

患者さんからのご意見と対応（令和6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
1	R6.2.5	A先生へ いつも薬を超える効果のあるお言葉で希望を与えていただき、本当に有難うございます。先生とお話した後は、いつも心が軽く前向きになっております。感謝の気持ちでいっぱいです。	神経精神科外来	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。
2	R6.2.5	B先生へ お忙しい中、どんな時でも患者の言葉に耳を傾けて励まし、味方になってくださるので心強いです。とても相談しやすい気さくな雰囲気にもしていただけるので、心を開いてお話が出来ます。いつも本当に有難うございます。	耳鼻いんこう科外来	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。
3	R6.2.6	C先生の診察 高齢者にもわかりやすく話をして下さり、患者の気持ちを考えながらより良い診察や検査方法などを考えてすすめて下さるので、安心して診ていただけます。又、はつらつとされていて、一生懸命に手を抜かず働いておられるのが伝わってくるので、担当になっていただけて本当に良かったです。嬉しいです。	骨・内分泌内科外来	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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
4	R6.2.6	コンビニを下の階にもどして下さい。	施設課	大変ご不便をおかけし申し訳ございません。コンビニのフロアにつきましては、今後の事業内容を見直しする際の検討課題とさせていただきます。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。
5	R6.2.6	通話許可ルームだとしても声のトーンや内容が不快。家じゃないので色々な患者がいる事を説明するか、通話ルールや場所を変えて下さい。男性の方の世の中パワハラの言葉や、夜ギリギリの女性の電話の声が気分が悪かった。	9階東病棟	携帯をスピーカーにして会話をしていたためか、相手の声も大きく漏れていたようで、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。患者さんの入院生活におけるマナーへの配慮が不足しておりました。今回いただいたご意見を病棟スタッフで共有し、患者さんの療養生活がより快適に過ごせるよう再度指導してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
6	R6.2.8	検査のためのトイレが少ない。和式がダメな方が多く、洋式トイレの取り合いになっている。廊下まで行列ができており、検尿するのにタイムロスです。	中央臨床検査部	この度は貴重なご意見ありがとうございました。当院は建築年数が長年経過しており、それに伴うトイレ等の環境も最新設備に追いついておりません。患者さんにおかれましては、大変ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。ご意見をもとに改修工事を検討いたしますが、工事に伴う影響が大きく施工が難しい状況です。病院建て替え時の参考にさせていただきます。何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
7	R6.2.9	<p>2/5検査の検査順序について 前略 件名についてお聞きします。順序どおりに実施されたのでしょうか？私は2月5日14：40でCT検査の予約をしておりました。当日は遅れ10分の14：50に看護師より問診を受けました。検査後に予定あるので急いでほしいと言うと、「予約時間の順番で呼びます」と至極もったもな返答でした。ただその際「ハイ、ハイ」と軽くあしらうかのようなものの言いは気になりました。それから15時前に入院患者の方が待合に入ってきました。待合の様子から次に呼ばれるかと思ったら、入院患者の方が先に呼ばれました。その後5分ぐらいで私が別の検査室に案内されました。果たしてこれは本当に予約時間どおりだったのでしょうか？14：40以降に現れて、受付も私よりも後の方が先…。検査は無事に終わったので大したことはないですが、当日の対応に合点がいきません。私は順序を違えられることが最もいやなんです。念を押して、又、軽くあしらわれた結果。これがそうです。私は今でも怒っています。私の勘違いですか？ 草々</p>	中央放射線部	<p>この度は不快な思いと検査時間に関する不信感を抱かせることとなり、申し訳ございませんでした。検査時間についてですが、予定時間より20分程度遅くなってしまい申し訳ございませんでした。当日に患者さんより先に検査室に入室した入院患者さんですが、患者さんが検査室に来られる前に呼び出しを行っていた患者さんでした。また緊急検査の申し込みも多く、できるだけ患者さんをお待たせしないように調整は行っておりますが、どうしても待ち時間が発生することがございます。その際はお待ちの患者さんに不信感を持たせないよう、お声がけをさせていただくなどの対応を徹底してまいります。看護師の対応につきましては、該当看護師と振り返りを行うとともに、他のスタッフも情報共有いたしました。患者さんに不快な思いをさせる事のないような対応を、スタッフ一同心がけてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
8	R6.2.9	<p>女子トイレ、3つのうち一番手前のシャワートイレのウォシュレットが出ません。ランプは早点減しているところがあるので、電源はきていると思いますが…修理か調整をお願いします。 ※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。早急に対応させていただきます。今後にご不便な点がございましたら、お近くのスタッフにお申し出下さい。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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
9	R6.2.10	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの皆様がご親切。優しい。 ・ごはんがとてもおいしい。 ※17階東病棟より	17階東病棟 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。
10	R6.2.10	食事について 惣菜などは病院らしい食事だと思いますが、ご飯が不味いです。ちらし寿司の時は嬉しかったのですが、使っているお米が不味いので具たくさんで美味しそうなちらし寿司は残念ながら不味く、半分食べるのが精一杯でした。 もう少し美味しいお米を使った方がいいと思います。 ※11階東病棟より	栄養部	この度は入院中の楽しみの一つであるお食事に関して、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。主食のお米につきましては、お食事の中でも大切な役割を持っていると思っております。そのお米を少しでも美味しく食べていただくために、お米の選定・水分量の調整・炊き方など注意しながら炊飯し、提供させていただいております。今回の貴重なご意見を参考にさせていただき、少しでも美味しいお食事が提供できるよう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。
11	R6.2.12	看護師さんの仕事量が多いと思います。患者さんが看護師さん呼びにくいです。 ※15階東病棟より	看護部	必要時に看護師を呼びにくいような場面があり、申し訳ございませんでした。医師の働き方改革により、病院全体での業務改善やタスクシフト・タスクシェアに取り組み、看護師の業務も看護補助者との連携など進め、削減できる業務を検討しています。また、病棟の業務量により看護師の配置人数を調整しています。部署ごとの業務改善をさらに進め、患者さんに看護師を呼びにくいお気持ちを抱かせないような接遇を心がけるように、看護部全体に周知をしていきたいと思っております。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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
12	R6.2.13	女子トイレの汚物入れに“オムツは捨てるな”の注意書きがあるのですが、捨てている患者がいる。悪臭で夜になるとトイレに行くのが嫌なほど臭っていた。捨てている女性は同室の人だったのだが「汚物入れがオムツの様な生理用品で満タンでゴミを入れれない」と看護師に言っていました。ご本人で別のゴミ入れに捨てさせて良いと思いました。とにかく、臭いのせいできれいにしているトイレが汚く思えました。	15階西病棟	皆さまに快適に使用していただけるはずのトイレで、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。個室トイレに設置している汚物入れにオムツは捨てないように表示はしており、守っていただけない患者さんを見かけた時はお声かけしているのですが、不十分だったようです。引き続きルールを守っていただけない患者さんにはお声かけさせていただくように心がけたいと思います。また、対策として表示ポスターを大きく分かりやすいものに変更しました。臭いに関しては各個室に消臭剤を設置しております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
13	R6.2.14	超音波検査について 1週間前に定期検診で検査を受けましたが患側で手が止まり、その後“針生検”するか医師に確認すると言われました。結局は“異常なし”という診断を今日受けたので良かったのですが、この1週間は再発・転移を覚悟しました。不安をあおる行為はなるべくやめていただきたいです。若い女性の技師でした。よろしくお願いいたします。	超音波検査室	この度は大変不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。技師が超音波検査を実施した結果、生検が必要かどうかの判断は必ず医師が行っております。針生検は侵襲的な検査であり必要のない針生検は患者さんに損益をもたらさ兼ねませんので、医師への確認が必要なことはご理解いただけますようお願い申し上げます。今回は医師への相談を終え、生検の必要性の有無を患者さんに説明する際に、患者さんに不安を与える言動があったと推測されます。今後はこの様なことがないように説明方法などを指導いたします。大変貴重なご意見を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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
14	R6.2.14	脱衣所の床がたいへん臭いがキツく、不快です。 ※6階東病棟より	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。現場を確認のうえ、清掃業者にもご意見の内容を共有させていただき、対応いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
15	R6.2.15	外来で診察に来ていますが、食事をする所がなくで…ド トールはありますが、レストランはどうしてないの でしょうか？こんな大きな病院なのにお腹を減らして帰 ります。コンビニのイトインはあまりに狭くて。	施設課	大変ご不便をおかけし申し訳ございません。レストラン 事業につきましては、今後の事業内容を見直しする際の 検討課題とさせていただきます。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。
16	R6.2.16	PETの検査を受けることになり不安でしたが、当日は看 護師さんやスタッフの方が優しく、分かりやすく対応し ていただきました。思ってた以上に長時間かかる検査で したが、安心して受けることができました。みなさまあ りありがとうございました。	核医学科外来	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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
17	R6.2.19	診断書について 医療費後払いにしているのに診断書は後払いになぜできないのか？待ち時間が長いから、すんなり帰れる後払いにしているのに長時間待たされると全く意味がないと思う。	医事運営課	後払いサービスをご利用いただきありがとうございます。診断書作成は患者さんができるだけお早くご帰宅いただけるよう努めておりますが、診断書をご希望の患者さんは大変数多く、お渡しした後に不備があってはいけないことから専門スタッフが点検を行い、必要に応じて役所やご加入の健康保険組合等へ問い合わせを行う場合には多くのお時間を頂戴することがございます。お待ちいただいている間に会計計算が整うため当日のご精算をお願いしております。ご不便をおかけして申し訳ございません。当院としても今後の課題ですので、患者さんのご意見を反映できるよう運用検討をしていきたいと思っております。
18	R6.2.21	診療費支払機について 総じてほこりが目立ち、掃除が行き届いていない。とりわけ暗証番号を入力する機器が気持ち悪いほどだ。	医事運営課	清掃面でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。朝の機器始動時と都度目立った汚れについては清掃を行っておりますが、1日を通して午前中だけでも1000人以上の患者さんがご利用されていることから清掃が行き届かないことがございます。今後も巡回時には可能な限り清掃を行ってまいります。もし、お気になられた際には呼び出し釦で係員をお呼びいただければ対応させていただきますこと可能ですので、お手数ではございますがお気付きの際はお声かけいただければ幸いです。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6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
19	R6.2.21	<p>診察番号の取り違いあり</p> <p>本件については重々気を付けてほしい。母の入院時も同姓同名の間違いがあった。決して「ごめん」では許されない事態に繋がる恐れがあるので。</p>	呼吸器内科外来	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。担当した看護師が不明であり詳細の確認ができませんでした。いただいたご意見をもとにスタッフ全員で情報を共有いたしました。患者誤認を起こさないよう、院内のマニュアルに沿った対応ができるよう指導を行いました。</p>
20	R6.2.24	<p>現在化学療法（抗がん剤治療）を受けています。入院日数についてですが、副作用がない・少ない・ほとんどない方でも入院約8日くらいの設定になっているようですが、その理由が知りたいです。同じ治療でも他病院では日帰り投与もあるので、なぜそんなに長い設定になっているのか教えてください。入院を待っている方も常時40人くらいいるようですし、問題のない方には早く退院してもらい次の患者の方を入院させたら病床も満床になるので、病院経営の観点からも痛手はないと思います。ドクターに権限はないようなので、どこにこの話をしたらいいのかも教えてください。</p> <p>※17階東病棟より</p>	婦人科外来	<p>この度は抗がん剤治療を受けていただくにあたり、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。抗がん剤治療の入院日数に関してですが、投与後すぐに出現する有害事象もあれば少し遅れて出現する有害事象もあるため、これまでの抗がん剤治療において軽微な有害事象しか出現していない方も含めて、当診療科としては8日程度の設定とさせていただきます。ご指摘の入院待ち患者数に関してですが、今すぐ治療が必要な患者さんが40人いるということではなく、今後治療を行う患者さんの数のことだと思われまます。また、今回のことに関するご意見をどこに伝えれば良いかに関しては、主治医のみの判断では対応できない場合もありますが、主治医に伝えていただくもしくは今回のような形でご意見箱にご意見をいただきましたら診療科内で共有させていただき、現在設定している入院期間では治療継続が困難な方に関しましては対応を検討させていただきます。今回は貴重なご意見をいただきありがとうございました。いただきましたご意見は診療科内で共有し、今後の診療の改善につなげていきたいと考えてます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
21	R6.2.25	<p>院内のコンビニですが、品揃えの悪さ・少なさ・ディスプレイのまずさ等々いろいろです。街中の店と院内の店は根本的に違うと思うんです。他の総合病院は某コンビニですが、ここより狭いのですが品数・種類・対応など全く違います。入院中少し動けるようになると庭園やコンビニに行くのですが、ここは患者が喜ぶような（あれば良いな）物は揃ってません。家から持って来てもらいました。書籍ですが、少ない上に全てテープが貼ってあって何も見ることが出来ません。A病院ではここよりいろいろな本を置いてますが、テープでとめてある本は1冊もないです。ここのコンビニは24時間営業とかいてましたが意味が分かりません。消灯時間以後に患者が行くのですか？それとも病院スタッフが押し寄せて行くのですか？（16階病棟より）</p>	施設課	<p>この度は、当店をご利用いただいたにも関わらず、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。雑誌のテープ止めにつきまして、以前は読んでいただくことが可能でしたが商品が破れていたことや、長時間立ち読みされますとセルフコーナー（電子レンジなど）をご利用のお客様にご迷惑がかかってしまうことから、当店ではテープを貼らせていただいております。品揃えにつきまして、お客様のご希望の商品が当店に品揃えできていなかったことについて、大変申し訳ございません。よろしければ品揃えのご要望をお聞かせいただければ幸いです。この度は大変申し訳ございませんでした。今後とも、ご愛顧のほど心よりお願い申し上げます。（6階コンビニより）</p>
22	R6.2.26	<p>中央エレベーターについて 14：00頃1階へ向かうエレベーターにて、我先に降りようとする青い制服をつけた看護師もしくは医師男性。かばんに当たってきたのにお詫びもせず、態度が悪い。 1/16にも同じことを書いていますが、エレベーターを利用する看護師・医師のマナーが非常に悪く、不愉快です。 患者を診る以前に、人としてのマナーを見直すべきではないでしょうか。他の病院ではこの様な方々に会ったことがありません。改善が見られず、非常に残念です。</p>	患者支援課 看護部	<p>【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。今回のご指摘を真摯に受け止め、教職員へのエレベーター利用時の留意事項を周知させていただきたいと思えます。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。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。 【看護部】 前回ご意見をいただいたあと看護師長会を行い周知しましたが、まだ至らないところがありご不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございません。再度、前回のご意見も合わせて接遇・マナーについて周知徹底いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
23	R6.2.26	<p>MRI検査 2/22（他病院にて）について この度はお忙しい中紹介して頂き、ありがとうございました。検査の流れー①問診②筋肉注射③検査（30～40分）数分後、口の乾き。強いホットフラッシュ、全身のしびれ（ビリビリ）特に具合・気分悪くありませんでした。閉塞感なし。注射後心地良くトランス状態。20分ほどで終了。後日、良好。食欲あり。日中ねむ気におそわれた程度。以後体調良好です。3月6日宜しくお願い致します。 ※2/19閉所恐怖症にて当院でMRI検査を受けることができなかった患者さんで、OpenMRI検査予約を他院で予約取って行ってもらった。</p>	婦人科外来	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。
24	R6.2.28	<p>前の2つのトイレの右側の方ですが、トイレトーパーが遠くて使いにくいので、もうちょっと使いやすいようにして欲しいです。（17階東病棟より）</p>	施設課	ご不便をおかけし申し訳ございません。当該トイレのペーパーホルダーの位置を調整するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
25	R6.2.29	<p>食道静脈瘤ということで（自宅の近くの病院で紹介してもらい）来院したが、担当になった先生がひどい。 「入院する時がきたら連絡する」だけ言われたので、なにか生活する上で注意することは？と聞くと「ヤブケル時は何しててもヤブケルわ」だいぶ状態は悪いでしょうか？ 「そやからここへ来たんや」泣きそうになり「もういいよ」との事なので帰った。自宅近くの病院で違う所へ再度紹介してもらった。 なにが大学病院！このアンケートを入れに来た。パソコンで見ておく。（ご記入日が2023年12月5日で投函が2024年2月29日）</p>	消化器内科外来	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でした。担当医の説明不足から生じた可能性があるとは存じますが、今後は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。