

患者さんからのご意見と対応（令和2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.11.2	<p>まるで徹底していないコロナ対策。病棟への面会が1人のみ5分。ICUにもHCUにもベッドの側まで面会出来る。診察に2階や地下におろされる患者。他人の中に。外来です。たくさんの方がいます。無症状もいます。病棟、面会だけに力を注ぐ？意味がわかりません。患者がコンビニへも行ってます。（13階東病棟より）</p>	<p>感染制御部 庶務課 (コロナ対策室)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご心配をおかけしております。当院では新型コロナウイルス感染者の増加状況を鑑みて感染防止対策として、来院者に対し7月27日よりサーモグラフィーカメラおよび非接触体温計による検温を実施するとともに、入館の際に手指消毒をお願いしています。マスクを忘れた場合には自動販売機も設置しております。手指消毒の徹底に向け消毒薬の増設しました。病棟においては患者さんには、基本的に自室にて静養していただくようお願いしています。（コンビニエンスストアの利用等については自粛のお願いを再周知したいと思います。）病室や検査室等の殺菌として最新機器紫外線照射ロボット「ライトストライク」を導入し環境の消毒殺菌を強化しております。また、職員の感染防止対策として日々の検温や体調管理等を徹底し、職員のマスク着用、適切な感染対策・標準予防策を徹底するように感染防止対策マニュアルを整備し教育しております。今後とも安心して療養いただくために感染対策を徹底してまいります。何卒、ご理解・ご協力賜り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2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R2.11.4	<ul style="list-style-type: none"> ・乾燥機にホコリが溜まっていて、乾燥した衣類に付着します。少なくとも1日1回清掃おねがい出来ないでしょうか？ ・トイレがいつも汚れていて気持ち悪いです。（16階西病棟より） 	施設課	<p>・この度はご迷惑をお掛けいたしまして誠に申し訳ございません。ランドリーに関しましては原則、毎日午前・午後の2回清掃及び点検を行っておりますが、訪問した際に使用中の場合は後回しにさせていただくケースもあり、本件はその間にご利用になられた事が原因だと思われまます。今後同様な事案の場合はおおよその運転終了時間を把握し、タイミングよく清掃を実施するよう是正させていただきます。ご指摘等がございましたら何なりとお申し付けください。以上、何卒宜しくお願い申し上げます。</p> <p>・トイレの清掃について回答させていただきます。清掃が行き届いておらず、申し訳ございませんでした。特にトイレについては、使用状況等により汚れてしまうこともあるかと思っておりますので、その際は詰所までお声がけください。至急清掃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した。</p>
//	R2.11.4	医師・看護師の私語が多いように思います。特に土曜日は回診なのででしょうか？廊下での声（笑い声）が響き渡り、とても不快です。携帯電話の会話よりイラ立ちます。	16階西病棟	この度は、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。病棟医師・看護師スタッフでご意見を共有し、病棟廊下・ステーション内での私語を慎み、声の大きさなどにも配慮し、今後も患者さんに快適な療養環境を提供できるように努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
//	R2.11.4	朝食のミニグラタンとソテー、油っぽく朝から食べにくいです。（16階西病棟より）	栄養部	この度は、貴重なご意見いただきありがとうございます。現在、土曜日の朝食にミニグラタンとはんぺんソテーを提供させていただいております。調理後は必ず味見を2名以上で行い、味はもちろんのこと見た目や臭い等の確認を日々実施し、安心安全な料理を提供させていただいております。いただいたご意見を踏まえ、ミニグラタンとソテーの組み合わせやメニューにおいては、今後のメニュー検討や変更を視野に入れて努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R2.11.4	今日はいつもと同じ診療内容なのに、採血結果も会計も両方手違いか何かですごく時間がかかりました。いつもは遅くても13時すぎには終わるのに、今日は14時半までかかりました。混んでいたということならしょうがないですが、手違いで遅くなるのは勘弁していただきたいです。	医事運営課 中央臨床検査部	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。関係各部に確認いたしました。採血自体は通常どおり終了しておりますが、採血結果のご説明については医師のオーダーや当日の込み具合も影響しているものと推察されます。会計待ち時間に関しては、時間短縮のため混雑状況に応じた人員配置で対応しておりますが、医師への確認事項等でどうしてもお待たせしてしまうこともございます。今後は時間を要する場合は患者さんにお声がけする等の対応を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。
//	R2.11.4	婦人科の外来の受付の方（名前忘れましたが、変わった名字の方）の対応がとても患者のことを考えて対応して下さっていると感じます。大変ありがたいなと診断書をお願いしたりする度に思います。これからもよろしくお伝え下さい。	医事運営課	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。
4	R2.11.6	ペインクリニックのAさんにお問い合わせをしたら眉をひそめて“モォー”と言われ、大変不快な想いをした。	医事運営課	この度は大変不愉快な思いをさせ、誠に申し訳ございません。本人には厳しく指導いたしました。また、医師事務作業補佐者全員に接遇について再度指導させていただきます。なお、ご意見を元にクラーク・医師事務作業補助者合同のマナー接遇力向上のための研修を実施させていただきました。この度は、ご指摘をいただき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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R2.11.9	作業療法士のAという人が担当でしたが、もっときちんとしてほしい。病棟からつれてきたら、その後ほったらかしにされた。質問してもムシされた。度々この様なことがある。もっと指導してください。やる気あるのか。（17階東病棟より）	リハビリテーション部	診療状況によって多少の待ち時間がある場合があり、ご迷惑をおかけしています。今後は、できるだけ待ち時間がないような予約体制を実施していきます。また、患者さんからの疑問や質問に対しては、適切な対応を行うようスタッフ全員に指導していきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
6	R2.11.10	優先駐車場に表示のない車がとまっていてとめれない。	施設課	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。障がい者用スペースに駐車される際は、「駐車禁止除外指定車標章」などのフロントガラスへの掲出のご協力をお願いしているところです。掲示等にてその旨の周知をはかると同時に、今後とも駐車される方にはご理解とご協力をお願いする次第です。もしお困りのことがありましたら、お気軽に駐車場管理室にお声がけください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R2.11.12	毎回㊸（北CT）ですると、造影剤の注入時、針をさしてぬいてのくり返しになるので、痛い思いをし腹が立つのですが、今日は特にヒドかった！これを書くくらいにヒドかった！日頃やってへんのかと思うぐらい。人が変わってもヒドかった。最終的には造影剤での撮影をしなかったのも、何回も両腕をさされて損しかしてないし、腹が立つ！痛い思いをしたかいが全くないのがめっちゃくちゃ腹立つ！もう二度と㊸での検査はしたくない。同じ造影剤を使った検査でもうまい所はうまいし、自信がないと口にしない。なぜそんな事を口にするのか全く意味がわからない。恐怖しかなかった。	中央放射線部	療養生活の中、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。点滴挿入が困難な方がいらっしゃるのも実情ですが、「自信がない」などの発言は患者さんに不安な思いをさせるため、不適切だったと反省しております。今回ご指摘いただいたことをスタッフ間で共有し、今後も患者さんの思いに寄り添えるスタッフを育成していくよう努力してまいります。貴重なご意見、ご指摘いただき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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.11.16	病院に入る時はアルコール消毒・発熱チェックなどが、完全に行われていないように思います。徹底した対策を望みます。	感染制御部 庶務課 (コロナ対策室)	<p>【感染制御部】</p> <p>・ご意見ありがとうございます。当院では新型コロナウイルス感染者の増加状況を鑑みて感染防止対策として、来院者に対し7月27日よりサーモグラフィーカメラおよび非接触体温計による検温を実施するとともに、入館の際に手指消毒をお願いしています。11月13日に自動の手指消毒薬のスタンドを増設し、より多くの方に消毒していただける環境を整えました。増設の結果、手指消毒薬の消費が増加しており、患者さんの手指消毒の回数が増えていると分析しております。今後とも安心して療養いただくために感染対策を徹底してまいりますので、ご理解・ご協力賜りますようお願いいたします。</p> <p>【庶務課（コロナ対策室）】</p> <p>・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。また、ご心配をおかけいたしまして誠に申し訳ございませんでした。ご存じのとおり当院では入館前に1階はサーモグラフィー、地下1階は非接触体温計による検温を実施いたしております。その際に、発熱の可能性のある方はお声をかけていただき再度検温を行い、必要に応じて診療科での診察をいたしております。また、アルコール消毒につきましても、1階は増設を行い多くの皆様にご利用いただけるようにしております。今後も感染症対策に努めて参ります。ご理解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2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R2.11.17	コロナの警戒レベルが上がっています。病院ではさまざまな対策をとられていると思いますが、あちこちで3蜜や混雑を感じます。病院の出入り口で、出る人と入る人が交差していました。出入り口は一方通行にした方が安全ではないでしょうか。	感染制御部 庶務課 (コロナ対策室)	貴重なご意見ありがとうございます。当院では外来待合での椅子の間を開けて利用していただくように促す等、皆様にご協力をお願いしているところです。新型コロナウイルス感染者の増加状況を鑑みて感染防止対策として、来院者に対し7月27日よりサーモグラフィーカメラおよび非接触体温計による検温を実施するとともに、入館の際に手指消毒をお願いしています。11月13日に自動の手指消毒薬のスタンドを増設し、より多くの方に消毒していただける環境を整えました。また、会計窓口の混雑緩和のために会計表示盤を増設し、できる限り患者さんが分散してお待ちいただけるように環境を整備しております。なお出入口の分離につきましては、状況を見ながら対策をとっていきます。今後とも安心して療養いただくために感染対策を徹底してまいりますので、ご理解・ご協力賜りますようお願いいたします。
10	R2.11.18	移植前に診察に来ましたが、3時間位待ちます。もう少し早く診察して頂きたいです。宜しくお願い致します。	泌尿器科外来	この度は大変申し訳ございませんでした。予約時間通りに診察できていなかったようで、貴重なお時間を使わせてしまいました。今後は待ち時間短縮へ向けて予約枠の組み直し等、検討させていただきます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
11	R2.11.19	初めての出産で、双子で、不安しかありませんでしたが、NICU・GCUの皆様を支えて頂いて、とても心強かったです。有難うございました。	8階西病棟	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。

患者さんからのご意見と対応（令和2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R2.11.19	私、先日右肩腱板修復術を受け、明日退院予定の者です。本日装具の不具合につきA看護師様に相談いたしましたところ、お忙しい中にもかかわらず真摯に対応して下さい、更には私の担当ではないB社のC技師様が独自で考案されたという部品並びに着脱の番号シールまで丁寧に付けて下さりました。率直に申し上げて昨日までの装具とは全く違う装着感となりました。有難さも喉元過ぎれば忘れてしまう私ですので、明日からの自身の回復に若干の不安を残す今こそ感謝御礼申し上げます。最後に手術日当日、心からの優しさで看護下さったD看護師様にも御礼申し上げます。	16階東病棟 整形外科外来	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。
13	R2.11.25	当日の診療後、計算窓口を終えて自動支払機の順番待ちをしていました。支払番号が出たので支払機で手続きしようとする と、“・・・に問い合わせ”となり。窓口でつまるところ「支払いは無い」と告げられる。その待ち時間中に呼び出しがあったらしいが、気付かなかった。これなら会計済みの表示ディスプレイにその旨が表示されると良いと思う。ついでながら、自動支払機で会計済んだのち間髪入れず“診察券を入れろ”は、慣れないと“また入れるのか？”となる。	医事運営課	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当日はお支払いが無いということで、窓口にてマイクでお呼び出しをさせていただいておりましたが、お気づきになられなかったとの事ですので、再度複数回お呼び出しをさせていただく体制を確認すると共に、マイクの音量等の改善策も検討を進めて参ります。また、自動精算機の表示に関してですが詳細な設定は難しい状況です。ご理解をいただければと存じます。
14	R2.11.26	いつもきれいに清掃、ベッドメイキングして下さい有難う御座いました。とても快適に過ごす事ができました。（13階西病棟より）	施設課 看護部	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2年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R2.11.27	<p>医療費あとばらい窓口を増やしてください。現在、医療費あとばらい窓口はひとつしかなく、それも会計窓口と兼用で、難しい会計の後に並ぶと10分近く待たされることもあります。窓口をせめてもうひとつ増やしてもらえれば、早く済みます。具体的には、隣の会計窓口にもあとばらい用のチャイムを設置していただければいいのです。あとばらい事務は早く済むので、窓口の混雑緩和にも役立つと思います。どうぞよろしく申し上げます。</p>	医事運営課	<p>現在17番窓口があと払い専用窓口となっておりますが、15番・16番窓口でもお申し出いただければ、あと払いの対応が出来るように端末を窓口から後方に移設し運用フローを変更いたしました。17番窓口で時間かかっている場合は、15番・16番窓口の職員にお声かけ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p>