

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年2月2日	有料の手荷物預かりボックスを設置して頂ければ有難いのですが。	手荷物預かりボックスの設置については、スペースの関係もあり、現状では難しいので、ご了承をお願いします。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	平成27年2月2日	お金払うのに1時間20分かかった。	患者さまには会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。会計が混雑している時間帯につきましては、スタッフの配置や窓口での説明をスムーズに行なうなど、会計待ち時間の短縮が図れるよう務めてまいります。何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
3	平成27年2月2日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察が終わって会計と診断書をもらう順序だったのだが、計算受付の所でよいな説明が入っている。(公印を押さなければならないとか)そちらの言う通りに動くのだから必要最低に説明にしてほしい。そうでなくても患者はややくし思っている。</li> <li>・番号表示のディスプレイもあるからと、患者を呼ぶ方もあいまいな呼びかけをしていると思う。(なあなあでやっている)</li> <li>・そちらの都合ばかりが優先されているような風があると思う。呼び出しがあっても応答がないからと平気でほったらかしてと思う。(神経精神科外来)</li> </ul>	患者さまには会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、計算窓口でのご説明や、会計窓口のご案内など、患者さまの立場に立った対応を行えるよう、今後とも取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
4	平成27年2月4日	<p>診断書について</p> <p>1/21に退院して診断書が7日～10日でできると聞いていたのに出来上がったのが2/3に出来た。時間がかかりすぎと連絡はしないとのサービス悪い。 (泌尿器科外来)</p>	<p>診断書をお渡しするまでに時間を要し、申し訳ありません。</p> <p>病棟で、「診断書が7日～10日でできると聞いていた」とのことでしたが、診断書のお渡しにつきましては、書類をお預かりしてから10日～2週間のお時間をいただいております。</p> <p>病棟へも、診断書発行に要する時間について、あらためて説明しました。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>
5	平成27年2月5日	16時～17時に自動支払機の台数を減らすのはやめてほしい。2台しか開いておらず、長蛇の列ができて台数を増やさないと、患者のことを考えていないと思う。	患者さまには会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。自動支払機につきましては、当院では8台設置のうち、午後4時以降順次稼働を終了させながら、午後5時まで3台を稼働させる運用を行っております。お会計がお済みでない患者さまの人数や混雑度合などを勘案し、状況に応じた運用を行っております。今回いただいた貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立った対応を心掛けてまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成27年2月6日	診察順を知らせる電光板及び会計ができた由を知らせる電光板の速さはどのような意図で決められているのでしょうか。字数の少ない時がゆっくり、数字(字数)の多い時は目で自分の番号を見つける間もなく変ってしまいます。色んな状態の立場に立って一度体験してみてください。必要な時にゆっくりすぐみつけれられる画面は速く、といった速度の調整をぜひともして下さい。	患者さまには会計時にご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。計算の終了をご案内する番号表示画面につきましては、計算終了のたびに自動的に画面が切り替わる仕組みとなっております。このため、多数の患者さまがご来院される時間帯につきましては、画面が何度も切り替わることになってしまいます。このたびいただいた貴重なご意見につきましては、今後の検討課題とさせていただきますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
7	平成27年2月6日	お世話になっております。 各科にお世話になっておりますが、眼科の待ち時間の長さには閉口します。予約時間より毎回2時間はかかります。非常に待つだけで疲れてしまいます。是非ぜひ改善して下さい。患者は常に弱い立場である事も察して下さい。今日、全て終わったのは17:10でした。 よろしくお祈りします。 (眼科外来)	眼科では他の科と違って、診察前に視力検査など幾つかの検査をし、また瞳を目薬で拵げます。患者さまによっては瞳が開くのにかかる時間が1時間以上かかります。従いまして、来院から診察終了までかなりの時間を要します。また、市中病院の眼科閉鎖による患者さまの増加、全国的な眼科志望者の激減と勤務医離れより当科でも医師不足の中、午前・午後の外来病棟での検査・診察、レーザー治療、手術が同時に行われています。待ち時間短縮のために、病状の安定された患者さまにはご近所の眼科での診察をお願いしております。限られた人員で業務を遂行しております次第で、皆さまのご協力ご理解いただきますようお願いいたします。
8	平成27年2月7日	入院診療費について 昨年の11月に10月分の請求ミスがあったとのことで、追加で10月分の請求書が来て、下(総合受付の事務の人だと思います)の人が14階まで説明に上って来られましたが、説明されても素人の私には何を言っているのかさっぱりわからず、「今回の事はもう結構ですので今後は間違いのない様にお願いします。あまりにも間違いが多すぎる!!私以外の患者さんからもしょっちゅう聞きます。こっちは医療事務の点数は計算の仕方がわからないので、食事療養費くらいしか確認の仕様がありません!!」と、少し強めに言わせてもらいました。その時はもちろん「申し訳ありません、以後気をつけます。」と下りて行きましたが、今回、たまたま食事療養費の回数を数えたところ、2月の請求が食事2回分の金額が多く、14階の事務の方に伝えると「看護師さんが外出届を出した日の食事(昼と晩)を止めてないんじゃないかなあ」と言われて看護師さんにパソコンを調べてもらったら、ちゃんと入力されてました。パソコンすら運動してないってことですよ。しかも、ついこの前「以後、気を付けます。」って言ったところですよ。たったこの1回でミスがあったっていう事は、確率的に今まで散々あったっていう事じゃないですか?もう一度、全部調べ直して下さい。それに食事は止められて原価もかかっていないのに保険料も含めてお金を取っているという事です。別の患者さんから聞いた話ですが、その方は1万円も多く請求されて、気が付いて言いに行ったところ、謝りもせず「この金額にしておきます。」と言われたそうです。1万円って間違いにしては金額が大きくないですか?あと、入院証明書をお願いした時に事務員さんが「ちゃんと確認しました。」と言って渡してきたにもかかわらず入院期間が間違っていて、たまたまコピーをとっていたので気付いたんですが、原本を保険会社に送ってしまったため、また発行に¥5000かかると言われました。病院側のミスなのに、¥5000とっておかしくないですか?結局、保険会社に電話をしたら返信用の封筒まで送ってくれて、「領収書のコピーで結構ですので入院期間が書いてあるものを送って下さったらこちらで訂正させていただきます。」ということで再発行せず、解決しましたが、病院側でミスに対する誠意を見せるべきじゃないでしょうか。何回も言うようですが、今後、こんな事が起こらないように真剣に話し合ってください。 (14F東病棟)	患者さまには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後につきましては、退院の時間について確認を徹底し、食事のご提供の有無を確認してから診療費のご案内をご提出する。また、食事回数不明な場合には、必ず病棟看護師に確認を行ってから、診療費のご案内をご提出するよう徹底させていただきます。また、接遇面につきましても、このたびいただいた貴重なご意見をもとに、患者さまの立場に立った対応が行えるよう努力してまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
9	平成27年2月9日	<p>前略、申し上げます。 1階のサンマルクのパンやさんの事ですが、陳列にかざってある品物と出てくる品物が全然ちがいます。サンドイッチが白いお皿に持って陳列されていますが、注文したら袋に入ってるサンドイッチをわたされました。これではコンビニで買うのと同じです。白いお皿にもられてるサンドイッチがおいしそうだから注文してるのがっかりです。同じように横にすわられた方や外の人もこのサンドイッチ何と口々に言われてたのを聞きました。誰の思いも一緒だと思いました。皿に入れて出さないのやったら陳列の所にも袋に入ったサンドイッチを置いておくべきです。インチキですね。あれでよくお店をしてるなあと思います。私は市大以外の病院の喫茶店にも入りますが、みんなサンドイッチや普通のパンでもちゃんとお皿で出て来ます。お店の人に注意して下さい。私はこの店では食べたくないです。少し高くても宝塚ホテルへ上がって食べます。言うか言わないで誰しも思っておられると思いますよ。 —主婦より</p>	<p>このたびは、弊店をご利用いただき、誠にありがとうございます。サンプルケースの商品と、店内にてご提供している商品の相違によりご期待を裏切る結果となりましたことを深くお詫び申し上げます。 店舗の従業員にご要望いただければ、サンプルケースと同じ状態でご提供させていただきます。いただいたご意見は社内の検討課題といたします。 何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>
10	平成27年2月10日	<p>トイレ洗面所について トイレの洗面所の蛇口と流し台と間が狭く洗顔や歯磨きは問題無いですが、例えば髪を整えたい若者や女性の方・寝癖等・シャンプー等を軽くやりたい場合、出来ないのが改善してほしいです。 ※以前に若い男の方に尋ねられた事がありました。じゃシャワー室を使えば良いと思うが、看護師さんに聞いて使うのがめんどくさいと思う。 もしするならば簡易シャワー(蛇口からシャワーが伸びるタイプ)があれば尚良しと思われます。 検討の程、宜しくお願いします。 (17F東病棟)</p>	<p>洗面所・簡易シャワー(洗髪洗面台)の設置については、スペースが十分ないので、設けることができません。 ご理解いただきますようお願いいたします。 ご意見ありがとうございました。</p>
11	平成27年2月17日	<p>受け付けに対して 受け付け機を通したあとは各科の受け付けへ行くシステムですが、受け付けへ行ってもクラークさんは二人共それぞれに仕事をされており、「少々お待ち下さい」とも「うかがっていますか?」とも声をかけてこない。多忙とは思いますが、目の前に患者が来てるのに、どんな状況ですか? (第2外科外来)</p>	<p>このたびは、患者さまに不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。作業中の仕事に没頭してしまい、周囲の様子に気を配れず、また、窓口に来られている患者さまへの配慮を怠ってしまい反省しております。 今後は周りへの注意を怠らず、スタッフ間の連携を取り合い「こちらからのお声かけ」を徹底して、業務に取り組んでまいります。</p>
12	平成27年2月17日	<p>主治医に対して 退院後初めての診察で診断書を依頼しました。 次々取りに来る覚悟でしたが、時間があるので本日中に書けるとの対応でした。仕事する身としてはとてもありがたかったです。臨機応変な対応ありがとうございました。 (第2外科外来)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
13	平成27年2月18日	<p>①初診で問診票を2枚ほど書きました。予診室で症状、アレルギーの有無と内容など、問診票に書いたことと全く同じことを聞かれましたが、私の書いた問診票を参照しながらの間診ということでは全くありませんでした。何のための問診票の記入なのでしょう。書く時間は2～3分ということではなく時間をかけて書いたことが全く役に立っていないと感じます。こんなことなら問診票はやめた方がよいのではないかと思います。</p> <p>②また、初診なので健康保険証を提出して手続きをしましたが計算窓口ではもう一度、健康保険証を出すよう言われました。確認が出来ていないということでしたが、なぜそのようなことになるのか不信感がつのりました。</p>	<p>患者さまにはお会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>①問診票は、まず受付でスキャナ保存してから電子カルテに取込み、通常はそれを見ながら予診室で医師による問診を行う流れとなっているのですが、当日は来院患者さまが多く、受付での問診票の取込みに時間がかかる状況でした。待ち時間を少なくするため、こちらの判断で問診票が電子カルテ上に取り込まれる前に予診をしようとしたところ、このような結果になってしまいました。今後は、電子カルテに問診票を取込む前に、実際の問診票を見ながら予診をとるなど、改善を考えていきたいと思っております。</p> <p>②初診受付窓口にて保険証をご確認した場合でも、診療費の計算に必要な情報を得るために、再度健康保険証のご提示をお願いする場合がございます。このたびいただいた貴重なご意見をもとに、何度も健康保険証のご提示をいただくなくても済むような窓口の運用方法について、今後の検討課題とさせていただきます。何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
14	平成27年2月12日	<p>1月8日(木)妊婦健診のため来院した時、病院玄関前で待機されているヘルパーさんには本当に良くして頂きました。</p> <p>検診に来院した時の私は両下肢が痛く歩行が出来ない状態でした。歩く事の出来ない足で付き添いもなく、1人で妊婦健診に来院する事が不安で不安で仕方ありませんでした。</p> <p>心細い思いを抱えながら私はタクシーから降りました。タクシーから降りた時に私は痛みで動く事ができず、どうやって検査室に行こうかな?車イスを1人で操作できるかな?と患っていました。そんな不安な思いをヘルパーのAさんが一瞬で取り除いてくれました。車イスをすぐに用意して頂き一緒に検査に付き添って頂き外来まで連れて行って頂いた事に本当に感謝しています。今後も1人で動く事が難しい患者さん達の支えていてください。本当にお世話になりました。直接、お礼を伝える事が出来ずこのような形でのお礼で申し訳ありません。</p> <p>本当にありがとうございました。 (8F東病棟)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
15	平成27年2月15日	<p>リハビリテーションについて A医師、B PT、C OT様 両方の股関節周囲に痛みがあり、私は立位になる事が出来ない状態でしたが、リハビリの介入、適切な指導、助言のおかげで車イス操作の自立やトイレ動作の自立ロフト杖を使用した歩行が可能となりお産までの間、退院する事が出来るようになりました。</p> <p>妊婦の私をリハビリ介入する事にA先生は抵抗があったと思いますがリハビリ介入を受け入れて頂いた事にとっても感謝しております。リハビリのお陰で痛みを抱えながらもADLを拡大する事が出来ました。</p> <p>リハビリで平行棒歩行が出来る事を知った時もしかしたら杖歩行が出来るのではないかと思いました。車イスで一般家屋での生活は不可能だが杖なら一般家屋での生活が出来る自信が出来、退院に向け前向きな気持ちを持って杖歩行練習に励む事が出来ました。リハビリの介入がなかったら痛いよ、動けないよ、どうしよう(泣)。て不安な気持ちでベットに臥床しているだけの入院生活でお産までの間、一旦退院なんて出来なかったと思います。</p> <p>産後も痛みがあり歩行に不安がある時はまた、リハビリのお世話になると思います。その時はよろしく願います。</p> <p>H27.2.15(日)友引 一旦 軽快退院 (8F東病棟)</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
16	平成27年2月16日	<p>19日間の入院で一番嬉しかった事は、お医者さんはじめ看護師さんがとてもやさしく何事においても丁寧に説明していただいた事です。</p> <p>病人食もとても心のこもった料理で美味しかったです。朝食のパンにはびっくりしました。日替わりパンで毎朝が楽しみでした。そして、あたたかい物が食べられた事も何よりでした。</p> <p>いろいろとお世話になりありがとうございました。 (17F東病棟)</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
17	平成27年2月17日	<p>2週間ほどでしたが、本人も私達も只かんしゃです。</p> <p>手厚いかんご又きびんな対応して頂き、本人はいい経験をさせて頂きました。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>今後よろしく願います。 (14F西病棟)</p>	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
18	平成27年2月19日	長時間待たされるので何故、休けい室とかないのか。 お昼までかかったらごはん食べたりするスペースが必要です。 他の病院には必ずあります! (血液内科外来)	ご意見ありがとうございます。 休憩できるスペースについて、整備を検討していきたいと考えております。よろしく お願いいたします。 (平成27年5月 病院1階ロビーに造りました。)
19	平成27年2月19日	H27.1/20~1/25入院していました。 入院中から何度もナースと病棟受付に診断書を書いて欲しいと何度も伝えていた。 病棟受付からは退院日が決ってないと言われていた。日曜日に退院したので受付の方はいらっしやらなかったの、ナースに伝えていました。 「次回2/19受診時に院内様式での診断書を希望」 本日、受診したが診断書の件は何も伝わってなかった。 外来の診察の合間に作成して頂いたが、病棟で何度も伝えていたのに、担当医への連絡など連携は取れていないんですか? (14F東病棟)	このたびは、何度も診断書作成の依頼をいただいたにも関わらず、職員間で共有 ができておらずご迷惑をおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を真摯 に受けとめてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
20	平成27年2月20日	支払機前のイスは前向き後向きがあります。 後向きに座った場合、会計済みの番号を見るのに後ろを振り返らないといけません。 不便です。 (女性診療科外来)	患者さまには会計時にご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。 自動支払機前の椅子の配置方法につきましては、患者さまがご不便なく番号表示 画面をご覧いただけるよう、今後の検討課題とさせていただきますので、何とぞご 理解いただきますようよろしくお願いいたします。
21	平成27年2月23日	同室の人は尿に少し出血があったらしいけど、私は大丈夫で私は入院は初めてです けど満足しています。 ありがとうございました。 (14F西病棟) ※患者様のご記入日はH26年12月15日となっていましたが、こちらに届いた2月23 日に対応させて頂きました。	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。

## 患者さまからのご意見(平成27年2月分)

No	年月日	内 容	対 応
22	平成27年2月26日	<p>この病院での治療も今年で10年目になります!  入・退院も8回目!食事は段々美味しくなっています。  それと私を喜ばせたのはもう一つあってそれは前回の時と今回の入院で受けた放射線科のラジオ波治療です!  これは今まで受けたメスによる外科手術よりもすごく体の負担も少なくとっても楽でした。  本当にこの治療を受けて良かったです。  ありがとうございました!!  この治療を1人でも多くの患者さん達が受けられたら良いのにと思います。  (7F東病棟)</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
23	平成27年2月26日	<p>私は咽頭ガンで入院して抗ガン剤治療を受けて入院してます。副作用も徐々に無くなり、2~3日前にB1Fのコンビニに行く途中です。私の前に杖をついてフラフラし顔も真白な女性が歩いてました。これはアカンと直感し、“大丈夫ですか?どこへ行くの?、”と聞くと、受診票を片手に血液検査でまず3Fへと。もちろん連れて行きました。  私が怒ってるのは、この病院の玄関からB1F迄1人で歩いてきたという事です。その間の道のりには、医者、看護師、警備員etc...市大で働く人達がいっぱい歩いたはずです。  なぜ、そのような人に気がつかないのか?不思議と怒りで一杯でした。この病院は患者が患者に目を光らせて、具合の悪い人を連れて行くのか!?有名な市大です。もちろん技術も素晴らしいと思います。もう少し、目を配ってほしいものです。  (13F東病棟)</p>	<p>このたびは、患者さまを地下1階から3階までご案内いただき、ありがとうございました。当院の職員が患者さまの状態に気づかず、申し訳ありません。いただいたご意見を職員に周知し、注意してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>