

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.4.4	処置の前日に「一番小さい手術着しかないから、ヤせているのでいけるやろ」と言って、着てみもせず置いて出ていく。翌日に着てみると腕も通らないほど小さく、そのことを伝えると「私より細いんとちがうか」と言われ、「病気でやせ細っているんや」と言うと、「ええなあ、私なんかなにしてもヤセせんで」との事。ちがう看護師さんが大きい手術着を持ってきてくれたが、処置の当日に大変気分が悪いまま処置を受けた。（階数不明西病棟より）	看護部	この度は、看護師の発言や行動で不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。手術着のサイズの確認やその時のお声がけなど、看護師の配慮が足りない点多々あり、申し訳ございません。本来なら、処置を受けるにあたっての不安な気持ちや、病気についての心配事などをお聞きし、不安なく処置を受けていただくところ、看護師の発言により不快な思いのまま処置を受けられることになってしまいました。今回いただいたご意見を今後活かせるよう看護師に指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R4.4.5	処方せんの期間が4日間しかなかった。本人は風邪をこじらせ1週間かかった。3/16（水）当日、体がしんどく支払いもできない状態であった。後日払う。もっと期間を伸ばして融通をきかせてほしい。	医事運営課	処方箋は健康保険法にて発行日を含む4日間が有効期限と定められております。大変お手数をおかけいたしますが、期限が切れた場合にはご受診窓口にて処方箋の再発行をご依頼ください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.4.5	<p>治療して頂き厚く御礼申し上げます。2点提案があります。</p> <p>①ユニクロを地下1階の空き店舗に入れてはどうか。 （理由）コンビニでも下着の取扱いありますが、ユニクロの方が種類が多くおしゃれ。特にオンラインでしか販売されていない前開きシャツが輸血点滴（胸や首に入れてるカテーテル経由）に大変有効。急な入院の場合、下着や服の用意がないのでユニクロがあれば大いに助かる。</p> <p>②患者のスマホから病院のアプリをダウンロードさせ、必要な治療に関わる情報を患者が自ら入力。 （目的）現状では看護師が薬や食事の状況・体調などを聞きとり、病院の専用PCに入力している。これを患者自らが入力できるようにすれば、情報の迅速な共有が図れると共に、看護師が他の業務に専念可能。インターネット経由でも現在の技術であれば安全に院内システムに情報提供可で、アプリをダウンロードしてもらうだけで、病院側で専用端末を用意することは不要。</p>	<p>①施設課 ②医療情報部</p>	<p>①この度は貴重なご意見をありがとうございます。店舗運営事業の参考とさせていただきます。今後ともご利用者様にとってより良い環境となるよう努めてまいります。</p> <p>②貴重なご意見ありがとうございます。患者さんに負担なく医療スタッフが使いやすいシステムとなるよう、検討させていただきます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R4.4.11	代表電話にかけ外来につないでもらうようお願いしたが、呼出音が鳴り続け40分待つてようやくつながった。つながったが、初診の時間帯で出られなかったと少し不機嫌そうな声色だった。状況は推察できるが、つながりにくいのであれば音声メッセージを流すとか、代表電話に戻すなど、システムを考えるべきではないか。（呼吸器内科外来）	医事運営課	この度はお待たせしたうえに、受付対応にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。通常、代表電話からお繋ぎする際にそのまま着信音のみにすることはございませんが、今回は手違いが発生したと認識し原因を追究しております。また受電時間が繁忙時間帯であったとはいえ接遇面での指導が行き届いていなかったと反省いたします。現場スタッフへは接遇面の再指導と電話交換の手順の見直し、再発防止に努めさせていただきます。貴重なご意見いただきありがとうございますございました。
5	R4.4.13	再診で朝イチから受付機の前に1番に並んでいたのに、イスにすわってる人が「並んでます」と言って、3番目扱いされました。イスにすわって並んでないのに、私は1番に並んでずっと立って15分立ったのに、イスにすわって並んでその人が1番というルールはどこにも書いていません。ちゃんと列に並んでる人が不公平です。そういうルールがある場合は受付機に記載してほしいです。あるいは、すわって並ぶなら車イスで並ぶように指示して下さい。本当に腹が立ちます。不公平です。	患者支援課	この度は朝早くから並んでいたにも関わらず、ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございません。椅子にお掛けになっている患者さんを並んでいるとみなすルールはございません。また、受付機は2階及び地下1階にもございますので、なるべく分かれてお待ちいただけるよう改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございますございました。

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.4.13	2時間以上も待たされて、簡単な説明聞くのにづらいしごうもんをたえるのは無理。もう少し時間を決めて、10分間とかでまとめて説明してほしい。アプリでやったほうがまし。栄養士の考え方がわからない。紙面にまとめて説明しろ。	栄養部	栄養食事指導は、医師からのオーダーによる完全予約制で実施しております。今回、診察から栄養食事指導開始までに2時間以上待っていただき、ありがとうございます。初回の栄養食事指導を始めるのにあたり、最初に患者さんの食習慣や食事内容の聞き取りを基本行っております。聞き取り後、医師からの指示に沿って患者さんに丁寧な指導を行うよう心がけており、また指導をより理解していただけるよう当栄養部で作成した食糧構成表・指導資料などを使用して、確認をとりながら指導させていただいております。今回のご意見を参考にさせていただき、今後もより良い栄養食事指導が実施できるよう努力してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R4.4.14	他科では思ったことないですが…初めて受診したDr.の後ろで控えているDr.のたまごさん？学生さん？の態度がちょっと…。足を投げだして座って、目線など見ても学ばせていただいている…という感じが全くなかったです。受診者にも失礼ですし、対応いただいているDr.へのリスペクトも無いように見えます。「足をそろえて背筋を伸ばして座りなさい」私ならそう指導します。今のあなたはDr.でもないのだし（Dr.だからそれでOkということもないですが…）ご自分の立場を考え、見られているということも考え、優秀なDr.をめざしてほしいです。	学務課	当院で実習中の学生が不快な態度をお見せし、申し訳ございませんでした。貴重な病院実習において、“集中して学ぼうとする姿”が欠落していたという事実を踏まえ、再度学生へ“実習において医療を学ぶ大切さ”を周知徹底を行います。この度は貴重なご意見誠に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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.4.15	3階20番生理検査①番受付について 時間が遅れる事は仕方のない事だと思いますが、「私は悪くない」と口に出して伝えるのは違うと思う。心電図の受付のパーマ当てためがねのおばさん。対応さすがに悪すぎます。接客1から学び直してください。まず謝ることが筋やと思います。（患者さん付添いの方より）	医事運営課	患者さんをお待たせしていることに対して、現場の事情を優先してしまったことによりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後は患者さんのお気持ちに寄り添えるよう、接遇指導を徹底してまいります。
9	R4.4.16	麻酔科医について 術前説明で大部屋で満室なのに「前はコロナ陽性で入院出来ませんでしたよね」と大きな声で言われて嫌でした。個人情報もあるし、他の患者さんも居らっしゃるのに医療従事者が配慮にかけています。もっと他に言い方、触れない等は出来ないのでしょうか？もし自分が入院していて、同室の人の説明でそのような言葉が聞こえたらどう思いますか？良い気分になりますか？	麻酔科 ペインクリニック科 外来	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いたことを麻酔科内で周知し、このような配慮に欠ける診察がないよう注意を行いました。今後は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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R4.4.16	4/16（土）昼のカレーライスに毛が入っていました。短すぎたので目が悪い人等そのまま食べてしまいそうです。食べる気がなくなって残しました。（17階東病棟より）	栄養部	この度は、入院中の楽しみの一つであるお食事に関して不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。現在、異物混入防止のため髪の毛が出ないように頭に帽子（フードキャップ）を着用しており、また調理を行う厨房内に入る前には粘着テープを使用して、衣服に付着していた際の埃や髪の毛をしっかりと取り除いた後、厨房内に入室しております。しかし、今回は昼食のカレーに短い髪の毛が混入していたということで再度対策を徹底し、今後このような事が起こらないよう異物混入防止に努め、患者さんに安心して食べていただけるようお食事の提供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。
11	R4.4.18	採血と検尿の手続き後、排尿中に大便をもよおしたので排便後採血室に入ったが、順番号がはるかに過ぎていたがいくら待てども呼ばれず。係員に申し出するも「まだです」との返答。再度係員に「まだか？」と聞いたら「先程呼んでいましたよ」との返答。一度順番を追い越されたら永久に呼んでくれないのか？良識ある対応をせよ。大便にも行けないのか？	中央臨床検査部	採血スタッフの配慮が足りずご気分を害された事をお詫び申し上げます。この度は採血スタッフの採血対応中に申し出があったかと思われます。本来は「少しお待ち下さい。対応させていただきます。」と説明していますが他の患者さんの対応中で説明が不足し、お待たせしてしまったと考えられます。採血対応に時間がかかる場合には他のスタッフと共に素早い対応に心がけると共に、丁寧な説明をおこなってまいります。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。

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.4.19	先日までA病院に入院していましたが、食事の内容がとても良かったです。私は透析をしていますが、朝も無塩のパンじゃなく普通のパンと低たん白のパンでした。あの感じの食事だとしっかり食べることができるのですが…	栄養部	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。今回のようなご意見を参考にさせていただき、患者さんにとって楽しみが増える献立の考案・食事提供に努めてまいります。
13	R4.4.19	パーテーションでもいいから面会させてほしいです…もう限界です。不安です…。すみません。コロナのことはわかっているつもりですが、おねがいします。	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。現在、当院では新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、入院患者への面会を全面的に禁止しております。今後の感染拡大の状況の様子をみながら、面会の解禁を検討してまいります。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。
14	R4.4.19	自動支払機でのトラブル時、係員呼びだしボタンを押してもなかなか係の人が来てもらえない。周りに誰もいないのでとても困ります。	医事運営課	通常は呼出ブザーが鳴れば待機スタッフがご対応するよう努めております。事務所内ブースにあるシステム端末に表示されるエラー表示（原因）を確認し即時対応できるようにしておりますが、確認にお時間を要しお待たせすることがあります。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R4.4.20	脳神経内科主治医のA先生はじめ、看護師・受付の皆様 に主人・娘が大変お世話になっています。体調不良時の 予約変更など、こちらの勝手に申し訳なく思います。そ れでも皆様は体調や薬の心配などしてくださり、ありが たく思います。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げ ます。なかなか通院しづらい娘ですが、悩まされてき た片頭痛も少しずつ改善しており感謝しています。娘の 前で聞きづらい質問なども丁寧に答えてくださり、優し い言葉をかけてくださいました。A先生、ありがとうござ います。（患者さんご家族より）	脳神経内科外来	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。
16	R4.4.21	主人がA先生、娘が以前はA先生で現在はB先生にお世話 になっています。A先生は膝の手術で入院した娘に「腰 はどう？」と聞いてくださり、コロナ禍で面会もダメ だった娘はすごく嬉しかったと申しておりました。B先 生は娘の希望を聞きながら最善の治療をしてくださり、 キズ痕も小さく感謝しています。A先生とB先生に手術し ていただき感謝です。整形外科の先生方・看護師の 方々・受付・病棟の皆様にもいつもよくしていただき、 安心して治療を受けることができます。本当にありが とうございます。（患者さんご家族より）	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。

患者さんからのご意見と対応（令和4年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R4.4.21	<p>消化器内科A先生・看護師の皆様・受付の皆様、いつもお世話になりありがとうございます。A先生はいつも話を聞いてくださり、丁寧に答えてくださり安心して質問できます。その時その時に応じて適切な処置をしてくださいます。心配なことも伝えやすく、他の病気もあるのでそちらに影響がないか、薬や副作用の説明もして下さりありがたく思います。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。（患者さんご家族より）</p>	消化器内科外来	<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	R4.4.22	<p>精神科外来の近くの女性トイレにて（3階）具合が悪くトイレに入っていました。扉を開けると清掃員の方が待ちかまえており、「遅い！！」と怒鳴られた。その後もずっと文句を言っている様子。名前を尋ねると名札をかくし、「もういい、もういい。」と笑いながら言われた。トイレトーパーを新しい物と替えたかたようですが、後でよいのでは？具合が悪く、病院に来ているのにすごくショックでした。名札が見えたので、この方は同じトイレから担当をはずして欲しい。ブルーの制服、〇〇さん。</p>	施設課	<p>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。清掃責任者を通し担当従業員に聞き取りを行い、教育・指導を行いました。担当替えに関しましては、人員配置の都合を鑑み今後の課題として清掃業者と共有いたします。今後も改善を図るとともに教育と指導に努めてまいります。貴重なご意見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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R4.4.25	パン入荷、ガーリック系が多い。ソーセージ、コロッケ等。サンドイッチ食べれない人の為にタマゴ系を入れてほしい！！（7階東病棟より）	施設課	日頃より当店をご利用いただき誠にありがとうございます。現状、下記の2点のみがローソンとして仕入れ可能なたまごパンになります。 ・たまごの厚切ロール ・ランチパックたまご 上記2点以外では新商品で仕入れする場合もございますので、積極的に採用するようにいたします。 この度は貴重なご意見いただきましてありがとうございます。今後とも当店のご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
20	R4.4.25	暖かい三食の御食事、品種の多さ、一品一品美味しく楽しみに戴きました。御馳走様でした。ありがとうございます。（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。
21	R4.4.25	外来で副鼻腔の生検を受けた時、医師が私のカルテを読まずに生検を実施した。生検の目的も把握していないようだった。本来は左右から生検するはずだったが、左からしか生検しなかった。10分後の止血ガーゼの除去も医師・看護師ともに忘れていた。帰ろうとしていたところを引き留められて生検がもう一ヶ所必要なことを説明された。一応謝ってくれたが、ヘラヘラしており誠意が感じられずショックだった。「3人とも忘れてたな。」と医師は話しており、患者である自分にも責任があるような言い方をされてさらにショックだった。生検後の注意点に関する説明も医師からは一切なく、鎮痛剤もこちらから要望しないと処方してくれなかった。	耳鼻いんこう科外来	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。カルテにて病状を把握し診療行為をすることは当然です。今回の担当医師に患者さんの状態を確認して診察するよう、また真摯に対応するように強く指導しました。当該医師のみでなく、部局全体で今後同様のことが生じないよう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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R4.4.26	<p>・いつもA先生に検査・診察を担当していただいています。内視鏡検査を下される先生方は全く問題がなく、安心して診ていただけるのですが、A先生の診察を受ける日になると不安というか憂鬱でしかありません。診察らしいことは全くせず、自分は忙しいから他の病院に変われとか、こちらが何か質問をしても大声で怒鳴るように「え？何ですか!!!」と言われてたりするので、ただ怯えるだけです。診察に来る度、具合が悪くなります。</p> <p>・本日担当の先生の名前が違っていたので、それだけで嬉しい!!と思っていました。</p> <p>・B先生が代わりに診察を下さいました。実際に診察を受けるとA先生とは全く違います。B先生は検査結果も丁寧にわかりやすく説明して下さり、こちらの話もしっかりと聞いて下さり、それに対してもきちんと返答してくれました。顔の表情も全然違います。B先生はイキイキとされていて明るく優しい笑顔で患者の目を見て話されます。それだけでも気持ちが晴れやかで元気をもらえました。B先生は誰かの代わりに入るような先生ではないと思います。一日でも早くB先生の診察室が開かれますよう願います。そして担当していただきたいです。</p>	消化器内科外来	<p>この度は大変ご迷惑をおかけしております。今までの対応、大変失礼いたしました。</p> <p>ただ、当院は高度先進医療おこなっている病院です。治療等の高度の技術が必要とされる患者さんを中心に診療をおこなっており、定期的な経過観察の患者さんには地域の病院と連携させていただいております。御高配いただけましたらと思います。この度は貴重なご意見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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R4.4.27	不安の中紹介され遠方から来ましたが、いい病院で安心しました。A先生、とても知的でやさしい方なので安心し、嬉しく思いました。治療に先生と相談しながら専念できそうです。すべてシステムがスムーズですね。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。	形成外科外来	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。
24	R4.4.27	①部屋の冷蔵庫の臭いが入院して6日目ですが、全然消えません。自分が買ったものにも臭いが移ってしまうぐらい臭いです。前の方なのか、それ以前の方なのかわかりませんが、この状態だと次に入院される方にも臭い状態で引き継ぐことになるのではないかと思います。脱臭剤を入れてもらうか、何か検討された方がいいと思います。漬物の臭いなのか、私が嫌いだから余計に敏感に感じているだけかもしれませんが… ②春のミルクプリン、みんなおいしいと言っていました。こういうメニューが増えると憂鬱な入院の中でも喜びが感じられると思います。 (17階東病棟より)	①施設課 ②栄養部	①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でした。ご指摘の冷蔵庫は直ちに予備の物と交換いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 ②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。入院患者さんに対して少しでも食事で喜びを感じていただければと、日々献立の考案・食事の提供に努めております。今回のようなご意見をいただき、患者さんにとってさらに楽しみ・喜びを感じていただけるように食事の提供に努めてまいります。
25	R4.4.27	30分過ぎて呼ばれないため窓口に聞きに行ったら、自動支払機で払って下さいとの事ですが、モニターに番号が表示されなかったのずっと待たされた感じでした。窓口の人がちゃんと伝えてほしかった。かれこれ40分近くかかりました。病院に通っていますが、今回は初めてこんな事になりましたが、改善して頂きたいです。宜しくお願いします。	医事運営課	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。番号表示されなかった事の説明やお待たせしたことに對してのお詫びもなく精算機をご案内したことは患者さんの立場に立っていない行動であったため、スタッフへは再度教育を徹底し再発防止に努め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。