

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.9.1	11階東病棟受付の態度について Aさんの時はいつも高圧的でマニュアル化。病気で苦しんでいる患者や、コロナで面会できなく不安がつのっている患者家族に心無い対応で、時には恐怖心をいってしまうほどです。萎縮してしまいます。医療=サービスではないとは心得ておりますが、もう少し寄り添う心を持って対応された方が良いと思います。その他スタッフの方々にはいつも丁寧に対応頂き感謝しています。	看護部	ナースアシスタントの対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。患者さんやご家族に寄り添う心を持って対応するよう、接遇に関して指導を行いました。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。
2	R3.9.2	入院患者が気軽にカラダを動かせるスペースが欲しいと思いました。お気に入りだった6階レストラン横のスペースは雨の日は使えませんでした。歩けるスペース、簡易なストレッチができるスペースがあればかなりの方に喜んでもらえるのでは、と思うのですが…（13階東病棟より）	患者支援課	ご希望される身体を動かしていただけるスペースについてですが、施設上の安全管理と新型コロナウイルス感染症に伴う感染管理も必要となることから設置しておりません。ご不便をおかけしますが、既存の6階スペースをお使いいただきますようお願いいたします。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。
3	R3.9.8	704号室の窓ガラス（外側）拭いて下さい。お願いします。2月から入院してますけど1回も外側拭いてないと思います（7階病棟より）	施設課	清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。窓ガラス清掃は高層階より順に定期的に行っております。7階病棟の窓ガラス清掃は8月に行いましたが、清掃が不十分だったということで、現場責任者と連絡を取り早急に清掃に入らせていただきます。定期清掃を行っていても天候などの関係で汚れてしまう場合もあるかと存じますが、その際は臨時清掃に入らせていただきます。貴重なご意見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3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.9.9	傘カバーが雨予報にもかかわらず、出ていない。事前に用意すべき。傘カバーが無く、濡れた傘がイスにふれ、濡れている時があり問題だと思う。	庶務課	この度は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。今回のご意見をいただき再度、担当部署に速やかに対応するよう教育・指導を行っております。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。
5	R3.9.13	ナースのドクターへの高圧的な態度がいつも気になります。（歯科口腔外科外来）	看護部	この度は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。私たち看護師は全ての医療者、患者さんに対して敬意を持って接することを常に心がけております。また、歯科口腔外科はオープンスペースのため医療者同士の会話などにおいては、患者さんに十分配慮する必要があります。しかし、この度はそのどちらかが欠けていたと深く反省しております。今後このようなことがないように、患者さんに配慮した接遇を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
〃	R3.9.13	診療にはとても満足しております。兼ねてから、A先生の丁寧な診療に信頼は厚い、御礼申し上げます。	歯科口腔外科外来	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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R3.9.13	会計30分位待つも番号出ず。聞くと今日は0円とのこと。最初に会計用紙もらうときに言ってほしいと思います。	医事運営課	<p>本来は会計受付で確認をした際にお支払いがない場合はお伝えすることになっておりますが、今回はお伝えできていない、もしくは正確に伝わらなかったことでお待たせをしてしまいました。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>当院の会計計算は、受付用紙（外来スケジュール）を1階計算受付に提出いただくことで、当日予定されている全ての診察・検査等を終了しているのか、検査等のオーダー忘れがないかの確認を行い正確な費用を計算しておりますので、他の場所でのお支払いの有無等をお伝えすることは難しい状況です。</p> <p>今後は会計受付をされた際にお支払いの有無等を正確にお伝えすることで、受付用紙（外来スケジュール）提出後にお待たせすることがないようにいたします。また、今回いただいたご意見を該当職員全員に周知し、職員教育を徹底いたします。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ございました。</p>
7	R3.9.15	入院患者です。手術していただき入院しております。お世話になりつつ恐縮ですが食後の薬の件で、いつも1時間～1時間15分ぐらい遅くなります。多分引き継ぎや打ち合わせ等多忙とは思いますが。何度か他院にて入院したことがあります。いつも食後の薬は30分以内に飲むように言われており、薬の飲んだ事を忘れてたり飲んだ気がしたりで。時間を守るよう考えて下さい。	15階西病棟	<p>この度は大変不愉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。いただいたご意見を深く受け止め、今後の改善に努めていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございますございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R3.9.15	雨が上がれば6階の庭園を開放してほしい。長く入院していると気分が塞ぐ。少し外の空気を吸うだけで違うのに、1日閉園してるのはなぜでしょう。今日も午前中から晴れているのに閉園したままです。（13階東病棟より）	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。当院6階中庭の開放は、足元が完全に乾いた状態でのみ開放しております。患者さんや、来院者の皆さんの転倒防止等安全を考慮して処置となっております。何卒、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
9	R3.9.15	24時間ホルター心電図の検査をしました。技師さんにはずす時に「ヒフ弱くないですか？」と聞いてもらったので「弱くない」と答えました。テープを引っ張るようにはがしてもらった。ヒフの弱い老人なら丁寧にはがすのか分からないですが、すごく痛かったです。まず、ご自身がそのようにはがして痛いのかどうなのか試してください。ヒフをおさえてテープをはがすなど、ヒフにダメージがないはがし方をしていただきたいです。私がこのような思いをする最後の人であることを願います。	中央臨床検査部	この度は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。ホルター心電図では1日中の心電図を安定して記録する必要があるため、電極が外れないようにテープでしっかりと固定します。翌日にテープを剥がす際には、患者さんの皮膚へのダメージ及び痛みが最低限となるように皮膚の一方を押さえながらゆっくりとテープを剥がすべきところ、配慮が至らず痛い思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。担当スタッフには、負担のない剥がし方・痛みやかぶれなどの対応について再度教育を行い、今後このようなことがないように患者さん一人一人に心を持って接してまいります。貴重なご意見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3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R3.9.16	<p><b>【お食事のこと】</b>  たまにいただくお味噌汁がとてもおいしいので、毎食いただきたいくらいなのです。食事の選択の中に入れていただく事できないでしょうか？  甘辛冷し肉うどんがとても私好みでした。うどんにもコシを感じる様で、メニューの中に入れてくれています。増やす事できないでしょうか？</p> <p><b>【給湯器のこと】</b>  お湯の現在の温度がわかりません。飲み物により（食べ物）温度がわかっている方が良いかと思えます。  （17階東病棟より）</p>	<p>栄養部  施設課</p>	<p><b>【お食事のこと】</b>  この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。味噌汁に関しては、厚生労働省より「日本人の食事摂取基準」が2020年版で改定され、1日の食塩相当量が以前より引き下げられました。汁物は塩分が多く含まれている料理の一つでもある中、おかずに合わせて汁物を献立に組み込ませていただいております。当院は可能な限りメニューバリエーションを維持し、満足していただける献立作成を目標として、今後もより良い提供を行ってまいります。次に、甘辛冷し肉うどんについては人気が高いメニューの一つです。季節を感じていただくメニューになっており、季節限定での提供をさせていただいております。今回いただいたご意見を踏まえ提供期間の検討をさせていただきます。</p> <p><b>【給湯器のこと】</b>  ご意見をいただきありがとうございます。給湯器（お茶のサーバー）の温度についてですが、サーバーから出るお湯の温度は約80度です。大変熱くなっておりまして、お使いになられる際にはお気を付けください。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R3.9.21	エコーをやって頂いた後、身体をふいてくださるのはいいのですが、冷たいウェットティッシュ(?)で「ふきますよ」と一言もなしでふいてくださるのはどうかと思います。おもわず「冷たい」と言ってしまいました。それに対しては何もおっしゃらず、結果を伝えてくれました。体調悪く、不安な気持ちで来院していますので、少し配慮して頂けたらと思いました。(来院日9/15)	呼吸器内科外来	この度はお声がけが足りずで、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。医師のみで検査することもあり、いただいたご意見を医師含め看護師スタッフ全員で情報を共有いたしました。その上で、今後とも誠意をもった対応ができるよう接遇面について指導を行いました。貴重なご意見いただきありがとうございました。
12	R3.9.24	初めての入院生活、お世話になりました。医師の皆様、看護師さん、ナースエードの皆様、お掃除して下さる方、シーツ交換の方、お食事を作って下さる皆様…スタッフの皆様感謝しております。ありがとうございます。不安と心配しかない入院生活の始まりでしたが、スタッフの皆様おひとりおひとりの親切で丁寧な対応お声かけのお陰で、不安な検査や入院生活も無事に終えることができました。お食事、毎食楽しみにしておりました。病院でいただく食事とは思えないくらい美味しかったです。ごちそうさまでした。	1 2階西病棟 栄養部	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3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R3.9.27	<p>ご多忙の中とても丁寧に診察して下さいましたA先生、B先生に心から感謝申し上げます。私が色々な事の知識がない故に不安になり、思い込みで自分を追い詰めていた様に思います。病気が治る事ももちろん大切だと思いますが、まず自分の体や状態を知り、今後どうやって向き合っていくのか、どう考えれば良いのかを知る事によって不安が小さくなり、前向きになる事ができた様に思います。また日常生活の中で自分でできる気持ちの落ち着かせ方や、リセット方法を理由と共に教えて頂いたのも大きな安心につながりました。そしてC先生、私が上手く説明できずどうしても感情的になってしまう時も、私の気持ちに寄り添って下さりとても優しく話を聞いて下さいました。C先生にだから話せた事もあります。沢山お話を聞いて頂いたのも嬉しかったです。ありがとうございました。</p> <p>まだ、病名や今後についてははっきりとはわかりませんが、きっと良くなる様に思います。私自身も体調が早く良くなる様に前向きに頑張っていこうと思います。お忙しい中沢山お時間を割いて頂いてありがとうございました。</p>	1 2 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3年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R3.9.28	<p>コロナ禍での入院中の制限『面会禁止』があつてとても不便だし、入院の不安・精神的な負担もある。このご時世だから仕方ないけど、それならそれでもっと徹底すべきかなと思う点があると思います。というのは、入院階以外は行動の制限あるなどの人・お手洗いも付添いあり等の人は別として、外来やローソン（売店）等にも行ける人（自分で）が外来の階やローソン等で家族や友人の人と待ち合わせをしているようで、『面会禁止』を厳しくしている意味がとても無駄になっていると思う。なかなかそこまで管理？するのは難しいと思うけど、コロナ終息・感染対策の観点からそのあたりの見直しも考えるべきでは？と思いました。</p>	1 2 階東病棟	<p>現在当院の方針として、感染予防のため「面会禁止」とさせていただいております。入院時にご家族を含め、面会禁止の状況を説明しご協力いただけるように努めております。入院されている全ての患者さんの行動を把握することは難しいですが、ご意見にいただいたように外来やコンビニなどで家人や友人などと会われていないか注視していくと共に、引き続き「面会禁止」についてご理解、ご協力いただけるようにその都度説明してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>