

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年7月1日	CT検査を受けた後、着替えていたら次の人をもう案内していました。これは普通のことですか?(次の人は男性でした)着替えを済ませて出たら技師?看護師?の人にすごく謝られたけど…。こういう検査室内で他の患者と顔を合わせるのが当たり前の病院であれば、貴院でCT等の検査は受けたくないです。 (中央放射線部)	このたびは、CT検査において、大変不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした。 当職員が検査台に患者さまがいなかったため検査室が空いているものと勘違いし、患者さまが更衣していないかを確認せず、次の患者さまを検査室に入れてしまったため起こってしまいました。 今後はスタッフ一同確認を怠らず、患者さまに不快な思いをさせる事のないように心掛けてまいります。 このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
2	平成27年7月7日	玄関をはいった受付けの所に2個所の受けつけする所があり待っている人が居たが、1、2、両方に人が居れば並びもするが、片方があいていたので並んでる人が居ないので書類を出したが受付けてもらえず別の列の人を呼んだが気分的に思ろくなかった。割こんではいったのであれば私が悪かったと思うが、1番の方に人が少なかったので空いた方に行ってた私が悪いのだろうか? もし1の受け付けだけでなく、1、2共に順番を交互にすれば問題はなかったと思う。	ご案内不足で、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 保険証確認カウンターの列は基本的に1列で並んでいただくようにご案内しておりますが、患者さまを対応している間に、気がつくと2列になってしまっていることもあります。 今後、混雑時にはスタンションポールを利用し、対応いたします。
3	平成27年7月7日	混雑しているのに会計の窓口の空いている所が少ないので時間がかかり過ぎです。 患者さんの列が長い時は状況を見て窓口を多くして欲しいです。  会計に対する同様のご意見をいただきました。(5件)	会計の際、患者さまにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。計算窓口の担当者数につきましては、患者さまの状況を勘案しながら配置しておりますが、今後とも柔軟に対応できるよう取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただきますようお願い申し上げます。
4	平成27年7月7日	私は6月25日に入院させて頂きました。 肺ガンの手術を7月3日に無事終わり手術をしてくれました先生(A)始め手術にあたってくれましたスタッフの皆様に感謝の気持ちで一杯です。本当に有難う御座居ました。又、16階東棟の師長さん始め看護師さん全員の皆様、親切でやさしくて、ていねいで本当に有難う御座居ました。今も入院して居りますが退院しても市大病院の事は忘れません。本当に有難う。心より御礼を申し上げます。 16階16病棟東の師長さん始め、看護師には健康に気をつけてお仕事頑張ってください。 (16F東病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
5	平成27年7月9日	<p>婦人科で入院した者です。事務担当者さんの入院の設備案内・説明等で、「診断書」が必要な方は、診察券のナンバー(不要では?)と氏名、鉛筆で記入のうえ提出ください。</p> <p>どの事なので提出したところ、診断書は5000円しますので、細胞の検査結果が出てからの方がいいのではと、その時は親切な対応をしていただいたと、思いましたが、先生にお話すると、外来までに検査結果が出るので、診断書作成でき外来で渡せるので、提出くださいと言われた。診断書のためだけに、病院に来るのもなあ～と思っていたので助かったと思った。</p> <p>土曜日だったので、月曜日に渡そうと思った。一日退院が早まり、(予定では火曜日退院)入院費の明細を持ってこられた時に、診断書を渡したところ、診断書を指さしながら「此処の通院欄記入しないといけないし』『通院の保険入っていませんから～』(今思うと個人情報と言う必要はなかったのに…)」「また入院するかも知れないし、』『もう入院しません』と押し問答、事務員さんが病気の進捗を判断する必要があるのでしょうか?本人が診断書の費用を払うのに関係ないと…怒りのまま、お掃除される方も待っていたので慌てていて、詰所に寄ることを忘れてしまい、(残った薬をもらうため、引き換えの書類があることを知らなかった)精算タクシーに乗ったところ、「渡さないといけない書類があるから、戻ってください。」と携帯に電話が入り戻ったが、一言も謝りの言葉なく(興奮して忘れてしまい、私にも詰所に寄らなかった否があると思うが…)診断書の引き換え書類を淡々と説明した。お大事にもなく…二人の事務員さんは親切で言ってあげてるのって感じでした。</p> <p>市大での入院は初めてで、手術・取分け麻酔に関して、手術前検査・診断・説明と他病院ではないし、手術の脊髄麻酔の注射も痛みがほとんどなく、お上手ですねと手術が終わって直ぐお礼を言ったほどで、やはり市大にして安心できよかったと思った。</p> <p>また病室の先生方・看護師さんも親切で、設備にしても毎日シャワーができたり、談話室で食事ができ、快適な入院をしていたので、逆にとても残念で怒りが収まらないです。</p> <p>一事務員が先生からの指示を伝言しても対応せず「診断書」について、口出しするのはどうかと思います。</p> <p>患者は、不安・ストレスを感じているのに、追い討ちをかけるような、悪く言えばまるで、細胞検査結果は悪いですよ、再入院するのについて言っているようにとれますよね。</p> <p>外来まで待たなく郵送することにしましたが、当書面について無視されることなく、ご検討・ご指導いただきますようお願いいたします。</p>	<p>このたびは、病棟クラークの対応により退院時に、患者さまにたいへん不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>患者さまから診断書の申請がある場合、まず受付させていただき、その上で、書類作成上必要な確認事項についてお尋ねさせていただくことがあります。</p> <p>ご指摘のように、病棟クラークが患者さまの診療内容に立ち入るようなことは、業務上適切ではございませんので、このようなことがないように指導しました。</p>
6	平成27年7月9日	<p>駐車場の料金について</p> <p>毎月、外来で来てるのですが、せめて1時間だけでも院内で「はん」をもらえば無料とかならないもんですかね?</p> <p>毎回、くすり、会計などでまたされ、診察も30分くらい待ち、駐車場料金¥1,200ぐらいかかります。せめて最初の1時間くらい無料にしてください。どこの病院でもそんな割引ありますよ!!医療費だけでも高いのに…</p> <p>考えて下さい。</p> <p>(乳腺・内分泌外科外来)</p>	<p>当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。</p> <p>また、駐車スペースに限りがあることから、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。</p> <p>ただ、当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しておりますので、何とぞご理解いただきますようお願いいたします。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成27年7月10日	<p>面会者について 基本的に病室内での長話は禁止して下さい。 広い談話コーナーが設けられているにも関わらず他入院患者への配慮が無く、携帯電話も平気で病室内で使用(入院患者等)しています。 元来(入院病棟含む)病室は安静の場、最低限のマナーを患者及び面会者への指導をお願いします。 (16F東病棟)</p>	<p>このたびは、療養環境において不快な思いをおかけし、申し訳ございません。病室内での携帯電話での会話はご遠慮いただくように入院時にご説明させていただいており、病室内で使用されている患者さまを発見した場合はその都度注意させていただいております。また、病室での面会ですが、面会時間内では制限させていただいておりません。ただし、他の患者さまの安静等を妨げるような場合や、面会時間外の面会については談話室をご使用いただくよう説明させていただいております。今回、不十分な点があり、今後は患者さま、面会の方々にご協力いただけるように看護師、病棟クラークで対応させていただきます。なにかございましたら看護師までお知らせください。 今回は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	平成27年7月14日	<p>オストメイトや障害者用のトイレにも汚物入れを置いて下さい。 (泌尿器科外来)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 早急に配備します。ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。</p>
9	平成27年7月13日	<p>点滴を早めて落とすのはわかるとして、まだ少し残っている点滴(抗生剤)を終りですと言って止めてしまうのはおかしい! 何遍でも来るのがいやだとかの自分主導の考えで動いているからこうしたやり方をするのだと考えます。 この看護師はずっとこの様なやり方をして来ているのだと考えます。職員教育をもって見なおして頂き、患者目線で接してくれる看護師育成に努めて頂きたい。 (7F東病棟)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 スタッフに改めて、患者さま目線での対応について教育を行いました。</p>
10	平成27年7月15日	<p>本日、11:00~11:15で外来の予約があり、10:00頃に来られた患者様より診察順番確認システムのQRコードの読みとり方法を教えてほしいとのご依頼があり、説明をいたしました。QRコードを読みとり、受付番号を入力しても番号に該当がないとの表示が出てきたとのこと。予約時間直前に再度受付番号を入力したが、今度はこのシステムでは待ち時間と自分の順番があと何人目ということが分からず、役に立たないとのことで、再度総合案内に来られました。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけいたしました。 調査いたしましたが、不具合を確認できませんでした。申し訳ございません。 当システムでは診察予約の進行状況を待ち時間や順番ではなく、メッセージでお知らせし、めやすとさせていただいております。今後、よりご利用いただきやすいシステムを検討してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
11	平成27年7月24日	<p>以前より医事課が変わってから気になる医事課男性数名あごマスク??? 他のスタッフはちゃんとしてるのに目立つ マスクはきちんと着用する様、指導されているのでは? 大変見苦しい。 毎週外来付添い中</p>	<p>このたびは、窓口での身だしなみについてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 マスクの着用について、きちんと着用するように指導いたしました。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
12	平成27年7月27日	<p>①お薬が足りなくて何度も電話させてもらっているのに看護婦さんも事務の人も「申し訳ありません」の一言もない</p> <p>②外来に来て夕方5時に終わって私がしんどそうにしても他の患者さんには「今日はお待たせしてすいません」って言うのに私にはその1言もなしで人を待たせて当たり前の態度とる</p> <p>③7～8月になると私は暑さが苦手な体で体がしんどくなったりするのに遅れて行ったら1人の看護婦さんに「時間通りに来てくれないと困る」って言われた。主人の仕事が不規則(朝3時4時起きです)だったりしてゆっくりして行きたい時もあるのにゆっくりして行く事さえできない (膠原病内科外来)</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをおかけし、申し訳ございません。今回いただいた意見を真摯に受けとめてまいります。</p>
13	平成27年7月27日	<p>外来総合案内について 受付開始時刻を現在の「9:00～」を「8:30～」にすべきです。 病院内のいくつかの部署で受付開始時刻が「8:30～」になっています。外来総合案内は病院全体の受付なので少なくとも「8:30～」開始(できれば「8:15～」開始)にすべきです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 総合案内は、現在8時30分から開始しております。カウンター内で行っている保険証確認は、9時からの開始になっておりますが、9時前であっても準備が整い次第開始しております。 ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
14	平成27年7月27日	<p>計算受付について あごにかけたマスクが気になる。 「計算受付」はマスク着用となっているようで、それは結構な人ですが、男性スタッフの一人がマスクをあごにかけたままにしている。 はずすならはずす、するならするで、おかしな付け方はやめた方がよい。</p>	<p>このたびは、窓口での身だしなみについてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 マスクの着用について、きちんと着用するように指導いたしました。</p>
15	平成27年7月23日	<p>・感謝・感謝です。残りの人生を有意義に過ごさせていただきます。 ・すばらしいDr.のチームワーク、お世話して下さった看護師の方々、いきとどいた清掃、市大はホテルのようだという言葉通りでした。 ・病人にとってやさしい笑顔が何よりです。 質問にもていねいに答えて下さいました。 ◎市大に入院までこぎつけるのに時間を要し悲しくなりました。 (15F東病棟)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成27年7月27日	<p>偶然ですが、同じ部屋に去年9月にも1週間弱の入院をしました。今回はまた違う病名で入院しましたが、担当の先生方初め、看護師さん方、本当に話し易く感じの良い方ばかりで、長い入院生活も心地良く過ごす事ができました。師長さんとも仲良くなり、楽しくおしゃべりさせて頂きました。コンシェルジュの方達も心配りがよくできてらして有難かったです。</p> <p>特に感謝しているのはお食事がおいしい事!体力を付けるためにはと、頑張って食べるのではなく、おいしくて毎食完食しました。今回ここに来る前に違う病院に1週間入院して転院してきたのですが、その病院の食事はこれ何の野菜??これは何の味付け?と閉口する程まずく、この病院の食事とは比較など程遠いものでした。</p> <p>火曜日、金曜日の特別階のみの特別食など、かなり楽しみでかぼちゃの煮付けのお味にも感心しました。</p> <p>お料理を作って下さっている調理師さんに直接お礼を申し上げたいくらいです。う巻きと炊き込みご飯の日など、もっとごはんをお代わりしたいくらいでした。</p> <p>入院はなるべくしたくないので、またお会いしましょう!とは言えませんが、快適な入院生活のサポートありがとうございました。</p> <p>(18F東病棟)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
17	平成27年7月28日	<p>精算受付について 15:20精算受付について16番窓口女性に問合せると口の聞き方に問題あり。注意して下さい。 ショートカットの50代の女性。</p>	<p>患者さまにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今回頂戴したご意見をもとに、窓口係員の接遇につきまして再度指導をさせていただきました。今後とも患者さまの立場に立った対応を心がけてまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
18	平成27年7月29日	<p>6階レストランに対する苦情! 会計支払うもレシートが出ませんと一言だけで領収書を出そうともしない! 公的施設内の店としては不適當です。</p>	<p>接客の対応が不適切でお客さまにご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。 領収書での対応も無く、お客さまに失礼な対応となりました事、心よりお詫びいたします。 ご来店からお帰りの時まで、気持よくレストランをご利用していただけるように指導してまいります。</p>
19	平成27年7月28日	<p>大変お世話になりました。 サービスの点などに何の不満もありませんが、1つだけお願いしたいのはクローゼットがせっかくあるのにハンガーが数本とピンクのかごが1つだけなのは、いかにも残念です。 バスタオルや下着といった出来ればクローゼットでも直に置きたくないものを沢山持ち込んでいるので、簡単なチェストかカゴであれば数点(3~5ヶ)あってくれると大変助かります。 どうぞ宜しくお願いします。 (18F東病棟)</p>	<p>貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 簡単なチェストをご用意する方向ですすめさせていただきます。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
20	平成27年7月31日	病室の頭上の照明について 窓側は晴天の日は不用。 空床でも点いていてもったいない。 配線を変えるのは、大変だと思うから長い目で見ればどうだろう。節電の為に。 (10F西病棟)	貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘の通り、節電や患者さまの環境調整のためには、細やかな照明管理が必要と考えます。 現在、総室での照明管理は病室ごとに一括管理となっております。個室や、総室でもすべてが空床の時は、節電のために証明をOFFしておりますが、ベッド毎の対応ができないのが現状です。 今後は、照明管理について施設課と相談していくと共に、患者さまにはご理解いただけるような説明ができるよう心がけてまいります。
21	平成27年7月30日	再診受付機付近で案内をしていたスタッフより、ご立腹の患者様の対応を引き継ぎました。当該患者様からのクレームは下記の通りです。①2週間毎の来院で、今まで総合案内と会計窓口で保険証を出したのに、毎回受付票に「保険証確認が必要」というメッセージが表示されている。今回で2回目で、明らかに事務処理のミスである。3回目に同様のことが起こった場合どう責任をとるのか。②最初に対応したスタッフが「診察券は出したのか？」と聞いたことに対し、当然のことを尋ねるなど人間性を疑う。スタッフの教育はどうなっているのか。	このたびは、ご不快なお気持ちをおかけし、申し訳ございません。①については詳細が分かりかねますが、確認日および期限の入力漏れが考えられます。ご提示いただいた保険証の確認および入力を実行いたします。②についてはスタッフの接遇について指導いたしました。
22	平成27年7月22日	長年、貴院には大変お世話になっております。医師の皆様やスタッフの方々はとても感じがよく不満はないのですが、ひとつ、駐車場のことは、前々から気になっています。具合が悪いので通院していますので、車で行く人も多いと思います。受診しているのに、駐車券の認証が受けられないのはおかしいと思います。 他院とくらべて申し訳ないのですが、A病院は、3時間無料、B病院は7時間です。近くのパーキングと同じ料金なのは、納得いきません。どうか一度皆様でご検討下さい。(外来 リウマチ・呼吸器科)	当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。 また、駐車スペースに限りがあることから、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。 ただ、当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。