>【中央臨床検査部】</b><br>貴重なご意見ありがとうございます。この度のご意見は現在のシステム上、1階に採血受付機を設置することは出来ません。今後の機器等、システム更新で配慮させていただきます。患者さんのご意見を取り入れてより良いシステムを構築していきたいと思っておりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。  |
|    |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動会計機</li> </ul> 動線としては窓口会計後建物の奥に行かないといけない流れになっているので、患者がぶつかりやすい&無駄な歩行が増えてしまうので、今後改善の機会に再考下さい。                |                  | <b>【医事運営課】</b><br>会計動線では大変ご不便をおかけしております。当院の自動支払機の設置場所は、配線および現金管理の観点からも現在の位置での配置となっておりますが、患者さんからは分かりづらく不便であるとのご指摘も受けていることから、今後配置変更する際には十分に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12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名                         | 対 応  |
|----|----------|--|-----------------------------|--|
| 13 | R5.12.15 | 体重測定を必ずするのですが、診察順番9：00～ですが、体重測定スタッフが来ないので順番が必ず遅くなります。診察前10分には測定しないとダメですね。  | 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。ご指摘いただきましたように改善すべきだと考えております。科内で意見をまとめて改善に努めてまいります。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。  |
| 14 | R5.12.15 | 予約時間より25分後に案内された。こちらは貴重な時間と思い聞きたい事などまとめて質問したが、遅れを挽回しようと気持ちは分かるが少し雑に扱われた印象を持った。当病院の医師なので優秀な方だとは思いますが、遅れたのはこちらの責任ではない。 | 第3内科外来<br>(消化器内科<br>・肝胆膵内科) | この度はご予約時間よりもお待たせして申し訳ございませんでした。当科では再診患者さんには原則予約制をとっておりますが、他院からご紹介いただいた初診患者さんの受け入れを積極的に行っており、予約患者さんの間に対応しております。また、体調がすぐれない当院かかりつけ患者さんの予約外受診もあり、病状によっては診察を早める必要性がございます。それらの都合上、予約患者さんをやむを得ずお待たせすることがありますことをご理解いただければと存じます。もちろん予約時間に間に合うようさらに注意を払い、その際も誠意を持って対応させていただくよう努力してまいります。貴重なご意見いただきましてありがとうございました。 |

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日      | 内 容   | 部署名         | 対 応   |
|----|----------|---|-------------|---|
| 15 | R5.12.17 | 消灯時、急に消される時もあったけど一人一人に「消しますね、おやすみなさい」と声をかけて下さる方もいて、やっぱり嬉しかったです。忙しい仕事の中気づかって下さりありがとうございました。  | 15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。  |
| 16 | R5.12.18 | ずーと診てもらっています。とてもやさしい先生。とても良い先生です。市大に必要な先生です。心のきれいな先生です。大学の診療方針を実行してくださっています。絶対に辞めさせないで下さい。お願いします。   | 総合診療科<br>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。  |
| 17 | R5.12.19 | 18F病棟スタッフの皆様<br>入院中はお世話になりました。症状が軽く看護度が低い入院でしたが、手厚く接してもらえてうれしかったです。入院するという非日常の生活では、症状が軽くてもやはり心が不安で寂しくなるので、皆様に親切にしてくださいととてもうれしかったです。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。  |
| 18 | R5.12.20 | 書類の受け付けが直接窓口でしかできないのがとても不便です。毎回有休を取って来院しないといけないのでとても大変。市役所ですら郵便OKです。ネット申込や郵便対応等してほしいです。よろしくおねがいします。   | 医事運営課       | 書類の受付に関してご不便をおかけして申し訳ございません。当院では日々、書類の数・種類と大変多くの患者さんからご依頼いただき取り扱っております。個人情報漏洩のリスクを最小限に抑えるためにも、郵送やインターネットでの取り扱いは行っておりません。何卒ご理解、ご了承いただければと思います。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。 |

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名                   | 対 応   |
|----|----------|--|-----------------------|---|
| 19 | R5.12.21 | <p>12月20日の夜10時に、かゆみ止めの薬を頼みました。部屋に持って来てくれたのが夜の12時少し前です。からだ中がかゆくて薬を待っているのに、2時間待たされました。なんでそんなに時間がかかるのか？たった3錠の薬なのに…説明してほしいです。待たされ過ぎやと思いませんか？</p> | <p>17階東病棟<br/>薬剤部</p> | <p><b>【17階東病棟】</b><br/>患者さんには長時間にわたり掻痒感の苦痛を伴ったこと深くお詫び申し上げます。ご意見の通り医師が抗アレルギー薬を処方後に薬剤が届かず、病棟看護師と薬剤部間で調整をしたが搬送されるまで約2時間要したと報告を受けました。看護師が薬剤の到着を待つ結果となったことが要因の一つと考えます。このような対応が再び起きないように薬剤部と調整し、多職種で再発防止に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。</p> <p><b>【薬剤部】</b><br/>この度は薬剤の受け渡しが遅くなったことをご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。薬剤の状況につきましては、担当看護師より急ぎの電話をいただいたあと速やかに調剤は完了しておりました。しかし、薬剤を薬剤部から病棟まで届ける際に使用する搬送機が、他の緊急処方を払い出したために全て出払った状態でごございました。ただ、急ぎと連絡を受けたにも関わらず別の搬送機が薬剤部へ到着したことに気付くのが遅れ、薬剤の受け渡しにお時間を要してしまいました。今後急ぎの処方と連絡を受け搬送機が不足している場合につきましては、搬送機を管轄する部署とも連携を取り、速やかに薬剤を病棟にお渡しできるよう取り組んでまいります。また、部内でも共有し再度この様なことがないよう再発防止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。</p> |

## 患者さんからのご意見と対応（令和5年12月）

| No | 年月日      | 内 容   | 部署名          | 対 応   |
|----|----------|---|--------------|---|
| 20 | R5.12.22 | 12月15日主人の診察日、私の方が急に具合が悪くなり倒れてしまいました。その折、総合診療科のA先生はじめ、スタッフの皆様大変お世話になりました。しんどさと心細さの中、心から親切にいただき本当にありがたく思っております。スタッフの皆様のお顔も申し訳ありませんが覚えておりません。用紙上ですみませんが一言御礼を申し上げたく記入させていただきました。本当にありがとうございました。心よりお礼申し上げます。皆様の好意、頭が下がる思いです。ありがとうございました。 | 総合診療科<br>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。  |
| 21 | R5.12.25 | 部屋を掃除に来られる方が「掃除します」と同時にカーテンを開けられる。いきなり開けるのはどうかと思います。男性清掃員の方は女性部屋に配慮をお願いします。<br><br>先生方、看護師、介護員の方々、皆さん丁寧で気持ち良く入院生活を過ごせました。ありがとうございました。   | 施設課<br>9階東病棟 | <b>【施設課】</b><br>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。清掃従業員には接遇研修を含め、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。<br><b>【9階東病棟】</b><br>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12月）

| No | 年月日      | 内 容  | 部署名                   | 対 応  |
|----|----------|--|-----------------------|--|
| 22 | R5.12.25 | <p>【看護師】丁寧にお手伝いしてくれました。動けない方や介護が必要な方には、とても親切に優しく接してとても感心しました。あと、忙しそうで手が足りなく大変そうだな…と思いました。</p> <p>【部屋】掃除もシーツ交換もきちんとしてくれて良かったです。</p> <p>【ご飯】白米がいちばん少なめでも多かったです。残飯が多いようならもう少し少ないサイズも検討してほしいです。魚料理はすごくおいしかったです。たまにフルーツやヨーグルトがあったのも良かったです。</p> <p>【動けない方に】コンビニは行けないし、看護師さんは忙しいし、コンビニと何とか連携してワゴンサービスとかやってくれたらいいなあと思いました。難しいと思いますがその時に食べたい物、飲みたい物、選ぶ楽しさ等叶ったらいいなあと思いました。</p> | <p>栄養部<br/>12階東病棟</p> | <p>【栄養部】<br/>ご飯に関しまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。魚料理について「すごくおいしかった」とのご意見をいただき、スタッフ一同とても嬉しく思っております。ありがとうございました。今後も「おいしかった」と言っている様に日々取り組んでまいります。</p> <p>【12階東病棟】<br/>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。入院中のお身体の状況にてコンビニエンスストアにお一人で行けない患者さんには、6階ローソンにて購入できるものに限定し、生活に必要な生活雑貨の購入の援助をしております。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ので、ご入院の際に病棟にてご確認ください。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12月）

| No | 年月日      | 内容   | 部署名    | 対応  |
|----|----------|--|--------|---|
| 23 | R5.12.28 | <p>初診でA先生が担当になりました。希望した訳ではありません。これほどコミュニケーション力の無い先生（人間）は初めてで驚きました。患者と話をするのが面倒なのかと…。MRIの画像データを持って行きましたが、それを見ても何の説明もなく、次の診察日に「この日が空いてるので手術しますか？」と。それを断るといつになるか分からないと言われお願いしました。その手術についての説明も私に対しても家族に対してもないです。手術後、学会があるとの事で退院まで会えず、手術についての説明も聞いていません。（麻酔が切れてない時に説明されたのでしょうか？）今さら聞けないし診察時もほとんど画像を見ているだけで、会話もないです。頰椎の先生は他にもいらっしゃるのにどうしてA先生なのか、情けない気持ちで納得がいけないです。早く違う病院に異動になってくれないかと思ってます。患者と話をするのが嫌なののでしょうか？それとも私だけにのでしょうか。病院に来るのに足をずるずる引きずって来てます。気が重い。会いたくないけど行かないと…。</p> <p>（記入日11月27日ですが、回収した日は12月28日で1階のご意見箱からです）</p> | 整形外科外来 | <p>患者さんからの貴重なご意見を真摯に受け止め、ご指摘いただいた点について改善に努めたく存じます。特にコミュニケーション不足と手術説明についての不足に関するご指摘は、私の医療に対する取り組み方への批判であり、大いに反省しております。誠に申し訳ございませんでした。これからの問題については私自身が改善するよう心がけ、具体的な行動を起こすことで責任を持って対応したく存じます。今後はより良い医療が提供できるよう、全力で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。</p> |