

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.5.5	初診の病院の同意書の件について 用紙をいただき“同意するか？しないか？”書いてありますが、どこかからの紹介状から来ていますので大体の方は同意すると思います。皮膚科の場合先生の前で裸になるのは理解できますが、カメラを向けられ写真を撮る行為に対し、きちんと患者が理解できないまま写真を撮られる！ここの病院では先生の人数が多いのは初診ではわからず、同意書に明記されていたか？覚えていませんが、もし明記されていないのであれば理由をわかりやすく明記してほしい。患者が嫌な思いをしないように、よろしく願います。（13階西病棟より）	皮膚科外来	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。皮膚科で写真を撮らせていただく理由ですが、写真を撮って経過を追うことは病状を正確に把握するため、また治療上必要なためです。今後、皮膚症状の写真を撮らせていただく際は、上記理由をきちんと説明しご理解いただいた上で、ご了承いただいた範囲で臨床写真を撮らせていただくよう周知徹底いたします。また、写真撮影時の診察室でのスタッフの人数は最小限にするよう配慮いたします。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
2	R4.5.9	全スタッフに感謝。退院出来ました。ありがとうございました。（13階西病棟より）	1 3 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4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.5.9	受付の態度が悪すぎてびっくりした。聞きたい事があるので受付へ行っても誰もいないのでかなり待たされたうえに、戻って来たので聞くと、愛想もなく嫌な顔しながら、こちらが聞きたい事の答えと違う答えを出されたり、「今じゃないとダメですか？」と言われた。今聞きたい事だったのに、そういう返事をされとても嫌な思いをし、不快感でした。脳神経外科の受付は態度の悪い人ばかり集まるのですね。不愉快な受付をされたのは、Aと名札にありました。まだこの病院に通院しないといけないので、また同じ対応は困ります。指導と改善を求めます。	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でした。対応したスタッフ本人とも面談を行った結果、業務の繁忙から自分主体な態度になってしまったとのことで反省しております。今後とも患者さんのお気持ちに寄り添える接遇を目指し、全スタッフへの接遇教育の再徹底を実施し、再発防止に努めていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R4.5.10	コロナで大変な中ありがとうございます。妻が出産を控えており、出産後1日だけ、15分程度でかまわないので面会が出来ればと思います。いろいろ事情もあるかと思いますが、ご検討のほどよろしくお願い致します。	庶務課 (コロナ対策室)	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、入院患者さんへの面会を全面的に禁止しております。今後、感染拡大状況をみながら、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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R4.5.11	<p>化学療法センター⑥ぐらいの前のトイレにて（作業員用？）奥にトイレマークらしきものが出ていたが、かべ入口には大きく出ているトイレマークがなく、他のドアがある部屋もあったので入らず、整形外科⑤の前にあるトイレに向かおうとしたら、大きな怒鳴り声で「トイレ入らんちゃうんか、ここ使えや」と小さな年配の掃除（？）の人（男性）が追いかけてきて、私の背中ごしに大声を出してきた。見るからに怒ったような態度で、気持ち悪くなり他のトイレに向かうと「聞こえんのか」と言ってきた。無視して他のトイレで用を済ましイスに戻ると「まだおったんか」と同じ人がガンつけてきて、「ああ重いわぁ、クソー」と言って（人のすぐそばで）荷台から箱をおろし始めた。他の方々も何事かと見ておられたが、病気でつらくトイレに行くのもしんどい身です。何であんな態度をとられるのか、しんどさ倍増の一日でした。（常人の顔つき・怒鳴り声ではなかった） ※患者さん付添いの方より</p>	施設課	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃会社及び現場責任者と今回の件の状況を共有し、清掃従業員には接遇研修を含め、教育と指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	R4.5.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂の窓のすきま風 ×</li> <li>・風呂の水道レバーの使用方法、家と違う。やけどしそう</li> <li>・風呂のシャワー、水が出て風邪ひきそうでした…（11階西病棟より）</li> </ul>	施設課	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。設備の建て付け等に関しましては、日常点検を強化し不備の無いようメンテナンスいたします。またお風呂の使用方法につきましては、ご不明な点がございましたらナースステーションにお声掛け下さい。今後注意書きを掲示するなど検討いたします。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R4.5.12	<p>肝胆膵内科のA先生、いつもありがとうございます。診断結果の診察の時は、良い結果の場合はまず結果から先に言って欲しいです。診断結果の前にいろいろ質問や話されると、悪い結果なのかなと心配します。良い結果なら先に言って欲しいです。申し訳ございません。これからも宜しくお願い致します。</p> <p>※記入日を書いていなかったなので、回収した日にしています。</p>	肝胆膵内科外来	今回いただいたご意見の内容を担当医に確認し、患者さんが不安に思っていること・説明の順番などについて説明しました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
8	R4.5.18	<p>このたびは、コロナ禍の困難な状況の下、肺炎の入院治療をお受けいただき、誠にありがとうございます。心より深謝申し上げます。以下、具体的事例をもって感想を述べます。</p> <p>食事について。病院食はまずいというのが相場ですが、こちらのは十分、不満はございませんでした。元々減塩淡泊を心がけている我が家ですが、こちらのは味付もしっかりと、また天ぷら・端午節句特集・豆腐？ハンバーグ・ポークカレー・各種魚野菜など、十分に学食並みに楽しませていただきました～。</p> <p>以上、具体例をもって縷々感想を申しあげました。改めて皆さまのご尽瘁に深く感謝申し上げます。まだ治療の途中ですが、感謝の意を込めて現時点で提出いたします。（13階東病棟より）</p>	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4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R4.5.18	<p>元々、市大（旧称で失礼いたします）の先生の医術に全幅の信頼を寄せており、それゆえこの度もこちらを頼らせていただいたのですが、主治医のA先生には的確に措置くださりまして本当にありがとうございます。お陰様で助かりました。さらに、A先生・B先生には、データ他資料を元にメモ書きを入れる等で丁寧に現状・治療方針・見直しをご説明いただき（いわゆるインフォームドコンセントでしょうか）、とても安心して治療を受けることができました。ありがとうございます。</p> <p>多くの看護師さんには私の強い患者に辛抱強く丁寧に対応いただきました。特に症状が悪化しストレスも最高に達する中、Cさんには紙に行動予定を見える化してコミュニケーションいただきました。過去から事情が混乱する時は客観的事実を書き出して道筋を見つけてきた私にとって納得性の高い対応で、とても助かりました。その後の方も数日継続いただきましたが、特に大きな動きのないときにも不案内な患者にとっては定例検査点滴以外何もないという情報も安心につながるもので、これは続けていただけると幸いです。また、特に最近血管が細くなり点滴注射に皆さんご苦労なさる中、Dさんには厄介な右手に2回とも一発スムーズに注射いただきありがたく、また技術に感服いたしました。またEルートと命名したEさんの点滴針も円滑で助かりました。他の方々もご尽力いただきありがとうございます。さらに、酸素吸入器チューブの長時間使用による耳痛予防テープ巻に関してテニスラケットグリップ方式のジャストアイデアを述べたところ、Fさんには早速実践くださり他にも含めFさんのフットワークの軽さに感服いたしました。</p> <p>その他多くの方々にも誠実に対応いただいたところ、短時日でもあり具体例を割愛しましたことお許しください。</p> <p>以上、具体例をもって纏々感想を申しあげました。改めて皆さまのご尽瘁に深く感謝申しあげます。まだ治療の途中ですが、感謝の意を込めて現時点で提出いたします。</p>	1 3 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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R4.5.19	駐輪場の場所わかりにくい。スペースいつもない。	庶務課	ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。患者さん用駐輪場は病院北側および、医学部学舎側にスペースを設けておりますのでご利用ください。駐輪スペースに関しましては、駐輪自転車の整理および巡回強化による放置自転車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。
10	R4.5.20	バイク・駐輪場について、もう少しスペース広げてほしいです。9時過ぎに来たらいっぱいです。あと、バイクのところに自転車止めている方もいます。	庶務課	ご不便お掛けいたしまして申し訳ございません。バイク用駐輪場の拡張については、施設面の問題もあり即座にご要望に沿うことは困難ですが、駐輪自転車の整理など、多くの患者さんにご利用いただけるよう改善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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R4.5.20	<p>こちらの病院の方から来て下さいと電話があり、5月20日に耳鼻科に行きました。13：30に予約を入れていたので受付に行ったら、「予約が入ってるかわからないので、少々お待ち下さい」と言われ30分弱待ちましたが、何の返事也没有ませんでした。再び受付に向かったら「まだわかりませんので…」と言われ対応できる人がいなかったなのでお電話しました。電話に出た方も謝罪の一言もこちらから促すまでませんでした。予約が確認できるまで40分もかかるとはどういうことでしょうか？受付の「少々お待ち下さい」も具体的に何分なのか、時間がかかるならそのことを一言お客様に伝えるのが大切かと思えます。予約の確認も受付がわからないようでしたから、病院の信用問題に関わりますよ。</p>	医事運営課	<p>この度は当院から来ていただくようご案内していたにも関わらず、患者さんからのお問合せ確認に時間がかかり不快な対応となったこと、心よりお詫びいたします。窓口対応の接遇についてスタッフへの再指導を行いました。今後このようなことが起こらないよう、スタッフ一同気を引き締めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	R4.5.24	<p>路上駐車について            駐車場に入ろうと思いましたが、前の車（2台程）は路上駐車している車だったためずいぶん待ってしまいました。路上駐車を取り締まりを警察にしっかりしてもらおうと言ってほしい。（警備員に言ったが「警備は守るだけで取り締まりはできない」と言われた）</p>	庶務課	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘の路上駐車についてですが、公道となりますため管轄の警察署へ連絡し、頂戴しましたご意見をお伝えさせていただきました。ご利用者の安全を確保しながら、少しでも快適にご利用いただけるよう駐車場への誘導整理に日々努めてまいります。ご理解の程、何卒よろしくお願いいたします。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R4.5.24	東芝DVDの再生機はBDは再生不可でした。残念！今はBD主流でしょ。（12階病棟より）	施設課	この度はご迷惑をお掛けいたしまして大変申し訳ございません。患者さんへの再生プレーヤーの貸出しに関しましては、「ブルーレイプレーヤー」「DVDプレーヤー」の2機種ご用意しておりますが、数に限りもございますため再生したいディスクの種類によって貸出しするプレーヤーを使い分けております。しかしながら、今回はお手持ちのディスクの種類を確認せずにプレーヤーをお渡ししてしまった事が原因と思われます。今後は確実にお手持ちのディスクを確認させていただいた上で、プレーヤーの貸出しを実施させていただきたく存じます。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。



## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.5.25	待ち時間が多すぎ。患者が皆怒っている。	化学療法センター 外来	この度は長時間お待たせいたしましたして申し訳ございませんでした。化学療法センターでは、医師の診察後、薬剤師が患者さん一人一人の体調に合わせた量の薬剤を調製し、看護師が確認後投与を開始しております。多数の患者さんの対応をしておりますので、診察後から点滴開始までには1時間30分程度のお時間をいただいております。また、少しでも待ち時間が短くなるよう、治療ベッドは予約制として運用しております。化学療法センターでは、待ち時間が長いというご意見を参考に、予約枠数の検討や業務の改善に日々取り組んでおります。できるだけ待ち時間が短縮できるよう工夫を重ねるとともに、待ち時間が生じる場合はどの程度お待ちいただくのか、大まかな目安をご案内するようにしています。今回は外来での初回治療で、待ち時間がわかりにくく、ご迷惑をおかけしたかと思えます。次回ご利用の際には、医師の診察後受付窓口でお尋ねいただけましたら、およその待ち時間のご案内をさせていただきますのでお声がけください。貴重なご意見をくださり、ありがとうございました。
15	R4.5.26	テレビの置き場所の改善。逆光で昼でもカーテンをしめ電燈をつけて観なければならない。	1 8 階東病棟	この度は貴重なご意見ありがとうございます。病室の構造上テレビを窓側に配置しており、日差しの入り具合でご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。今後は、患者さんの生活環境に配慮した対応を行ってまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R4.5.29	本日昼食で明太子ソースパスタを頂きましたが、麺がうまく混ざってなくて、ピンク色と黄色とあり食欲失せる。以前に冷しそうめんを頂いた時には麺とつゆだけで、ネギとか添えものはないのですか？お茶漬けの時もごはん・お茶・お茶漬けの素で、こちらも添えものはないのですか？（7階病棟より）	栄養部	この度は、入院中の楽しみの一つである食事に関して不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。現在、明太子ソースパスタに関しまして調理担当者1名・盛り付け確認担当者2名で盛り付けを確認し提供させていただいております。この度は麺がうまく混ざっておらず食欲を失われたということで、大変申し訳ございませんでした。今後はスタッフ一同、患者さんの食欲が出るような盛り付け方をさらに研究し、少しでも楽しんでいただけるよう努めてまいります。また、冷やしそうめん・お茶漬けの添えものについてのご意見に関しましても、今回のような貴重なご意見を参考にさせていただき、より患者さんの満足できるメニュー展開を考えてまいります。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。
17	R4.5.30	Aさん、入口でマイカートトラブルみつけて即座対応。ご親切に助かり、ありがとうございました。気分が良くて病気もさりそう。お礼申し上げます。	患者支援課	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。