

患者さんからのご意見と対応（令和4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.1.4	会計時、優先支払機が障害者（車イス等）使用できません！先々と不自由ではない方が使用されます。大きく、障害者用と書いて貼って下さい。※案内のスタッフの方も無視して不自由でない方を誘導されてます！今一度確認して案内して下さい。いくら待っても支払機使用できません！	医事運営課	会計の障がい者優先受付表示にてご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。職員の指導を徹底するとともに、自動精算機の優先受付機表示を変更させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R4.1.11	手の検査・手術にて3ヶ月通院、後の検査・手術で1年程度通院が必要。治療費節約の為、検査の日は自転車で通院中。駐輪場がいつも満杯でチャイルドシート車が多いのが不思議。午前の日、午後の日が有り駐輪場で目にしたのは、駐輪して病院へ入って行く人は少ない。つまり大半が無料駐輪場として使用しています。（外から堂々と来て上着を脱いで自転車のバスケットに入れて歩行で堂々と他へ通勤している。または、近くへ勤めるパートの2人が駐輪場にしている。話しながら駐輪場外へ出て行く）無料である限り無断駐輪はなくなりません。通院治療者を考え、ドアをIDカード方式か有料の駐輪場（2～3時間無料）に改善すれば無断駐輪がなくなり、通院者は助かります。有料駐輪場への改善を早急に切にお願い申し上げます。手が不自由にて乱筆お許し下さいませ。	庶務課	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。駐輪場の機器面については、即座にご要望に沿うことは困難ですが、先日放置自転車の整理は行っており、今後も駐輪自転車の整理および巡回強化による放置自転車の対策など改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう努めてまいります。この度は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4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.1.11	おトイレのウォシュレットの所、かなり黒い物が付いて、どのトイレも不潔です。（13階東病棟より）	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃責任者が現場を確認、点検いたしました。また、担当者に清掃の仕方について再度指導するとともに、責任者による点検や清掃頻度を上げる等、改善を図ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R4.1.14	1階の化学療法センターのスタッフ人数増加を。診療受けて調剤まで1時間程度は仕方ないかもしれませんが、だいたい2～3時間は待たされます。体不調で通院して抗癌剤を点滴してるのに、本当に疲れます。イスやベッドに空きがあっても看護師さんが少ないせいか。ほんと待ち時間をもう少し短くして下さい。お願いします。	化学療法センター 外来	この度はお待たせし申し訳ございません。看護師の人員配置につきましては、院内の化学療法センター運営に関係する委員会を通じて働きかけてまいります。他にも予約システムの工夫により、待ち時間が少なくなるよう取り組んでいきます。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R4.1.17	出入口から出ようとしたところ、案内されている方がいたみたいですが、術後1ヶ月の息子を押しつけて（ちょっと…という感じで）案内される方が優先のように内に入られてました。大変失礼な行為だと思います。ちなみにどこも具合が悪いとは見られない中年の夫婦の方でした。（患者さんの母親より）	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。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注意を行いました。今後はこのよう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4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.1.17	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場へ入るのに車が並びすぎていて、大通りまで詰まってしまっています。警備員さんの誘導、しっかりお願いします。できれば駐車場も拡大させて欲しいです。 ・ 医療費が限度額までいっているので支払いが無い場合、管理表を受け取るために待っています。計算受付で日付を書く時に一緒に書いて返していただけると、非常にありがたいです。コロナの中、できるだけ蜜を防ぐためにもご検討よろしくをお願いします。 	<p style="text-align: center;">庶務課 施設課 医事運営課</p>	<p>【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。ご利用者様の安全を確保しながら、よりスムーズな車両の誘導整理を行えるよう、再度警備担当者への指導に努めてまいります。</p> <p>【施設課】 当院は主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さんにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。病院敷地に余裕が無く、駐車場を拡張することは困難となっています。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p> <p>【医事運営課】 医療費の限度額についてご回答させていただきます。計算受付では医療費が限度額まで達していると即時にわかる場合は、お待ちいただく必要のない旨をご説明しお帰りいただいております。限度額に達しているかが不明確な場合は一旦管理表ををお預かりし計算担当が正確な計算を行い、支払いの有無や金額を確認のうえ管理表に記入をしております。大変お手数をおかけしておりますが、正確な医療費の計算・請求へのご理解ご協力をお願いいたします。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4年1月）

No	年月日	内容	部署名	対応
7	R4.1.22	<p>①入院準備として“入院のご案内”と“Happy Birth”の29ページを見て持ち物を用意したが、産褥ショーツやスムーズガウンが支給としてあるなら知りたかった。寝衣やショーツも余分に購入したり、荷物として持ってこなくても良かったのに...ということがあった。（コロナで面会ができない分、退院までに持って帰ったりが気軽にたのみづらいので、何が何枚程度必要か目安があればより良いと思いました。）</p> <p>②帝王切開の術前の訪問看護師の写真つきの説明はイメージがしやすく、とてもわかりやすかった。やっぱり言葉だけよりも図や写真があるとわかりやすい。</p> <p>③病室がとても乾燥している。季節がら仕方ない部分、想定していた分もあるので、濡れたタオルを隣に吊り下げたりはしていたが、夜中に喉がカラカラです。</p> <p>④術後の点滴のシリンジポンプや心電図の光が、寝る際にとてもまぶしかったし、同室の方にも迷惑をかけているなど心苦しかったです。</p> <p>この度は大変お世話になりありがとうございました。妊娠後期での転院や2度目の帝王切開ということもあり、不安や心配なことも多かったです。無事に退院できますこと心から感謝申し上げます。転倒後の追加の検査のレントゲンや心電図も改めて外来でとなると、受診が大変だったかと思います。その他様々ていねいに対応して下さいありがとうございました。</p>	8階東病棟	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。まず、産後の寝衣に関してですが、説明不足によりご迷惑をおかけいたしました。産後の状態については個々により異なりますので、それぞれに応じた説明ができるよう指導してまいります。次に病室の乾燥についてですが、室温湿度は中央で管理しておりますのである程度一定の室温湿度が保つようになっております。季節がら乾燥を自覚される方もいらっしゃいます。今回いただいたご意見をもとに病院に問題提起していきたいと考えます。最後にポンプ類や心電図の光の件ですが、術後管理として必要なものですが、置く位置や向きの配慮に欠けていたと考えます。今後も皆さんが安心して入院生活を送ることができ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4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.1.23	たいへんおいしい食事、ありがとうございます。これからもよろしくおねがいます。（12階西病棟より）	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。
9	R4.1.24	A先生、B先生、大変お世話になりました。おかげ様で早期に病気もわかり治療を始める事ができます。本当に心から感謝いたします。	総合診療センター 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。
10	R4.1.25	もう3~4年これからも通院世話になるけど、アンケート院内で記入言われたので、ついでに“きぼう！！ぜひお願いしたい”ことがある。 外の駐輪場（バイク・自転車置き場）の近くの喫煙BOXで吸う人はドア開けっ放しで、ドア閉めて吸わなくドアから出て吸うから、ざつ煙（タバコの）がもれて駐輪場までざつ煙がもれて、いつも嫌な気持ちになるのでルールを守って欲しい。今までドアの外で吸ってる人に警備員・病院スタッフが注意してるところ見た事なし。ダメもとで是非対策をお願いします。 タバコのアレルギーで困ってる患者より！！	庶務課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の喫煙場所についてですが、当院管理の建物ではないため、頂戴いたしましたご意見内容をビル管理部署へ連絡しお伝えいたしました。現在病院の敷地内は全面禁煙と定められておりますので、当院敷地内での喫煙に関しては今まで通り注意してまいります。ご意見ありがとうございました。
11	R4.1.26	11時に核医学診察予約でした。30分以上待ちました。先生にお聞きしたら初診の方がかなりの遅刻で時間がおしているとのこと。モラルの問題でしょうか、やはり病院としても初診の方の時間を午後からにしたらどうでしょうか。遠方から来てる人もたくさんいます。考えてみてください。	核医学科外来	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。当科は初診後入院のための検査をいくつか患者さんをお願いしており、午後から初診を行うことが難しいケースもあります。スムーズに初診を行えるように色々検討いたします。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.1.27	②番での血液検査で看護師さんがしきりに咳をしていました。その方に採血していただきましたが、大丈夫かな？と不安になりました。コロナからの視点です。	中央臨床検査部	この度は職員が咳き込む事でご心配をおかけした事をお詫び申し上げます。採血室スタッフは出勤時、体調管理記録簿に体温・症状等を記載し勤務にあたっております。この度、担当した看護師の体調は特に問題はありませんでしたが、採血開始から3時間程経つ乾燥した部屋の中でむせて咳き込んでしまったと思われます。以後、咳き込みそうな時には離席するか、他のスタッフに交代をしてもらうなどの対処をしていくとともに、患者さんにご心配をかけないように採血スタッフ全員に周知していきますので、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
13	R4.1.27	6階だけかもしれないがとても電波が悪い。1件LINEを送るにも30分以上かかることも…少し気分が良い時に映画を見たいと思っても、電波が悪くダウンロードできない。入院中日割りでお金を払ってもいいので、Wi-Fi等設備を検討して欲しい。うつ病の入院は長期なので、切実にお願い致します。	医療情報部	この度は貴重なご意見ありがとうございます。患者さん用のWi-Fi導入に向けて、現在検討を進めているところです。準備が整い次第、掲示物等でお知らせします。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.1.29	<p>今日退院することになりました。入院中はお世話になりありがとうございました。A先生、B先生には術後の苦しい時にずっと励ましていただき、とても心強かったです。その後も毎日病室の様子を見に来て下さり、今の状態・今後どうなっていくのかをわかりやすく説明していただき、とても安心しました。ほんとうにありがとうございました。</p> <p>病棟ではみなさん親切にして下さり、とても過ごしやす入院生活でした。</p> <p>お食事もいろんなメニューが出てきてとてもおいしくいただきました。</p> <p>皆様お世話になりありがとうございました。</p>	1 6 階東病棟 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。
15	R4.1.30	<p>市立大附属に入院してからもう色々な進歩に目を見張る事ばかり。色んな職種の方々が連携し、無駄をはぶき、さすが大学病院と思う事多いにあり。またすべての職種の方々職員全員が優しく親切である事に驚く。</p> <p>特に整形外科のAドクターは患者の気持ちに親身になってくれる熱心なドクター。患者はどうしてもモチベーションが下がりがちだが、先生の声かけでプラスに切り替えられる。また、質問に対しても納得のいくまで説明して下さい、フランクで優しく患者としっかり向き合っして下さいと下さるドクターと思った。退院間近になりましたが、とても快適に過ごさせていただきました。お世話になり有り難うございました。</p>	1 6 階東病棟	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4年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R4.1.31	駐車場料金の補助を考えてほしい。診察予約時間が大幅に遅くなる時がよくある。他院（A病院、B病院）は診察の場合補助が出て、低額料金で利用できるが市大病院はとて高くなる。4時間を超えて駐車した時は少しびっくりした金額だった。	施設課	当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また、割引（無料）制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引（8：00～24：00で5時間以上は1,500円、24：00～8：00で5時間以上は1,500円）、障がい者利用割引（料金免除）は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。
17	R4.1.31	温肉うどん、おいしくいただきました。毎食毎食少ない予算にもかかわらず、おいしい食事を作ってください感謝しています。本当にありがとうございます。1日でも早く退院できるよう、治療に専念致します。（13階東病棟より）	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。