

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.8.3	<p>①入院中、いつも親切に対応して頂きありがとうございました。</p> <p>②外来会計では、足元の「間隔をあけて…」の張り方が分かりやすく、文字を読み進めたい気持ちになりました。</p> <p>お世話になりました。</p>	<p>①12階西病棟</p> <p>②患者支援課</p> <p>②医事運営課</p>	<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>
2	R2.8.4	<p>私が耳が聴こえないので、息子が色々と言われたそうです。「手話はできるのですか?」「人とはどんな風に意思疎通をしているのですか?」とか、「補聴器は何の為にしているの?」などなど…そもそも、先生に筆談をお願いしたのが申し訳なかったのだと思うのですが、先生は大変快く応じて下さいました。私は中途失聴者の為手話は使いません。筆談・口話のみです。今はみんなマスクをしているので筆談より他アイテムなしです。他の人にもみなお願いしています。補聴器は音を聴く為だけではなく振動で危険を察知する為につけています。あまりにもしつこく言われたのでとてもイヤな思いを息子はしたそうです。前にかかったリウマチ科のお医者様はカルテの横にワード画面を出して、文字を打ち対応して下さいました。それを提案したらとても不快な態度だったと。お互いイヤな思いをしましたね。やはり、なかなか意思の疎通がとれないというのはつらいものがあります。耳の障害は特に今はむずかしいですね。</p>	<p>皮膚科外来</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。常時マスクを着用しなければならない現状下で、最良なのはどの方法なのか確認できればと考えて、担当看護師が詳しくお話を聞かせていただきました。また、ご子息に不快な思いをおかけした点につきましてお詫びいたします。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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.8.4	令和1年10月11日呼ばれて2診室に入るなりA先生が、「薬多い」と一言言って部屋を出て行きました。A先生は初めてです。今まで見たこともありません。それで診察料は取っています。月日もたったが今までは4名ぐらいの先生が代わる代わる出してくれていましたが、それからだんだんと少なくなってきました。年も取ったが体もだんだんといたるところも痛くなってきました。1度A先生に診察してもらって下さい。今は行く度についているあれ研修生ですか？	耳鼻いんこう科外来	2019年10月11日診察時に湿布薬を3種類処方を希望されましたが、2016年度診療報酬改定におきまして湿布薬の適正給付の観点より、湿布薬の処方1回あたり70枚までとなりました。1回の処方最大70枚まで（2種類以上の湿布薬についても合計70枚）の対応をさせていただきました。その他にも胃薬、整腸剤が複数処方がありましたので同じ薬効の薬は調整し、多量に服用する負担を減らし、症状もコントロールできるよう対応させていただきました。湿布薬のご希望にそえずご不満に感じられ申し訳ございませんでした。
4	R2.8.5	消毒液が入口に2個あるだけですのもう少し増やしてほしい。エスカレーターのところも無くなったので。	感染制御部	ご意見ありがとうございます。 現在、手指消毒用のアルコールについては病院玄関に1か所2個、地下1階の入り口に1か所設置しています。 消毒液不足の為設置場所を必要最小限にしております。設置数増加について今後も引き続き努力してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 なお、診察室や病棟等で使用する医療スタッフが使う消毒薬については確保しており、安心・安全な医療提供に努めております。 以上、事情ご賢察の上ご理解・ご協力賜り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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R2.8.5	2階と3階にある授乳室にハンドソープを常備してほしい。トイレまで行って手を洗っている。	看護部	2階・3階授乳室にハンドソープ設置いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
6	R2.8.6	13:30頃9番窓口の方の作業が遅かった。8番の方はその間2人位終わっているのに。	医事運営課	9番窓口の職員が他の窓口に比べ時間がかかっていたとのご指摘ですが、当日の詳細な状況を確認することは出来ませんでした。今回のご指摘を受け、職員への正確かつ迅速な対応を行うように指導・周知を行いました。今後も迅速な対応に努めますが、患者さん個々により会計状況が異なり、窓口での対応時間には差が出ることにもご理解いただければと存じます。より良い病院にするべく今後も改善を継続してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
7	R2.8.10	毎日御苦労様です。言葉使いの問題・個性もあると思いますが、特に忙しい夜勤は人手不足（看護師）の為、荒っぽくなります。患者側も気をつけお互いに療養生活をたのしく過ごしたいです。一言居士	15階西病棟	このたびは当科スタッフの対応で不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。スタッフには全員に本件を周知いたしました。今後このようなことがないよう、丁寧な口調でお話するように心がけます。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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.8.12	病気のことでないのですが、冷蔵庫のカード大変高いのではないですか。1日で1,000円。テレビは見ないから興味ない。このご意見箱入れてから抜き取れますね。	施設課	当病院では、床頭台のテレビ・冷蔵庫の料金につきましてテレビは1時間40円、冷蔵庫は24時間100円に設定し、1000円のカードでテレビは25時間視聴いただけます。カード残額は精算機にて10円単位で精算できます。 床頭台システム導入時に近隣病院の状況を調査し、他病院より安い価格設定といたしました。ご理解のほどお願いいたします。ご意見ありがとうございました。
9	R2.8.14	地下から入った時は熱を測られたのに、地上から入ったら何もしていないのはどういう意味でしょうか？徹底してほしいです。（時間 11:15）	庶務課	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。地上につきましては、サーモグラフィーにて入館される方々の検温を行っています。サーモグラフィーで熱が高い方については、職員がお声かけをして、非接触体温計にて再度測定させていただいております。ご理解いただきますよう、よろしくお願いたします。
10	R2.8.14	新しい紹介状を持って来られる方がいると60分ぐらい遅くなる。疲れてて、体調も悪いのに何て事ですか！！何のために予約、ほとんどの方が診察前の1時間前に来て採血したりして、長時間がまんしてじっと待っているのに、新しい方はひどい。当日の一番最後にするべき。体の負担も考えてほしい。一番最後の診察です、と言ってくれればすむ話でしょう。	呼吸器内科外来	診察が予約時間から1時間近く遅くなり大変申し訳ございません。待ち時間が最小限での診察と心がけておりますが、患者さん一人一人の状態により時間が必要な場合もございます。再診・初診共にその方の状態を判断しながらの診察を行っておりますので、ご理解ください。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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R2.8.17	<p>月1度（計6クール）の抗がん剤治療を受けている患者です。投薬日から数日間（入院中）、半端ない食欲不振になります。化学療法食はレトルトで味が濃く添加物が。一般食は味は薄くよいのですが、野菜が冷凍なのかやわからすぎ、歯ごたえがなく、まずく、気持ち悪いです。あと魚料理がどれも生臭く、吐き気を増長します。もちろん冷凍でしょうが、下処理（臭み）が出来ていないように思います。毎月の入院で食べる事がいちばんたのしみですが、配膳の度に苦痛です。どうか副作用を増長させない料理を、改善をよろしくお願い致します。</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。食欲不振の患者さんにも少しでも召し上がっていただけるよう、化学療法食のレパートリー等の改善に努めて参ります。また野菜・魚で冷凍を使用しているものに関しては、今後加熱温度や時間の検証を行い、歯ごたえや野菜本来の味の改善に努めて参ります。魚料理において、魚の臭みを最小限に留める下処理を行っておりますが、魚の臭み消しを今後も探求し、より美味しい食事に繋がるよう努めて参ります。</p>
12	R2.8.17	<p>①病院食がおいしくない。魚料理全般、生臭く、吐き気をもよおす。抗がん剤治療をしており、食欲不振で化学療法食を選んでいます。味が濃く、添加物だらけで野菜不足に。それもあ一般食で野菜を摂りたいのですが、またその野菜が冷凍なのかふにゃふにゃのやわらかく、歯ごたえもなし、もう少しシャキシャキ感が欲しい。魚・野菜の改善を願います。</p> <p>②婦人科病棟の看護師はどなたも明るく、優しく、仕事もしっかりこなす良い方ばかりです。救われています。</p>	<p>①栄養部 ②17階東病棟</p>	<p>①貴重なご意見ありがとうございます。魚料理に関しましては、魚の臭みを最小限に留める下処理を行っております。調理では、煮る・焼く・蒸すといった工程を魚の種類によって分け、味付けにより魚の生臭さをできるだけ抑えるよう調理工程の見直しを検討して参りたいと思います。野菜の食感に関しては、野菜に応じて加熱温度や時間を検証して、改善に努めて参ります。</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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R2.8.17	再診受付機の前に早朝順番を確保すると思われるリュック等が長時間置いて（放置）いますが、1,テロを誘発 2,置き引きを誘発 3,見苦しい 等の理由で好ましくありません。	患者支援課	貴重なご意見ありがとうございます。荷物による順番取りをご遠慮いただく旨の案内を掲示いたします。
14	R2.8.19	看護師のAさんは態度がいい加減。もっと気をつかうべき。こちらは病気できてるのに。	皮膚科外来	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当院では、日頃から患者さんに寄り添い丁寧に接するよう看護師に指導しております。皮膚科外来におきましても、今回いただきましたご意見を踏まえ、あらためて周知し丁寧な対応に努めて参ります。貴重なご意見をいただき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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R2.8.21	<p>この度、ひと言申し上げます。</p> <p>私の母は今10階東に入院しております、Aと申します。私はその子Bと申します。</p> <p>母はこの8月14日から入院し、決して安心できる状態ではない事を主治医であるC医師から伺っております。C医師のお話だけでも日々心痛にあまりあるにもかかわらず、研修医であるD医師より本日8月21日5分だけの面会に訪れた時、デイルームの通路にて呼び止められ、深刻な病状に加え母は透析患者でもありますので、現在88歳、10年間の透析年数を加えると98歳だと一 もう老衰ですよ。老衰でいつ亡くなってもおかしくないとおっしゃいました。</p> <p>面会客が沢山行き来する通路であまりにも露骨な説明に私はとても憤慨しました。何が“こころ豊かで信頼される医療人を育成します”ですか！例えDr間でそういうお話がなされていたとしても、ただでさえ憔悴している患者の家族（私しかいません）にそっくりそのまま口にする事はないではありませんか？このように普段から“老衰でいつ亡くなってもおかしくない”と常にD医師が思っておられるならば、今後の医療行為も最善を尽くしていただけないのか？とそれはそれは大変不安です。</p> <p>私の母もまた、例え高齢であっても“人の尊厳を尊重した医療を受けさせたい！！”と強く願います。</p> <p>※これは明らかに言葉のドクターハラスメントです</p>	10階東病棟	<p>この度は当院の研修医の不適切な発言により、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。患者さんの病状が深刻な状況でご家族も不安な日々を送られている中、病状説明に関してお話しする環境配慮がなかったうえに、医師のご家族への配慮に欠ける軽率な発言であったと思います。</p> <p>今回の事案に関しましては、指導医と診療科主任・部長とも共有し、この度のご指摘を基に患者さんご本人・ご家族と信頼関係が築いていけるように今後研修医を指導してまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見を頂き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2年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R2.8.26	<p>いつもありがとうございます。お食事の件でお願いがございます。回りくどい事はいやなので直接的に書きます。</p> <p>入院してからどうしても食べられないのがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スープのベースの味がまずい</li> <li>・トリの食材が悪い</li> <li>・魚の解凍の仕方にもう一手間かけていただけたら臭みがとれておいしくなるだろうと思います</li> </ul> <p>現場は大変だろうと思いますが、よろしくをお願いします。私一人ではないようです。</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。スープのベースに関しては、トマトベース・コンソメベース・和風ベース・中華ベースと展開させていただいております。ご指摘のスープのベースがどの種類なのかこちらでは把握できかねますが、メニュー展開等含め検討させていただきます。鶏肉の食材に関しては、鶏肉を使用する際は検品作業から材料の不具合等のチェックを行い、調理を行う際は必ず2名以上のスタッフで味見をさせていただいております。ご指摘を踏まえ、検品作業から提供に至るまで再度確認させていただきます。魚に関しては、匂いの元である物質“トリメチルアミン”は水に溶けやすく、焼くと気化する特徴があるのでそれを踏まえて下処理を行っておりますが、今後も魚臭さが最小限に留まるよう日々努めてまいります。</p>
17	R2.8.27	<p>A様はじめ多くのスタッフの皆様に明るく、やさしく寄り添って頂き、安心して入院生活を送る事が出来ました。有り難うございました。感謝しております。残る人生楽しくすごしたいと思っております。</p>	16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>
18	R2.8.31	<p>食事を改善してほしいです。抗がん剤治療をしている者は特に受け付けられず、苦痛となっている人が多いです。1食460円も払っているのに食べられず、わざわざコンビニ等で購入したりしています。治療が始まる前でも苦痛で食べられません。</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。抗がん剤治療（化学療法）を受けておられる患者さんの食事については、現在取り組んでいる内容の1つでございます。また、患者さんに少しでも食事を召し上がっていただけるよう、その日の状態で選んでいただけるメニュー展開も検討させていただきます。</p>