

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.6.1	<p>何度か知人のお見舞いに来た者です。この記入で誰かを罰して欲しいとは思っておりません。今後、入院される方が嫌な気持ちをせず、少しでも気持ち良く穏やかに入院して欲しいという気持ちで記入しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの人数が足りないのか面会に来ても知らんふり、気付いても面倒な顔で対応されました。帰りも、こちらが挨拶してもスルーでした。入院患者が退院する挨拶に来られていましたが、皆さんこれもスルーされていました。</li> <li>・入院患者の女性が不安そうに何かを尋ねている（耳が遠い？）のにキツイ言い方をされていて気の毒でした。</li> <li>・食べ終えたお膳をどうしたら良いのか分からず尋ねると、「見たらわかるでしょ！私は事務員です！その仕事は看護師がやることです」と言われたと聞きました。それなら、看護師と事務員の違いを掲示するか説明すべきでは？そもそも、患者（見舞い）がそんな違いを知る必要があるのでしょうか？</li> <li>・皆イライラしているから気を付けた方が良いと談話室で入院患者の方たちが話していました。</li> </ul> <p>私自身も他の病院で入院した経験がありますが、心を込めた親身な対応をして下さったのでこちらの対応は本当に驚くことが多くとてもショックを受けました。患者数に対してスタッフの人数が足りないのか、教育指導が悪いのか…色々原因があるのかもしれませんが、患者さんには全く関係がないことです。患者さんは病気を患い不安な気持ちで入院しています。もし自分の身内がそんな態度をされたらと想像してみてください。誰もがいつかは高齢者になり、患者の立場になります。相手の気持ちに寄り添うことを忘れないでください。</p> <p>（11階東病棟より）</p>	1 1 階東病棟	<p>この度はお見舞いの際の短時間に不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。日頃より職員に対して接遇教育を行い、患者さんやご家族が気持ち良くお過ごしていただけるよう努めておりますが、まだ至らない点が多くあると反省しております。今後患者さんのご希望やお悩みを理解し、接遇の5原則と言われる「あいさつ」「表情」「態度」「言葉遣い」「身だしなみ」について再教育を行います。全ての職員が患者さんの気持ちに寄り添う対応ができるよう指導徹底してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R6.6.1	以前あったレストランのような施設を作ってほしいです。もしくは、ローソン以外のコンビニをもう1つ作って下さい。（14階病棟より）	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直す際の参考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。
3	R6.6.2	病棟内で使用可能な範囲を広げてほしい。Wi-Fiの使用時間を12時間から増やしてほしい。（14階病棟より）	医療情報部	フリーWi-Fiの使用可能範囲につきましては、現在病棟では談話室・特別個室・一般個室において提供しておりますが、提供範囲拡大を引き続き検討してまいります。ご利用時間についてもいただいたご意見をもとに検討してまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
4	R6.6.3	保険証の確認AM8：00or8：15からにして下さい。診察に検査に間に合わない。6：30から順番取りに来ているのに意味なし。	医事運営課	保険証の確認は、診察や検査が終わってから計算受付に行かれるまでにお済ませいただければ問題ございません。また8：30以前に保険証確認をご希望される場合は、地下1階時間外受付にて保険証確認が可能ですので、そちらをご利用下さい。ご協力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す。ありがとうございました。
5	R6.6.3	うどんやそばが食べられる外部の施設をつくって下さい。（14階病棟より）	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直す際の参考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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R6.6.3	<p>先生も看護師さんも皆様丁寧で親切で良かったです。 お食事がおいしいと思いました。（病院の食事はおいしくないと思っていたので意外です） タンドリーチキンやお魚の酒蒸し等、サワー漬け、中華ピクルスも味付けレシピとか知りたいくらいでした。果物も色々変えて付いてて良かったです。 朝食の高野豆腐の卵とじは、パンと合わないのでちょっと残念でしたが、栄養面を考えて下さったのでしょうね。 お世話になりありがとうございました。</p>	11階西病棟 栄養部	<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>
7	R6.6.4	<p>①入院時購入のテレビカードを本日（外来）精算したところ、3,000円分100円玉での払戻しで、札ではないので困りました。硬貨からお札への両替機等対応お願い致します。</p> <p>②1階受付で対応して下さったA様、すごく親切で良かったです。ありがとうございます。</p>	①施設課 ②患者支援課	<p>①この度はご面倒をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。テレビカードを精算する機械につきましては、各メーカー共にお札による返金に対応している機種はなく、また小銭からお札への逆両替機につきましても、銀行等の一部の施設を除き一般的に取り扱っていないのが実状でございます。ご要望にお応えすることができず、大変申し訳ございません。何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R6.6.4	化学療法食をいただいておりますが、その中でそうめん・うどん類があり注文させていただいた折、薬味（ネギ・わさび等）が何も付いていません。せっかくの食事が…という思いです。おいしく食べて体を治そうと思ってもイマイチです。一度考えていただきたく思います。	栄養部	化学療法食につきましては、様々な治療の患者さんにご利用いただけるように献立を調整させていただいております。そのため一部提供できない食材等もあり、その結果ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回のご意見を踏まえ検討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。
9	R6.6.6	この病院へ入院してしばらく経ちます。私自身色々な病気を病んでおり、時には自分の孫のようにお話をさせていただくのですが、時々夜勤の方で思うように動いてもらえなことが多々あります。 熱を出した時、解熱剤も何もせずに「薬のみます?」と聞く。早く楽にしてほしいと思っているのですが、ナースコールは2回呼び続けます。このような悪口を書いて先生にわかっていただけるかどうか。 すべての看護師さんに当てはまるものではないのですが、患者腰をひくくすれば夜などトイレに起きていただくありがとう・ごめんね、常識的なこと。気分が悪い時は返事も何もしないで病室から去る。最近この様な方が多くなっているようです。先が見えています。優しい言葉だけでもいただけたら嬉しいものです。 現代の若者へはついて行こうにも、時にはプイと横向かれ無視されたように思えるのは私だけではないと思います。彼女たちへの思い片方の耳にでも聞いてみて下さりますこと願ってます。	1 3階西病棟	この度は入院生活を過ごす上で夜勤の看護師の対応が十分行き届かず、不快な思いをされたこと大変申し訳ございませんでした。患者さんにおかれましては入院生活が長くなっているとのことで、心身ともに大変な状況だとお察しします。そのような時の看護師の言動は、とても重要だと考えています。普段より患者さんに合わせたケアにあたるように指導していますが、今回ご意見を受け部署内で再度患者さんのケアの向上について話し合いました。今後も患者さんに寄り添った看護ができるよう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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R6.6.7	<p>【地下3階北MRI検査室について】</p> <p>注射を4回も刺されて、失敗してしまった人の謝り方も雑だし、左刺して無理だった時に「右も刺してもいいですよね～」だけ言って謝りもしなかったし、その後何人か来たけどまた失敗されて本当に不快な思いをした。隣にいた研修みたいな女の人もちっ見てくるだけで何も声かけてくれないし、失敗した時もただ笑ってるだけで本当に嫌な気持ちになった。注射が嫌いなのにこんなに刺されて涙まで出てきたのに、最後まで「タイミングですかね～」とか言われて終わったし、対応が不快すぎました。</p>	放射線科外来	<p>この度はMRIの造影剤の注射の際に患者さんに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。患者さんの気持ちを十分に理解し、それに応じた配慮を怠ったこと、心からお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないように、より丁寧で思いやりのある医療を提供できるよう努めてまいります。再度のご信頼をいただけるよう、誠意を持って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>
11	R6.6.7	<p>大部屋でのこと。携帯の着信音が多々鳴るのを止めさせて欲しい。端の部屋です。爺さんです。</p>	15階東病棟	<p>この度は大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。入院患者さんには携帯電話のご使用につきましてご案内が不足していたことを部署内で話し合いました。病室で携帯電話を使用されている場合は、看護師からマナーモード設定と病室での通話禁止についてご説明することを徹底いたします。患者さんが安心して療養できる環境を提供でき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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R6.6.9	<p>・日曜日入浴（シャワー浴）できないはずなのに、している人がいてるのはなぜ？</p> <p>・個室入室時ノックもせず声もかけずに入室してくる看護師・エイドが数人います。いくら病院だからといってそれはいいことですか？いくら病院、病室でも室料を払っています。自宅と同じです。着替え等していたらどうするのですか？</p> <p>・手術後2日目血糖測定後インスリン打つことになりましたが、痛みも強くすごくしんどかったです。看護師より「食事食べれますか？」と聞かれ、「食べれません」と返答。それを3回繰り返しました。なのに、看護師はインスリンを打ちました。そして食事を持って来られどうぞと。「いない、食べれない」と再度言うと「インスリン打ったから食べてもらわないと困る」と。だから私は何回も食べれないと言ったのに、ここの看護師は殺人者です。低血糖は命取りですよ。今回は何もなかったですが…。</p>	17階東病棟	<p>この度は看護師や看護補助者（エイド）の対応で、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。ご質問をいただいた日曜日のシャワー浴については、翌日に手術や治療を控えた患者さんに限定でご利用をいただいております。入院オリエンテーションでのご説明が不足したと反省しています。また、患者さんのお部屋は個室に限らず療養をしていただく環境です。入室の際に声をかける、ドアをノックするなど基本の礼儀であり、療養生活の尊厳を守るためにも不可欠な行動でした。さらに、手術後に体調が優れない患者さんに何度も食事が摂取可能かと問いかけたり、インシュリン実施をするために食事摂取を強要するなど、重ね重ね患者さんに配慮がない対応でした。ご意見をいただいた点を看護師・看護補助者とともに振り返り検討し、改善するよう指導をいたしました。今後、多職種で患者さんが安全で安心して療養生活を過ごしていただけるよう、改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R6.6.10	<p>先日投書したAです。</p> <p>あの時はあまりの鈍痛でイライラして、自分の感情にまかせてB先生に暴言を吐きました。その勢いで失礼な投書をしてしまいました。B先生の「どうする？」という言葉は「やさしさ」なのに、私は間違っただけの意味にとってしまいました。一生懸命に治療していただいているのに申し訳ありません。B先生も傷ついたと思います。私が投書したことでB先生の名誉を傷つけたこととお詫びします。申し訳ありませんでした。これからも宜しくお願いします。ごめんね、先生…。</p>	整形外科外来	<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>
14	R6.6.11	<p>婦人科の受診時、内診台のカーテンをいきなり開けられました。不愉快です。以前の先生はそういう事をされていません。</p>	婦人科外来	<p>この度は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。今後このようなことがないように注意して、患者さんの気持ちに配慮した診察を心掛けます。また、診察上カーテンを開けることがどうしても必要な際は、了解を得たうえで開けるようにさせていただきます。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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R6.6.11	子宮の筋腫の経過をみるために定期的に診察を受けています。今回（5月）から新しく主治医の先生が変わり、A先生に診ていただきました。以前の先生は内診時カーテン越しに診察をされるのですが、今回はカーテンを開けられ恥ずかしい思いをしました。	婦人科外来	この度は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。今後このようなことがないように注意して、患者さんの気持ちに配慮した診察を心掛けます。また、診察上カーテンを開けることがどうしても必要な際は、了解を得たうえで開けるようにさせていただきます。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ます。貴重なご意見ありがとうございました。
16	R6.6.11	①毎朝6：30に看護師に起こされます。6：30に起きないといけないのでしょうか？6：30に起きて何をするのでしょうか？病院の規則でしょうか？起きなかったら何度も名前を呼ばれます。 ②最近歩行器から杖になったのですが、「杖で院内歩行OKになったので、もう歩行器はいりませんか？」と聞かれて、「夜中のトイレは寝起きなので、危ないので使ってます。」と答えました。昼勤の看護師に同じ日の夜勤にも同じ事を聞かれて、同じ事を答えました。翌日の昼勤の看護師にも同じ事を聞かれて、同じ事を答えました。一体何回同じ答えを言えば良いのでしょうか？看護師の申し送りは無いのですか？いい加減にしてください。ストレスがすごくたまります。	1 6 階東病棟	①入院の際にお渡ししている「入院のご案内」に6時起床とあるように、病棟では6時に点灯することになっています。看護師は点灯後から朝食までの間に、朝の検査や検温・病状確認を行います。検査や検温は必要な方に行いますが、病状確認は全患者さんに行っております。病院として入院中は各勤務帯で患者さんの病状確認を行うことになっていることについては、ご理解いただきたく存じます。しかしながら、患者さんがお休みのところ何度も声をおかけして起こしてしまったことは配慮に欠けていた行動であり、今後の接遇について指導・教育してまいります所存です。この度は大変申し訳ございませんでした。 ②夜間の歩行器使用について患者さんに何度も同じことを尋ねてしまい、大変申し訳ございませんでした。病棟看護師に調査したところ、患者さんのご意向についての申し継ぎ方法が統一されておりませんでした。申し継ぎ方法を見直し、病棟看護師が同じ対応ができるように努力してまいります。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R6.6.13	6/13分の受付票に、6/18予定（3階23番採血・採尿・採痰受付）は記入不要。 3階23番に行ってしまう。本日採血して6/18利用するかもと思う。もしくは「事前連絡」と明記、事前アナウンスであると明確な表示して欲しい。	医療情報部	受付票の印字内容について関係部署と調整し、改善に向けて検討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。
18	R6.6.14	今回初診でA医師の診察を受けましたが対応・説明は全く親身ではなく、機械的かつ質問しないと説明も充分ではなく、気分悪く終了しました。待ち時間は仕方ないのですが、一言「お待たせしました」ではないでしょうか？ まず説明の際、80歳近い母に対し医療用語を用いた説明。がん治療についても先の考え得ることのできる症状についての説明等、聞いていて自分または自分の家族が今されている説明で納得できるのか？と思いました。 『抗がん剤治療・放射線治療を認知がある人が受けると、1年間24時間横に1人付添いが必要ですができますか？（治療を選ぶなら）』どう聞いても治療受けないよう誘導した言い方ではないですか？例えば「そういう家族もいらっしゃいますが、大変そうでした。」など話し方・説明の仕方がとんでもなく威圧的だと思います。もう少し患者・家族に寄り添った話し方、説明をした方が良いと思います。医師の頭が良いのはわかりますが、人としての温かみが欠けており大変気分が悪い思いです。	呼吸器内科外来	お待たせしましたことへの謝意、病状のご説明時の平易な言い回しなどへの配慮が不足、申し訳ございませんでした。今後は、ご意見を参考に当科一同患者さんに寄り添った医療を目指してまいります。この度は貴重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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R6.6.17	先日は、料金あと払いを利用していますが、クレジットカード更新したばかりでカードをスマホに入力は難しく80代の夫婦にはとても無理で、非常に多忙な受付御三人様のお手を煩わせスマホに入力していただきました。本当にありがとうございました。A様と他のお2人様に御礼が伝えたくて、拙い文でハガキを書きました。本当に助けていただきました。とりあえず、先ずは御礼まで。	医事運営課	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	R6.6.17	婦人科で内診を受ける時に個人を確認される時、いつもは名前の確認のみなのに今回は仕切りのカーテンを開けられました。カーテンを開けて顔を見る必要があるのでしょうか？	婦人科外来	この度は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。今後このようなことがないように注意して、個人の確認は患者さんが診察室に入室された段階で行うことを徹底いたします。また、診察上カーテンを開けることがどうしても必要な際は、了解を得たうえで開けるようにさせていただきます。いただきましたご意見は診療科内で共有し、今後の診察の改善につなげてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
21	R6.6.18	栄養士から渡された栄養アドバイスの資料について。「私たちはなぜ食事をするのでしょうか？満腹感を与えてくれるだけでしょうか？それだけではありません…。」感想として一言で言うと、人をなめすぎですね。誰も満腹感だけを得るために食事すると思っている人はいないでしょう。その先に栄養士のアドバイスがあるのでは？意図的ではない文面であれば考えや資料の作成を改めてほしいですね。	栄養部	この度はご指摘いただきありがとうございます。長年この資料を使用しており、特に改変せずにご覧になっておりました。ご指摘いただいた通りこの文言の必要性はないと思いますので、改変させていただきます。当部で使用しております他の資料につきましても、この際に確認することといたします。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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R6.6.19	<p>手術中の家族の待機ができない決まりなので、術後に先生が連絡して下さると言うことで家族はずっと待っていたのですが…夜になってやっと電話がかかってきた後、主人は泣いたそうです。先生にとっては大した手術でもないし、と思っただのかもしれませんが、家族にとっては入院して手術をするということは一大事なんです。電話なんて1分もかからないですよ？できるだけ早く待ってる家族を安心させてあげて下さい。看護師の皆様には忙しいしお疲れもあるだろうに、とても良くしていただきました。本当にありがとうございました。</p>	1 1 階東病棟	<p>この度は患者さんのご家族に手術の内容をご説明する連絡が遅くなり、大変申し訳ございませんでした。ご家族の皆様にも少しでも早く治療経過の説明を受けて安心していただけるように、今後はできるだけ早くご連絡を差し上げるようにいたします。大変貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。</p>
23	R6.6.20	<p>今回硝子体手術でお世話になりました。有難うございました。まず、とても感動したのがお食事がとても美味しかった事です。毎食どれも本当に美味しく、食事が待ち遠しかったです。又、先生や看護師さんもとてもお忙しそうで大変そうですが皆様優しく、申し送りなどもきちんとして下さり助けていただきました。感謝いたします。それと立地的にとっても便利であることはもちろん、病室からの景色がとてもキレイで癒されました。昼の景色も夜景も本当に素晴らしく、眼が見えづらいのが勿体ない。ちゃんと見えるようになってもう一度見たいくらいの素敵な景色でした。とても良い病院にお世話になり感謝しかありません。 ※お風呂も毎日入れるのはスゴイ!!の一言です。配慮がすごいです。 (12階西病棟より)</p>	1 2 階西病棟 栄養部	<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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R6.6.21	脳死肝移植を希望していて、（5/10に肝移植となればA大学になるとだけ説明あり）脳死肝移植を希望とB医師に直接言わず、外来受付スタッフに伝えて欲しいと言ったことに対して怒っていました。感情的になっていました。肝臓を大事にするか分からない人に貴重な肝臓を提供できるわけないと言われました。その判断はB医師ではなく日本臓器移植ネットワークの審査で決めるはずで。公式サイトの情報ですし間違いないと思います。いかかでしょうか？肝臓が悪くなった理由はあまり関係ないはずです。	肝胆膵内科外来	貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見については科内で共有し、今後の診療に役立てたいと考えております。
25	R6.6.24	血液内科では長年お世話になっています。医師や看護師さんには感謝しています。ただ受付の派遣の女性スタッフ（名札がよく見えません）さんの対応が、患者さんたちに対しとても不親切です。（特に忙しい時、質問に答えられない時）いつも見ていて窓口・電話の対応、気分次第です。先日私もどうしても確認したいことがあり電話したのですが早口でまくしたてられ、結局聞きたかったこと聞けませんでした。月1回の保険証の確認も嫌な思いするので専用の窓口に行きます。看護師さんがいる時は不機嫌ではありません。できれば担当科の変更等検討いただければ…病気以外のことで嫌な思いをするのはしんどいです。	医事運営課	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。当該スタッフには聞き取りを行い、本人も自身の未熟さに十分反省しております。今後このようなことがないように再度指導徹底しております。引き続きこのようなことあれば、ご意見いただければ幸いです。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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R6.6.25	<p>名前はAという看護師。今朝赤ちゃんの心拍測定時に、何回かお腹を強く押さえました。「すごく痛い」と伝えただが無視されて、また力強くお腹を押さえました。</p>	8階東病棟	<p>この度は痛みの訴えに耳を傾けることなく検査を継続し、大変辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。状況から助産師が超音波で心音を確認していたと思われませんが、赤ちゃんの胎位を先に手で確認してからプローベを当てるなど、お母さんに負担のない方法で行うなど配慮やお声がけ・説明が不足していたと思います。今後は、該当スタッフも含めスタッフへの手技の確認を行うとともに、お母さんや赤ちゃんの立場にたち、思いやりのある看護が実践できるようスタッフ一同心がけます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
27	R6.6.26	<p><b>【FreeWi-Fiについて】</b>            談話室に掲示されている手順でつないでも数分で切断される。機器を変えても同じ。使いものにならない。病室には届きもしない。電波が。（14階病棟より）</p>	医療情報部	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ございません。接続手順を最後まで完了されていない場合、そのような事象になることがあります。ご利用いただきやすいように接続手順の改定を検討してまいります。また現在病棟では、談話室・特別個室・一般個室でフリーWi-Fiを提供しておりますが、その他の病室についてもフリーWi-Fiの提供を引続き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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
28	R6.6.26	6/25 9時頃、清掃にきた方が何も言わずに突然カーテンを開け、一言も声をかけないままぶっきらぼうな様子でゴミを回収した。カーテンが開けられたままだったのでゴミの回収だけかと思った私がカーテンを閉めると、他患者のゴミを回収した後また何も言わずカーテンを開けた。検査前で着替えようとしていた時間だったのでごく不快だった。清掃もいい加減でちゃんと拭けていなかった。プライバシーの配慮が全くなされていない方でした。 (9階東病棟より)	施設課	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。
29	R6.6.26	いつもお世話になっております。時々、消化器内科へ書類の確認などで電話をすることがあるが、なかなか繋がらなくて困る。外来の待ち時間、事務の2名の方を見ているがほとんどの時間電話の受話器を持たれて対応されています。別途何度か電話が繋がらないと激しくクレームを訴えている人も見ました。各科皆様お忙しくされているとは思いますが、消化器内科の事務の方の仕事量を今一度見直していただけると助かります。宜しく願いいたします。	医事運営課	この度は大変ご不便をおかけして申し訳ございません。消化器内科は患者さんの数もお問い合わせ件数も大変多く慌ただしさが経常化されており、それが患者さんの目にも映ってしまうことでご迷惑およびご不安を感じさせてしまう結果となってしまいました。業務量は他科と同内容となるため削減することは難しいところではありますが、改善に向けて人員配置や運用の見直し等を行ってまいります。貴重且つお心遣いいただいたご意見をありがとうございました。
30	R6.6.27	Wi-Fiをよく利用させてもらうのですが、5分以内くらいで知らないうちに切れてしまいます。手持ちのスマホが原因なのかわかりませんが、改善していただければ幸いです。案内係の方に問い合わせてみましたが、そのような事は問い合わせはないとの事でした。	医療情報部	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。接続手順を最後まで完了されていない場合、そのような事象になることがあります。ご利用いただきやすいように接続手順の改定を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6年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
31	R6.6.28	<p>・昨日から入院してお世話になっています。公大病院のお食事はとっても美味しいです。昨日から食事が楽しみで楽しみで♪いつもありがとうございます。ごちそうさまです。又、今日のアジサイゼリーは見た目も味もさわやかでした。外出できませんが、昨夜の雨で濡れたアジサイを見た気持ちになりました。感謝です。</p> <p>（12階西病棟より）</p> <p>・煮魚・茄子そぼろ煮・コーンポタージュ、好きな味付けでもっと食べたいのですが、食べることができません。残念です。</p> <p>（18階東病棟より）</p>	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。