

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|--------------|---|
| 1 | R6.12.2 | <p>診断書等、A4サイズの書類を支払いをして購入したにもかかわらず、折らずには入れられない長3封筒を渡された。3つ折りにしないと入らないような封筒しか渡せないようであれば、渡す際に予め3つ折りにして渡すか、書類を折るための机を用意すべき。それよりも経費を節約する項目が誤っている。とても患者に寄り添うような病院とは思えない。</p> | <p>医事運営課</p> | <p>この度はご不自由をおかけし、また窓口でのご案内に配慮がなかったこと深くお詫びいたします。当院では診断書を三つ折り封書のうえ医療機関などに提出することから、通常はA4版が三つ折りで封書できる長3タイプをご用意しております。角2版の大サイズ封筒をご希望の際にはご対応できるよう体制を整えておりますので、窓口スタッフへご遠慮なくお声かけください。当院の経費面にもご配慮をいただいておりますこと感謝申し上げますとともに、当院の窓口での封筒運用についてもご理解いただきますようお願いいたします。</p> |
| 2 | R6.12.3 | <p>A医師について 初診、紹介状ありです。大きな病院なので8:30から来て受付しても看護師さんの「お昼過ぎまでかかる」という言葉にも納得していました。しかし、検査で失敗続きで30分以上ムダにかかり診察まで5時間近くかかり、気分も悪くなりました。「いつまで待つのか」と言うそんな母にA先生は、「そんなこと言うなら他の病院行ってくれていいよ。まだ早い方だから！前は夜の7時までかかってたから」とおっしゃいました。それ患者に言うことですか？病院の問題では？「他の病院の紹介状いただけますか？」と聞くと「出せないです」。何ですかそれ。検査と問診のみで6時間。ここでは普通。友人の医療従事者もそれはないと言っていました。</p> | <p>眼科医局</p> | <p>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でした。対象と思われる医師、対応した看護師および検査を担当した視能訓練士に聞き取りを行いました。医師の発言に関しても確認させていただきました。きちんと説明し誤解なくお伝えすべきところ、患者さんやご家族に不快な気持ちにさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。今回ご指摘いただきました件については科内で共有し、今後改善してまいりたいと思います。しかしながら、大学病院という高次機能を担う拠点病院ではあるものの、外来患者数の割に少ない人数の医療スタッフで対応させていただいているのも現状です。どうしても待ち時間が多くなることはご理解いただければ幸いです。効率的かつ安全な外来運営を心がけて今後も精進してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|---------------------------------|---|
| 3 | R6.12.4 | <ul style="list-style-type: none"> ・連絡ミスが多い。 ・病室が暑くて乾燥してて喉が痛くなる！！ ・食事が旨味がない！！薄味なのは我慢できても、素材の旨味がなく香りもしない！！ ・他の病院ではWi-Fiもあるけど、ここは電波も悪い！！入院が長い人には苦痛になると思う！！ ・前の日に点滴の針をわざわざつけてたのに（2回も失敗して）、当日点滴入れたら漏れてつけ直しに時間かかるし（6回も失敗）。検査での麻酔は全然効かないで副作用だけあった！！ <p>（17階東病棟より）</p> | <p>17階東病棟 栄養部 医療機器部</p> | <p>【17階東病棟】 入院中の環境と医療者対応で不快と苦痛な思いをされたことをお詫びいたします。当院の設備上、大部屋の共有空間では患者さん毎に温度・湿度の設定ができません。Wi-Fi環境は各病棟の談話室と有料個室で提供しています。環境設備に関する説明が不足しており申し訳ございませんでした。点滴の件については、病棟看護師や薬剤師に聞き取りをしました。患者さんの点滴静脈針留置に時間を要したこと、麻酔方法や処方など質問があったこと、前処置や検査の疼痛が強かった状況を確認しました。苦痛を伴った療養生活となったこと、改めてお詫びいたします。今後、医療者チームとして患者さんの思いに寄り添い、苦痛が最小限となるケアが提供できるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。（看護師より）</p> <p>検査時は通常の静脈麻酔に加えて鎮痛剤も併用しており、対応として不備はなかったものと考えます。但し、患者さんの苦痛に関しては予測できる範囲を超えて苦痛があったと認識しており、今後同様の処置を行う場合は、脊椎麻酔もしくは全身麻酔での検査が望ましいと考えています。この度は貴重なご意見をありがとうございました。今後も善処してまいります。（医師より）</p> <p>【栄養部】 薄味でもおいしい料理を提供できるように出汁をしっかりと取り、香りのある食材を用いるなど日々検討させていただいておりますが、旨味や香りがしないのご意見をいただきました。今後、更に改善していくように検討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した。</p> <p>【医療機器部】 この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございません。病院内には各携帯電話会社のキャリア・ネットワークを整備しておりませんので、電波環境の変化等により繋がりにくいことがあります。Wi-Fiに関しましては、現在病棟デイルームのみ使用可能となっております。今後、院内全体でWi-Fiの設置について検討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。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|-------|---|
| 4 | R6.12.4 | 地域予約について 予約票に予約時間の15分前に来るよう記載があるが、毎回予約時間に間に合っていない。（今までに何度か来院している）事前に電話で来院時間を確認したが、予約の15分前と言われた。予約票の表示の仕方を改善した方がよい。（総合案内に患者さんからご意見いただき代筆） | 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。初診予約の際には初診手続きが必要なため、予約票にはおおよその時間として15分と記載しております。予約状況によっては待ち時間が長くなる場合がございます。時間に余裕をもってご来院ください。今後、予約票の表示内容の見直しについて検討してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。 |
| 5 | R6.12.4 | 保険証確認カウンターについて 毎月1回の保険証確認をしようと番号カード取って待っていたが、呼ばれたので行ったら急に「カードでも出来ますよ」と人の顔も見ずに言ったが、どうするのか知らないの？と聞いても次の人を始めて、こちらは知らん顔で一言も見もしない。カード取って順番待ちをしていたのに、どういうつもりなのか？やる気ないのか？知らん顔をするな！ | 医事運営課 | 朝の保険証確認の混雑時の対応となってしまう、大変配慮に欠けた対応であったこと深くお詫び申し上げます。患者さんの顔を見て受け答えすべき接遇の基本が欠如した行動であることをスタッフへ周知し再度指導に努めております。また、当院では令和6年12月2日より全ての外来診療科窓口へマイナ保険確認用の読取リーダーを設置しております。そちらの機械で保険証確認していただけますので是非ご利用ください。もしご不明なことがあれば窓口スタッフへお尋ねください。この度は貴重なご意見いただきありがとうございますございました。 |
| 6 | R6.12.4 | 今日シャワーBに入りました。外の扉、内の扉ともにギーギーと開け閉めがしにくかったので、改善をして下さい。次回の入院までに、いや、すぐをお願いします。（11階東病棟より） | 施設課 | ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。現場を確認の上、早急に対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。 |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|----------|--|
| 7 | R6.12.4 | <p>Wi-Fi環境のお願いについて いつもお世話になります。先生方、看護師のスタッフの方々には大変お世話になってます。Day15の治療しております。</p> <p><困り事あります>3週間の入院で17階のWi-Fiの無料を利用させてもらおうといつもトライしますが、最初は繋がりますがすぐに接続できません。もちろん部屋の利用もできません。抗がん薬中はベッドに居なくてはならないので、もう少しWi-Fi環境を良くしてほしいです。</p> <p>（有料のレンタル（テレビのように）も格安なら利用者がいてるかとも思います）</p> <p>※17階東病棟より</p> | 医療情報部 | <p>この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。また貴重なご意見ありがとうございます。患者様用Wi-Fiの接続について、接続手順を最後まで完了されていない場合、途中で接続が出来なくなることがあります。ご利用いただきやすくするために、接続手順の見直しを検討してまいります。患者様用Wi-Fiの利用範囲については、現在病棟内では談話室・特別個室・一般個室においてフリーWi-Fiを提供しておりますが、その他の病室でもフリーWi-Fiの提供を引き続き検討してまいります。</p> |
| 8 | R6.12.4 | <p>飲み物温めたいので、電子レンジあればうれしいです。</p> | 1 3 階東病棟 | <p>当院の食事は適時適温で提供しておりますので、電子レンジの設置はしておりません。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。</p> |
| 9 | R6.12.5 | <p>2024.12.5木曜日 午前9：15頃、1階ドトールコーヒー いちばん近いトイレ（多目的）で、男の方（お掃除の）が一生懸命しゃがみこんで便座を拭いておられました。何度も何度も。とってもできることではないので、感動と共に感謝の気持ちでいっぱいです。色々な方が使用しますが、一人一人できれいに使いたいものです。お掃除の方（男の人）に「ありがとう」の一言です（心より）。すばらしい人です。</p> | 施設課 | <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12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|----------|--|
| 10 | R6.12.6 | 治療だけでなく、患者一人一人の心身共に寄り添って下さりありがとうございます。入院してから一度たりとも嫌な思いをすることがなく治療・生活できました。ありがとうございます。医療関係の方にとどまらず全スタッフの皆さんが、患者の小さな思いに真摯に寄り添い受け止めて下さったからだと思います。どの部署の方も各々大変なお仕事だとは思いますが、患者の為に力をお貸し下さい。皆様もご自愛下さいますようお願い申し上げます。 | 1 7 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。 |
| 11 | R6.12.9 | 朝8時に来て、会計終わる12時35分。シニアは暇なので、前日来て受付等やレントゲン等のこと済ませ、後日に来るようなことは出来ないものか。後日診察予約を連絡することは無理かな？ | 整形外科外来 | 診察と検査日を同日にするか別日ことは可能です。外来主治医と相談して下さい。外来主治医に患者さんの希望を伝えていただき、治療・検査・診察のスケジュールを相談しながら決めて行くことをお勧めします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 12 | R6.12.10 | 今回の入院は気分もしんどかったんですが、接してくれる看護師さんが皆丁寧で優しく少し元気になりました。急に寒くなったのに半袖1枚で働いてるのを見ると、こっちが申し訳なくなるので、暖かい服装で看護して欲しいです。大変な仕事だから事情があるのだろうと思いますが、寒そうにしてると気になってしまいます。本当は暑いんやったらすみません。 | 1 3 階東病棟 | この度は看護師へのあたたかいお言葉とお気遣いをいただき、ありがとうございます。病棟看護師は、病室では動いているので見た目ほど寒さを感じていません。ナースステーションに戻りデスクワーク実施時は、それぞれ上着を羽織るなどして対応しております。賜りましたお言葉を励みに、今後とも皆で精進してまいります。 |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|-----|--|
| 13 | R6.12.11 | お風呂を利用させていただいた時にカビ！！の多さにびっくりしました。病院のお風呂とは思えないくらいの汚さに、ある意味ショックでした。特にイス！！衛生的によくないです。 (11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。定期的にかび取りはさせていただいておりますが、今回は臨時でカビ取り清掃を実施いたします。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 14 | R6.12.12 | いつもありがとうございます。お風呂のことですが、院内のお風呂は清潔にした方が良くと思います。あのカビだらけのイスは変えた方が良いでしょう。 (11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。定期的にかび取りはさせていただいておりますが、今回は臨時でカビ取り清掃を実施いたします。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 15 | R6.12.12 | 通信環境について 18階北側と西側は良好ですが、東側は大変通信環境が悪いです。ネットの接続が非常に不安定です。高い部屋代を払っているのに改善されたらどうですか？ | 施設課 | 病院内のインターネットにつきまして、ご満足いただける環境にご不便をお詫びいたします。18階個室にてインターネット接続に不具合がございましたら、ナースステーションにお声かけいただければ、直ちに対応いたします。個室のインターネット接続状態を確認し、改善してまいります。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12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|----------------|---|
| 16 | R6.12.12 | 点滴終了時刻16時の予定、実際終了17:15になる。理由、点滴途中流れ悪いのを報告するもきっちり見ないで処置なく、途中遅くに気が付き1時間以上もかかる。担当看護師Aさん、最終の血止め処理も雑です。 | 化学療法センター 外来 | 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。点滴の滴下調整について看護師は、患者さんの血管の走行状態により穿刺部分を検討したり、滴下変動に細心の注意を払いながら指示された時間で投与することを心がけております。今後は、点滴終了後の止血の処置を含めてスタッフ間で穿刺、滴下調整の確認を行いケアに従事していきたいと思っております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 17 | R6.12.13 | 12月13日の食事はおいしかったです。魚煮つけは味付け担当の方が変わったのでしょうか？バッチリ。 小松菜のきなこ和えは食べにくいです。ありがとうございます。 (17階東病棟より) | 栄養部 | 味付けに関しまして好評いただきありがとうございます。食べにくいものもあるというご意見に関しましては、より食べやすいよう改良できないか科内で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。 |
| 18 | R6.12.17 | 保険証確認カウンターにて、次回マイナンバーカードをお持ちくださいと言われ、持っていないと答えたら、取ってきてくださいと言われました。任意のカードを強制のように言われたこと、非難するような目で見られたこと、納得できません。カードが無ければ診察してもらえないのでしょうか？命を預かる病院の対応に憤りを感じます。 | 医事運営課 | この度はマイナ保険証のご案内をきちんとご理解いただけるよう説明すべきところ、不十分な説明対応となってしまい誠に申し訳ございませんでした。今後マイナ保険証が主流になることから可能であればご申請いただくことを推奨させていただいておりますが、各ご事情で申請されない場合においても資格確認書が発行され従来通りご受診いただけますのでご安心ください。今回の対応については職員共有および指導を行いました。なお、詳しい制度の内容のご説明は医療相談窓口、もしくは厚生労働省ホームページやお住いの役所窓口でご確認いただければ幸いです。 |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|---------|--|
| 19 | R6.12.19 | <p>普段より大変お世話になり感謝と同時に、私に関わっていただけて居られる医療関係・事務関係の方々をはじめ、それらを支えておられる皆様へ、心より感謝を述べさせていただきたいと思えます。</p> <p>この度、心臓ペースメーカーの不調により入院。検査した結果、手術の方法などについて色々と考えました。また、将来の人生においても自分だけでなく家族のこと、残された人生の生き方などを思いました。医療というものは色々な選択があり、それを選べる機会を得られることはA先生をはじめ、皆様の努力によるものと感じています。ありがとうございました。また機会があればよろしくお願い致します。感謝申し上げます。</p> | 10階西病棟 | <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> |
| 20 | R6.12.20 | <p>看護師のA氏の対応が信じられない程失礼でした。詳細は神経内科受付の女性に聞いて下さい。人間として間違っている。二度と対応してほしくないです。</p> | 脳神経内科外来 | <p>脳神経内科外来での看護師の対応について、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。担当した看護師に確認したところ、外来でのマスク着用をお願いしたということでした。当院では感染対策の一環として来院される患者さんやご家族に対し、院内でのマスク着用をお願いしております。病状などによりマスク着用が困難な際には、看護師にお声かけいただければ対応させていただきます。また、説明の際の看護師の態度につきましては、看護師を含む医療スタッフ全員に毎年接遇研修を実施しております。今後、外来での対応でご不快な思いをさせないようスタッフへの指導や教育に努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|---------|--|
| 21 | R6.12.20 | マイナ保険証の受け付けについて。 他の大学病院では機械の読み取りだけで受付は終了した。 | 医事運営課 | ご説明が不十分なためご不便をおかけして申し訳ございません。マイナ保険証の仕組み上、初めて当院でマイナンバーカードをご利用される患者さんの場合、当院システムとマイナ保険証の連携操作をすることが必要となります。これは患者さんの保険情報を会計計算までに正しく紐づけ、ご請求を抑止するためでございます。次回以降の連携作業は不要となりますので、どの窓口でもご自由に保険確認をいただければと存じます。またご不明な点等あればお問い合わせください。 |
| 22 | R6.12.20 | ホルター心電図を装着してくれたAさん（女性・ショートカットの方）ありがとうございました。いつも服着替えられなくなるから「タンクトップとか着て来てね」と言われるので昨日も着て来ましたが、Aさんは家で服の脱ぎ着ができるように心電図付けてくれました。そのおかげで帰宅後も気持ち軽く、楽でした。いつもホルター心電図を付けている時はなんか胸とか引っ張られて（紐に）しんどい気持ちになりやすい。落ち込むけど今回はほとんどなかったです。いつもありがとうございます。 | 中央臨床検査部 | 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。 |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|----------|---|
| 23 | R6.12.20 | <p>ナースの人々の働く姿勢には驚かされました。体力的にも精神的にも大変なお仕事。その中でいつも笑顔で接していただき、患者に対する気遣いもあり安心することができ元気づけられました。そして病名を特定するため親身になって動いてくださったり、不安な時に話を聞いてくださった先生方、安心してお任せすることができました。本当にいろいろとありがとうございました。看護助手の方々、掃除係の方々、アメニティの方々。毎日掃除ゴミ回収等していただきありがとうございました。きれいな病室で気持ち良く過ごさせていただくことができました。病院着も毎日きれいな物を着ることができ、ありがとうございました。本当にこの病院で診ていただけて良かったです。まだまだ通院ではお世話になりますので、これからもよろしくお願いいたします。</p> | 9 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> |
| 24 | R7.12.20 | <p>ナースの方々の仕事ぶりには驚かされました。体力的にも精神的にも大変なお仕事なのに患者のことを第一に考え、いつも笑顔で接していただき気遣いも素晴らしく、皆さんの笑顔に元気づけられました。そして治療にあたってくださった医師の方々も、いつも私たち患者のことを考え一人の患者にたくさんの医師の方が関わって、チーム一丸となって治療していただき、説明も丁寧にわかりやすくしていただき安心して任せることができました。本当にありがとうございました。</p> <p>看護助手の方々、掃除係の方々、アメニティの方々。毎日掃除ゴミ回収等していただき、いつもきれいな部屋で過ごさせていただくことができました。そして病院着も毎日きれいな服で過ごすことができありがとうございました。</p> <p>1ヶ月本当にお世話になりました。この病院で診ていただけて良かったです。本当にありがとうございました。これからは通院でお世話になりますが、よろしくお願いいたします。ナースの笑顔が職場環境の素晴らしいことを語ってます。</p> | 1 1 階西病棟 | <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6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|----------|---|
| 25 | R6.12.21 | <ul style="list-style-type: none"> ・自分はカテーテルをしているのですが、お風呂をお願いしたとき点滴を外しただけで「じゃあ、どうぞ」と言われた。説明をして保護シールを貼ってもらいましたが、あのままお風呂に入っていれば感染症になりかねません。（首からカテーテルで1度感染症になりました）お風呂出たからの消毒は1週間に1回しかできないとも言われ、感染症が怖いと思いました。 ・体温計がワキガの匂いがしたので他のないですか？と聞いたら「私にはわからない（匂い）。これしかない。」と言われて、熱計るのあきらめました。ワキガはうつります。 ・色々な方が入院されているのはわかります。便の処理された時部屋中に匂いが漂います。看護師さんは処理して終わりですが、部屋の住人はその匂いに20分程絶えないといけません。消臭剤とか対応をお願いします。 ・看護師さんのカーテンの閉め忘れ。 ・毎日下痢で1回のトイレで20～30分位座っていたけど、このトイレは便器が小さくおしりが痛くて長く座れない。トイレの回数が増えた。 ・隣がうるさすぎ。寝れない。ストレスでお腹が痛い。トイレの回数増えた。 ・薬を飲む時の小さいコップは使いまわしか気になる。 | 1 5 階西病棟 | この度は看護師の対応につきまして、入院中に不愉快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見につきましては、入院中に対応させていただきました。今後も病棟スタッフへの教育を継続し、安心して療養生活を送っていただけますよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|----------|---|
| 26 | R6.12.23 | <p>初めての入院で不安でいっぱいでしたが、先生方も優しく説明していただき、病状によりいろいろサポートしていただき感謝しています。看護師さんも目線を合わせて話を聞いてくれたり、下痢で夜心配な時もいろいろ対応してくれ色々な面でサポートしていただきました。ありがとうございました。私の母も大変良くしていただきましたと話に聞いていたのですが、その通りでした。</p> <p>ただ、通路側のベッドだったので約3週間、カーテンの中天井と壁だけ見ているのはちょっとつらい時がありました。</p> | 1 1 階西病棟 | <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> |
| 27 | R6.12.24 | <p>全く患者の話を聞かない！</p> <p>あれで診察したになるの？二度とリンパ浮腫のA先生には診てもらいたくない。</p> <p>初めてこんな先生に出会った！！時間の無駄！</p> | 形成外科医局 | <p>この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。常に適切な診療を心がけておりますが、寄せられたご意見を糧に今後の外来診療の改善を図ってまいります。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。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|--|---------|---|
| 28 | R6.12.24 | <p>昨日右手のカテーテルを入れ替えると聞き（前の病院で2週間くらい経っているかな？）地下1階へ行きました。入れ替えると思っていたら「挿し替えます」といきなり言われました。エコーも準備されてなく20分くらい待ちました。同じ右手に場所を変えて挿しましたが、管の先が真っ直ぐならず奥まで入らなかったため抜きました。「血管がポロポロやから（長く使用してたため）入らなくて。左手でとりますね。」と当たり前のように言われました。左手でとることになりましたが、やはり管の先が真っ直ぐならず2回程失敗しました。「血管を長く使用してたわけでもないのに??」と思いました。最後にワイヤー？に変えたのか、何となく奥に入ったみたいで終わりました。寒い中2時間程かかりました。「管の先がなかなか真っ直ぐならなくて…」の言い訳で終わり、そんなことはこっちとしては知らないし、3回も失敗して、準備もできてなく、長時間かかり、管のせいにして。担当したのはあなただし、ちゃんと“すみません”というべき。部屋に戻っても“痛くないですか？”とも来ないし、因みに今日休みとかホントありえない。昨日の夜は腕を動かすと痛かったです。筋肉の上から挿したのかな？</p> | 消化器内科医局 | <p>PICCカテーテルの入れ替えについて、処置前の待機時間が発生してしまい申し訳ございませんでした。また、血管の確保が難しく挿し直しが必要となり時間を要しました。痛みに対する配慮や声かけが足りず、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。カテーテルの挿入後は大きな合併症なく経過しており、処置そのものに問題はなかったと思います。しかしカテーテル挿入は侵襲を伴う処置であるため、患者さんの不安に答えるべく誠意をもって対応したいと思います。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。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|-------|--|
| 29 | R6.12.25 | <p>脳神経外科の中にあるトイレについて その中にあるにも関わらず、和式で男女となっている。 できましたら洋式にしてもらえませんか？病気が病気で すのでお願いいたします。</p> | 施設課 | <p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。改修等、 検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。 ございました。</p> |
| 30 | R6.12.25 | <p>精算の所で職員の男性（年配の人）に、会計の機械は バーコード（受付票）で払えるかと聞いたら、診察券し かあかんと言われた。実際は使用できた。職員にきちん と使えることを伝えて下さい。杖とついているとお金を出 すだけで大変で、診察券をわざわざ出すのが大変で す。 “バーコード支払いできる”と貼って下さい！</p> | 医事運営課 | <p>この度はご案内が間違っており、ご迷惑をおかけして おりますことお詫び申し上げます。ご意見いただいた通り、 受付票のバーコードでも対応可能であることをス タッフに再周知し、正しいご案内ができるよう指導させ ていただきました。貼り紙のご提案につきましては、多 数の掲示物は情報混乱となることから今回は控えさせて いただきます。何卒ご了承いただきますようお願いいた します。</p> |

患者さんからのご意見と対応（令和6年12月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|----------|---|-------|---|
| 31 | R6.12.25 | 産前・産後、同室はきびしい。分かってはいますが（同じになること）切迫で不安なのに、赤ちゃんの声はきびしいです。。。わかってはいます。すみません。 (記入日：未記入、回収日：12/25) | 8階東病棟 | 当院では、母乳育児の推進や育児技術獲得のため、出産後は赤ちゃんとお母さんが一緒に過ごせるように母子同室とさせていただいております。安静が必要な方は、母子同室の部屋とは別になるよう配慮しておりますが、病状や部屋の運用上の都合によりやむを得ず同室となる場合があります。赤ちゃんの声が聞こえる部屋に入院となり、精神的に安静が保てなかったことをお詫び申し上げます。可能な限り妊婦さんの休息が妨げられることのないよう、今後も環境調整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。 |
| 32 | R6.12.27 | 心臓の手術から2年が経ちました。たくさんの方にお世話になり、今生活ができています。他の疾患があり体調が良くない日もありますが、生きていることに感謝する毎日です。ありがとうございました。 | 病院全体 | 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。 |