

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年8月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R1.8.1	一年に一回の定期健診で来院。2F保険証確認で並ぶも直前になって番号札を取る事がわかったが8/1で多くさんの方が並ばれており番号札など取る事が?そう言った説明もない不親切だ。また対応されている方はお一人で事務手続きコピーなど時間を費やし中々手間取っておられた(例)1日位の日を確認する人数が多いので何らかの対応を考えて頂ければと思います。朝から不快だった。説明が有れば違ったと思う。	医事運営課	保険確認カウンターの対応にてご不快な思いをさせてしまい申し訳御座いません。 月初は保険の確認をされる方も多く混雑致しますので、現在の確認スタッフ1名に追加して説明スタッフを1名追加配置する運用に変更致しました。 また、保険証確認カウンターに関してですが、朝の特定の時間に混雑するケースがございます。先に診察・検査等をお済ませいただき、会計までの間のすいているタイミングに、確認いただくことも可能です。今後、抜本的な対応策も院内で検討をすすめてまいりますので、ご理解ご協力のほど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。
2	R1.8.2	あのガードマンの態度はなんや愛想よくしろとは言わんけどもっとふつうにしゃべれんかそんなにいやならやめ!!	庶務課	この度はご不快な思いをお掛けし、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致しておりますが、今回のご意見をいただき、再度厳しく指導致しました。今後はこの様なことが無いよう適切な対応に努めてまいります。この度は貴重なご意見有難うございました。
3	R1.8.4	入院中赤ちゃんが、GCUからNICUに移動になった時の事なのですが、授乳時間に行った時に、NICUに移動したので隣へどうぞ~と軽く案内されました。なぜ移動したのか説明のないまま案内されたので、容態が急変したのかと一瞬ではありますがとても不安になりました。移動後で説明をうけて、機械をつける都合だったりで安心はしたのですが。 ◎先に説明をしておいてほしかったです。理由を知っている人からしたら心配する程の事でなくてささいなことでも知らない立場だと、とても不安になりました。今後このような思いをするお母さんがいなくなる様に対応お願いします!!☆助産師の方々をはじめスタッフの方々にはとても良くしていただいているので日々感謝の気持ちでいっぱいです!!さらに良くなればと思います。	8階東病棟	この度は不安な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 赤ちゃんの病状に変化はありませんでしたが、医療機器や看護体制により、より慎重に観察を行う目的で医師と相談の上、NICUへの転棟を行いました。お母様のご心配なお気持ちに配慮せず、産科病棟に入院されているにも関わらず、授乳に来られた時のご説明となってしまいましたこととお詫び申し上げます。この度頂いたご意見をスタッフ全員に共有し、ご家族の思いに寄り添った思いやりのある看護を提供していくことを再確認いたしました。貴重なご意見を頂き、本当にありがとうございました。
4	8月	自分の息子ぐらいの先生に初対面でため口で話をされ気分を害しました。医師が上、患者が下、見てあげてます的な態度が感じられました。もう少し相手を尊重する対応を心がけて頂きたいです。	神経内科外来	この度は、患者さんに対し、当科医師が大変失礼な対応をいたしましたこと、誠に申し訳ございません。当科の中でいただきましたご意見の内容を共有し、今後このようなことがないよう、指導いたしました。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(令和元年8月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	8月	初診で来て「A」に担当されてこちら(患者)は真剣に話を聞いているのに「あなたは」や「こわい顔して見てくる」などの言葉を言われました。初めに「説明が不十分で丁寧にわかりやすく説明して下さい」と言ったら、人格、見た目の事を言われました。患者に対して「あなた」と言ったり「こわい顔してるから」など言ったりするのは医師と言うより人としてどうなのか疑います。年上に対してタメ口で話してくるし、まず患者とのコミュニケーションの取り方を改めてもらいたい。こちらも感情的になったらAも同じ様に感情的になり攻撃的に言ってきます。患者は常に不安な気持ちで病院に来てDrの話聞きまます。その事を肝に名じて診療して下さい。Aの人間性の改善お願いします。	眼科外来	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。今後このようなことがないよう、担当医に教育いたしました。今後もより良い医療の提供を心がけて参りますので、何卒よろしくお願いいたします。また何かございましたら外来までご連絡いただきますよう、お願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。
6	R1.8.6	8:30受付(1F)後保険証確認を2Fで行う為2Fへ10名以上が並んでいた。そのまま順番を待っていたら番号を呼ばれていたが番号札は確認カウンターの所、せつかく並んだが番号札の順との事。なぜカウンターに置いているのか?!確認担当ももっと早く説明するか改善必要あるのでは、また番号札も見にくい!!!(わからん)それなら受付機横に番号札置いて1F又は2Fとする方がわかりやすい。病院の上部者は患者と同じように確認作業を考えているのか。5名ほど並んでいた者がおこって番号札の件でおこっていた。やり方位地がわかりにくい。役所と同じやり方か?改善することになりわかりにくいやすい場所、札、案内を配置改善をえろ!!	医事運営課	保険確認カウンターの案内不備にてご不快な思いをさせることになり誠に申し訳御座いません。混雑する時間帯は、現在の確認スタッフ1名に追加して説明スタッフを1名追加配置する運用に変更するとともに案内掲示も追加させていただきました。また、保険証確認カウンターに関してですが、朝の特定の時間に混雑するケースがございます。先に診察・検査等をお済ませいただき、会計までの間のすいているタイミングに、確認いただくことも可能です。今後、抜本的な対応策も院内で検討をすすめてまいりますので、ご理解ご協力のほど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。
7	R1.8	本日、来ましたがしょう介状が無い事にて帰ります。ただ病院ならば見るべきだと思われる。少しは来た者の身になって下さい。	患者支援課	この度は、ご希望に添えず誠に申し訳ございません。当日の詳細は、わかりかねますが診療体制上、ご診察に至らなかったと推測されます。併せて、当院は平成5年 厚生労働省により改訂された医療法に定める「特定機能病院」の承認を受け、地域医療の枠を超える高度な医療等が必要とされる患者さんに対し、紹介状をもとに医療を提供し、その後、患者さんの状態が安定すれば、おかかりつけ医にお帰りいただく役割を有しております。ご理解ご協力いただきますよう、お願いいたします。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年8月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R1.8.16	1FCAFE近くの男子トイレ横の飲料水で顔を(うがい)洗っている方が(男性)おられた。その後、なにも知らない方が水を飲んで…改善した方(不衛生)がよいのでは？	施設課	ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。ご指摘の箇所につきましては、不衛生なことを禁止する掲示もさせて頂いておりますが、ご指摘のような行為をみかけられた場合、近くのスタッフにお声がけください。清掃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。
9	R1.8.16	8/16(金)眼科外来四診A先生に診てもらっていますが、検査の結果の説明もなにもないので、現状がわかりません。診察室にはいつて2~3分で診察が終わりです。これはどういうことなのですか。こちらにしたら、すごく不安です。もう少し診察に対して親切に説明してほしいです。	眼科外来	この度は、説明が行き届かず申し訳ございません。当科方針といたしましては、診断や治療方針に関して、出来る限り患者さんに説明をし、ご理解いただくことを目標としておりますが、このような事例が発生し誠に申し訳ございません。今後このようなことがないよう、担当者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。
10	R1.8.19	家族カードをみせてとおっても、見てない4人の内の1人の人にどなられた。全員に見せないととおれないのはおかしい。	庶務課	このたびは、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。日頃より、警備員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、再度指導を行いました。今後このような事がないよう警備員の接遇改善を徹底してまいります。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。
11	R1.8.18	この病院は、敷地内全面禁煙のはずですが、入口正面左側の植込みの周辺にはタバコの吸い殻が散乱しています。(特に休日に多い)見苦しいので何か対策を考えて下さい。	庶務課	このたび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。以前より敷地内全面禁煙推進の為、掲示板増設や職員の声掛けなど努めているところですが、未だマナーをお守り頂けてない利用者の方がおられ、ご迷惑をおかけしております。今回のご意見を踏まえ、今まで以上に環境改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。
12	R1.8.23	食事がまずい。どうにかなりませんか？豚以下の食事です。	栄養部	ご意見ありがとうございます。献立の内容については、嗜好調査等でのご意見も参考としながら日々改善に努めて参ります。

## 患者さんからのご意見と対応(令和元年8月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R1.8.27	今子宮がんの手術で入院をしている家族なのですが、1度手術をしてもらったのですが開いてしまい新たにぬったのですが担当の先生は一度も傷口を見ていないらしくどうなっているのですか？開いたらまずいという割には見ないというのはおかしくないですか？名前はA先生です。患者の名前はBです。あと厳しい事ばかり言うのに心のケアもしていない…どうなっているのですか？出来れば先生を変えて頂きたいです。	14階東病棟	このたびは不快に思わせるようなことになり、大変申し訳ありません。ご意見を頂きました後、いろいろと話をさせて頂き、今後も治療を担当させて頂くことになりました。今後は、しっかりと心のケアをしながら診療をさせて頂きます。貴重なご意見ありがとうございました。
14	R1.8	清掃の方、行動大変感心させられます。シャワー室、トイレ、廊下等々。それにマジシャンの様にきれいに美しく日々きれいビックリです。ありがとうございます。A先生にも朝早くから夕方遅くまで接して頂きハートがありとっても感謝しています。話も良く聞いて頂けます。外来の方も皆様話しておられ、とても病む人にとって安心できます。良い病院に来て本当に良かった。食事が？同じパターン。	12階西病棟 施設課	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。
15	R1.8.31	14F西病棟のご意見箱のおいてある場所に丸イスを設置してください。	看護部	ご不便おかけしました。丸イスを設置いたしましたので、ご利用ください。貴重なご意見ありがとうございました。
16	R1.8.31	コノビョウイン「シキチナイキンエン」ハ、オモテムキダケデスカ？ニューインカンジャガ、ゲンカンノヨコデ、ヘイキデプカプカタバコラスツテマス。モットモット、ツヨクキセイヲカケテハイカガデスカ。ホカノビョウインデ、タバコラスツテイルヒトヲ、ミカケルコトハアリマセン。タイサクガアマスギマス。タバコノスイガララジメンニポイステハ、ヒトメニツクトミニクイデスヨ。	庶務課	このたび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。以前より敷地内全面禁煙推進の為、掲示板増設や職員の声掛けなど努めているところですが、未だマナーをお守り頂けてない利用者の方がおられ、ご迷惑をおかけしております。今回のご意見を踏まえ、今まで以上に環境改善に努めてまいります。今回のご意見を踏まえ、今まで以上に環境改善に努めてまいります。この度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。
17	R1.8.30	準個室ではありますが、余りにもいびきが強い大きいには限界もあります。事前にイビキの有無をご自身が迷惑をかけられないようながして下さることが有り難いです。本人は自覚がないと思いますので耳センしても無理は辛いです。	9階東病棟	貴重なご意見ありがとうございました。外来でも、いびきが大きい患者さんは、事前報告で情報がある方もいますが、今回は、情報がなくご迷惑をお掛け致しました。いびきが大きい場合は、ナースコールや巡回時の看護師に伝えてもらうこと、また日々看護師が巡回時に、いびきが気になる時は、退位を変えてもらうなどの対応をしております。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(令和元年8月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R1.8.28	<p>はじめての入院体験でございました。これまでは、身内や知人のお見舞の経験でしかございませんでした。いま自分が入院することになりまして大変不安がございました。しかし、何ひとつ不安になったことはございませんでした。主治医の先生をはじめ医療スタッフの皆様方のきびきびとした動きの中に患者へのあたたかさがほんとうにひしひしと伝わってまいりました。具体的にはとても書ききれませんが、事務方や警備の方まできびしさにあたたかさがあふれていました。思い出に大きく残ります。まさしく守られているつつまれている安心して治療していただけるという皆様方の思いがひしひしと伝わってまいりましたありがとうございました。尚、栄養部の皆様方にもお礼を申し上げます。配膳の時は勿論ですが、献立、調理に至るまで教えていただき学ばせていただくことが多かったです。全て美味しく間食させていただきました。我が妻はリュウマチで多くの手術を受け包丁を握ることができませんそのため料理の担当は私になっております。今回の入院中の食事をいただき学ばせていただくことが多かったです。ひょっとしたら妻に「味つけや調理内容がかわったね」といわれるかもわかりません。ありがとうございました。ひと言お礼を申し上げたくてメモに残します。</p>	13階東病棟	<p>貴重なごいけんありがとうございます。これからもより良い医療が提供できるよう努力していきたいと思えます。</p>