

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.8.1	今回、MRCP検査を受けたのですが、前回はとても楽だったのに、今回は、とても苦痛でした。と言うのも、検査技師さん(女性)の声かけに配慮が感じられなかったからです。私は、頸椎が固まって動かしにくい為、いつも枕を高めにしてもらって検査を受けていますが、今回その件を申し出ると、少し調節した程度で、私が「もう少しだけ高くしてもらえませんか?」と言うと、「これ以上高くしたら(ドームに)入れなくなるので、ムリです。」と言われました。検査中、首にずっと力を入れなくてはいけない状態だったので、とてつもなく苦痛でした。また、前回は、細かい指示をくれ(例えば、「次、何秒間、息止めがあります。」とか、「あと〇回ですから、がんばりましょうね」等)たのですが、今回は一斉無く、果たしていつ終わるのか?息止めもいつもより苦しく感じました。声かけの仕方では患者は、どれだけ楽に検査を受けられるか……もう少し考えてほしいです。	中央放射線科	今回の件に関しまして、担当技師の配慮が足りなく、長時間の苦痛を強いてしまいました。大変申し訳ございませんでした。加えて、検査の流れの説明も足りず、ご不安にさせてしまったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。MRIの装置はその物理的な構成上、患者さまのスペースが狭く、楽な姿勢で検査を受けていただくには、ある程度制限があるのが事実です。しかし、その環境下でいかに楽に検査を受けていただけるかを考え、実践することが、診療放射線技師としての務めであると考えます。今回のご意見を、当該技師に伝え指導し、またMRI勤務すべての技師にも改めて指導いたしました。中央放射線部として、これからも常に患者さまに寄り添い、苦痛の少ない検査、治療ができるように皆で取り組んで参ります。貴重なご意見、ありがとうございました。
2	H30.8.1	早くから来ているのに、待って、保険証の確認いつものように下の受付に戻して下さい。いまは、いいですが、10人以上並んで、9:00を待つのは、これで身体が悪くて来ているのに、並ばせ、待たせるのは、病人にとってコク!です。私は今まだ元気ですが、立って待つのもつらい方には、今の方法は可哀想です。もとに戻して下さい。	医事運営課	このたびは、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。保険証の確認は8:30~1階 および2階にて保険証確認の受付をしております。受付場所は以前より1箇所増えましたが、時間に関しては特に変更しておりません。ただし、今回は(8/1時点)、保険証の切り替えの更新時期(後期高齢者)であったため、患者さまを通常以上に、お待たせしてしまったものと思われまます。「診療の待ち時間中で保険証の確認等ができるようになりました」等、アナウンスを続けていくように致します。
3	H30.8.1	会計窓口すいている。会計支払機すいている。なのに、番号出ない。事務の人に言うとテロップ出る。 * 会計処理スピードシステムに問題あるのでは? いろんな所で待たされてウンザリ!!	医事運営課	このたびは、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さまのID・お名前等が不明である為、経緯をお調べすることができませんが会計窓口の混雑が解消された後に窓口に来られた患者さまには「〇〇分程度お時間がかかります」とお答えする場合もございます。計算で伝票が滞留しないように、早期処理ができるように努めてまいります。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
4	H30.8.1	全体的にせまい。コンビニも、せまい。腹立つせまさ。車いす一つしか通れないとは、病院としてどうなのか。普通にその辺にあるコンビニの方がでかいとはどうなのか。多目的トイレになにか台のようなモノほしい。女性だと生理のナプキンとか置けるようなものほしい。病院なのだから、もっと全体的に色々考え直せよ。	施設課	<p>&lt;コンビニについて&gt; 病院内のお客さまにご利用いただくコンビニエンスストアとして、最低限必要な品揃えを行うには、現状の車椅子一台の通路幅は限界となっております。お客さまには、ご不便をおかけ致しますが、何卒ご理解頂きますようお願い申し上げます。また、売り場におります従業員はお客さまに快適にご利用頂けるためにできることは、誠心誠意対応させて頂く所存でございますので、お気軽にお声がけください。</p> <p>&lt;多目的トイレの棚について&gt; 建物の構造上、ご不便をおかけしております。現在、順次棚を設置しておりますが、頭をぶつけるなど、事故につながる恐れがある場合や、手すりなどを使用される際に障害になる場合は設置を控えさせていただいております。何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。</p>
5	H30.8.2	これまで何度か問い合わせの為に、電話していますが、つながってもなかなか出られず(2分以上コールなっています。)出られたと思ったら切れてしまう事がありました。いそがしいのは、わかりますが、もう少し早く出られないのでしょうか？(内科2科の電話受付)	医事運営課	このたびは、電話でのお問い合わせ時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。電話には素早く取るように心がけていくよう、再度教育徹底いたしました。今後とも、患者さまのお気持ちとなり取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。あらためて、職員の指導・教育を行います。ご意見ありがとうございました。
6	H30.8.6	意見箱は、もう少し目につきにくい所の方が、書きやすい。	患者支援課	ご意見箱について回答いたします。 ご意見箱を目の付きにくい所に設置いたしますと、場所が分からない患者さまが出てしまうと共に、患者さまからのお声が届かなくなる恐れがございます。お近くのスタッフにお声掛けいただきましたら、筆記用具をお渡ししますので、書きやすい場所でご記入いただけますよう、お願いいたします。ご不便をお掛けいたしますが何卒ご理解いただけますよう、お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
7	H30.8.8	他科は受付番号がでるまで、そのまま待っているのに小児科で早くから来てずっと待っていたが、全然よばれず、受付にいくと黄ファイルを預かれ、そこから受付された様でした。掲示板には受付に来て下さいの所に番号も表示されていない為、ずっと待っていたのに。そのことを受付に「まず黄ファイルをださないといけなかったんですか？」と確認すると、「そうですね」とすごく冷たい目つきでいわれた。それじゃあ、どこかに始めに黄ファイルをだして下さいとかいてほしいです。	小児科外来	<p>受診に際して患者さまと、ご家族に大変不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。小児科では、診察や身体測定、簡易検査の際のお名前や年令の確認のために、診察券をお預かりして業務を行っております。</p> <p>受診の際に診察券を提示して頂けるように2ヶ所にポスター掲示をしておりますが、ご意見を基に、よりわかりやすい案内に改善いたします。さらに診察券の提示のない患者さまへの声かけもより強化するとともに、診察券の提示をしていただくように予約表に案内文書の掲載などの検討もすすめております。</p> <p>また、患者さまへの言葉使いや対応について十分注意するように指導をはかり、今後はこのようなことのないよう対応マナーの向上に努力いたします。当科への貴重なご意見をありがとうございました。</p>
8	H30.8.8	土日祝日の面会の際、地下に降りる階段が障害者、老人、車イス、バギーには大変すぎる。不親切きわまりないシステムです。もう少し人に親切なように考えて頂きたいと思います。	庶務課	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。ご面会時にご不便をおかけしましたことお詫び申し上げます。土日祝日は防犯の観点からも面会入口は地下1階からとさせていただいております。地下1階のご利用がむづかしい方は、階段付近にインターフォンを設置しており1階から出入りしていただいております。今回はこのご案内が不十分であったと考えます。今後も、皆様に不自由なくご面会していただけるよう配慮いたします。</p>
9	H30.8.13	警備員のA態度が悪い。やめさせた方がいいと思う。	庶務課	<p>このたびはご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。日頃より、警備担当者には接遇指導をいたしておりますが、今回のご意見をいただき、患者さま、ご家族さまに対して丁寧な説明を行うよう再度注意喚起いたしました。この度はご意見ありがとうございました。</p>

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
10	H30.8.14	30.2.14 診察、乳ガンらしいとの事、その後、色々な検査、不安いっぱいでした。何冊かの本を読んで一層精神的に落ち込みました。その後、診察の度に先生にお話すると、優しく説明して下さい、我々患者は先生の一言が精神的にも、大きく左右される事を痛感しました。4/5に手術して頂き10日間の入院生活も初めての入院で不安でしたが、主治医の先生やA先生が、どうですか？来てくださると安心感で心が癒されて治った気になり、未だこれからですよ。と言われる程、信頼できる先生で10日間幸せでした。診察の時、先生の前に座るだけで心が癒されます。家族も同じ事を言っていました。その後、25回の放射線6/26～7/31迄、先生方々が、毎回変わらぬ治療して下さい、受付の方や、看護師さんも声をかけて下さり嬉しかったです。市大病院を紹介して下さい先生にも感謝です。放射線の後も順調との事、家族も一緒に説明を聞き、安心して帰りました。本当に有難うございました。この後、2年間の薬の治療があります。よろしく願いいたします。	15階西病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
11	H30.8.18	院内放送のボリュームについて。 手術後、ガン副作用時又は、体調が悪い時、気分が悪くなります。スピーカーより、男性で、大きな声で、面会時間、退院時間、駐車場の事など、大きなボリュームで放送される為、頭など痛くなる事が多い。放送はテープなどで、一定のボリュームで放送する事を希みます。(13階西病棟から入手)	庶務課	このたびは、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に音量を調整いたしました。今後も病院へお越しの方や患者さまが快適にご利用いただける様、努力してまいります。
12	H30.8.21	脳外科に受診する患者は、手術の事や不安を多くもっています。看護師さんや窓口のスタッフは、きつく、やさしさが無いと思います。もっと患者の事を思いながら、不安にならないよう、注意してほしいと思います。TELをかけた時も同じと思います。頭の手術ほど、こわいものではありません。師長が冷たいので、看護師さん又、窓口スタッフの人もなると思います。おかしいと思います。看護師さん、やさしさを持って下さい。	看護部	このたびは、当科に来院いただいた際、受付を含め看護師の対応が悪く深くお詫び申し上げます。患者さまのお気持ちを理解し、寄り添うよう心がけておりますが、今後はより一層患者さまに不快な思いをお持ちいただくことのないよう、スタッフ全員に指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございます。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
13	H30.8.21	衛生面については、いろいろと有りますが、それ以上に驚いたこと。入院当日にゴキブリを見つけて殺してしまいました。(もしかして我が身も死を迎えるかもと思い乍ら入院をしたので・・・)にもかかわらず退院という時に又、又、ゴキブリに逢い殺してしまいました。どうい事でしょうか。殺虫剤とか置き物をしていても、これだけ広い処では、とても無理だと思えます。一番早い方法として業者をお願いする事です。又、私も16階に来ることが有るかも判りません。多分来ると思えます。その時にゴキブリに逢うようなことには、なりたくありません。余命僅かしか有りませんので、お聞きして頂きたいです。まだ通院いたしますので、16階迄様子を見に参ります。ゴキブリ退治には業者をお願いします乱筆失礼いたしました。(16階東から入手)	施設課	不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。衛生面には気をつけておりますが、再度徹底して対応いたします。お気づきの点がございましたら、お手数ですが、お近くのスタッフまでお伝えくださいますよう、お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
14	H30.8.23	検査待ちの場所で、検査技師の方なのか、医師なのかわかりませんが、検査器機について、声高に携帯で話しをされてきました。内容は現在の器械が使用するのに、とても不便だと。なぜこの器械なのか？又、全国で何%の院で使用されているのか？早々に交換してくれないと辞職しますよ。とまで話していました。他の患者の方も一緒に聞いておられました。その場所です話ではないと思えます。(Aという方が電話をかけた方です。)	眼科外来	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。検査機器の不具合などについては、勤務時間中に業者等に問い合わせる事がしばしばあります。ただし、患者さまの目前ですであるということの配慮が足りず、申し訳ございませんでした。担当の医師を含め、注意喚起させていただきます。今後とも、どうぞよろしく願い申しあげます。
15	H30.8.24	今、夕食の献立全て、とてもとても美味しい料理でした。鶏の鉄板焼き、きのこの当座煮(スープまで全て飲み干しました。)胡麻ドレ付サラダ、キウイフルーツ。箸を置くのが惜しくて何時もの倍以上の時間をかけて味わいました。戴いております心臓食は口当りも優しく、米粒一つ一つに至るまで、食べ易く工夫しており、触感が必要な料理は、しっかり残しており、味付も最高ですすっかりトリコになっております。調理師様始め、調理部スタッフ全員の方々に直接お会いしてお礼を申し伸べたいです。毎食毎食感謝しております。至福のときでした	栄養部	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
16	H30.8.26	院内放送で男性2人の内、特に1人の男性のマイクのボリュームが大きすぎて、大変不愉快です。もっと小さく放送するか、やめてほしいです。「入院している他の患者様の診療や安静をさまたげないよう・・・」って、あなたの放送が安静をさまたげてます。	庶務課	このたびは、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に音量を調整させていただきました。今後も病院へお越しの方や患者さまが快適にご利用いただける様、努力してまいります。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
17	H30.8.26	8/15入院し、8/16に手術を受けました。A先生をはじめ、看護師の皆様、その他、様々な職員の方々に大変お世話になり、心よりお礼申し上げます。このまま退院していくことに、ひとつだけ気がかりな件がありペンをとりました。8/18(土)の夜から8/19(日)の朝にかけてのことです。夜中トイレで足のしびれを感じたことを担当の看護師に伝えたところ、甲状腺の手術の後、手と顔以外にしびれが出ることはないと言われ、こんなことでドクターを呼ぶつもりなのか？と逆に聞かれることに・・・(ドクターを呼んで欲しくて、しびれを伝えたわけでもないのに、おどろきました。)何度かしびれがあり、不安と恐怖でいっぱいの一晩でした。朝になり、別の看護師と先生？が来られた時に全身にしびれが出るとお聞きして、安心したのですが、あの一晩にあった、他にも辛いことや怖かったことは私の中で一生消せない記憶となりました。私のような思いをする人が今後いないことを願います。	15階西病棟	このたびは無事に手術を終わられ、術後の経過の中で痺れが出現したことはご本人にとって、本当に心配であり、まして夜間となるとよりその不安や恐怖は大きかったと思います。本来なら患者さまに安心していただけるような対応が必要であったにもかかわらず、看護師の説明や対応が不適切で本当に申し訳ございません。今回のご意見について、スタッフと対応についての振り返りと、今後について話し合いを行い、今後はこのようなことがないように周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
18	H30.8.27	窓口会計、毎回毎回1時間以上かかるのを、なんとかしろ。今日は約2時間や。	医事運営課	このたびは、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。8/27は月曜日であったため、患者さまも多く、通常以上に時間が掛かってしまったものと思われまます。収納窓口には「20分以上お待ちの患者さまはお知らせ下さい」と書かせていただいておりますので、また同じような事がございましたら、今後は窓口を確認等していただければと思います。長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。
19	H30.8.28	今日、おふろに入れてもらいました。ありがたかったです。本当にありがとうございます。この用紙でありがとうを言わせて下さい。人のありがたさがよくわかります。本当にありがとうございます。	9階西病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
20	H30.8.28	親切にしてもらって、こんなびんぼう人を。電車にとびこもうと死をえらぼうとも、びんぼうで何もおかせできませんが、皆さんありがとうございます。	9階西病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年8月)

No	年月日	内 容		対 応
21	H30.8.30	全体においてクーラーがキキすぎて8/2に診察に来た時、寒む過ぎて、風邪を引いてしまいました。一カ月後の今日は、8月2日に来た時より少しましですが、やはり寒いです。病院に来て風邪を引くなんてと思っています。上着も持ってきていましたが大変寒かったです。もう少しゆるくして下さい。お願い致します。(リュウマチ科受診の患者さまからです。)	施設課	院内の空調は、自動で調整出来るように設定しておりますが体感温度等も考慮し、患者さまの皆さまが気持ちよくお過ごしいただけるよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけ下さいませようをお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。
22	H30.8.31	入室時枕元灯点灯しないと申告したが、1週間後業者かが来たが、修理不能。その後2週間後やっと修理が完了した。時間にして10分程度。患者を出したり入れたりしているだけで、患者の申告なければ改善されないのは、どうかと思います。それともうひとつ、トイレの扉がキシミ音がして開閉が重く、これは男子看護師にいったら、すぐ油を差してくれて、その後軽くスムーズになった。女子の看護師にもいったが、解決できなかった。ご返答お願いします。	15階東病棟	この度は貴重なご意見をありがとうございました。退院時にご一緒にお話させていただきましたように、担当部門より修理には約1時間程度を要するとのことでしたので、手術直後であったことから状態が落ち着いてから修理させていただく旨を伝えておりましたつもりでした。体調の回復に応じて修理を間に合わせることが出来ず、大変申し訳ありませんでした。個室のトイレの扉の軋みについて、患者さまからの申し出があったにもかかわらず、早急に対応することが出来ずに申し訳ありませんでした。以後、患者さまの療養環境を十分に注意を払い、不具合については早急に対応して参りますとともに、スタッフへの教育も行い、快適で安全な療養環境を保持して参りたいと考えております。