

## 患者さまからのご意見と対策(平成28年3月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H29.3.1	テレビ、れいぞうこをカードなしで自由に使用してほしい。 心療内科に名医を入れてほしい。	・テレビ、冷蔵庫について回答させていただきます。 ご意見ありがとうございます。病室のテレビや冷蔵庫を維持管理するために諸費用がかかることから、有料とさせていただきます。ご理解いただきますよう、お願いいたします ・心療内科の件について回答させていただきます。 当院には心療内科を設けておりません。誠に恐縮ですが、心療内科のある病院で診察いただきますよう、お願い申し上げます。貴重なご意見、ありがとうございます。
2	H29.3.1	理学療法士の方や作業療法士の方、には大変感謝しています。また医師の方や看護師の方には救急車で到着してから危険な状態をクリアするまで、ほんとうに御苦労をおかけしました事は一生忘れられません。ありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
3	H29.3.7	待ち時間が長すぎます。予約しても1時間はざら2時間も待たされます。1人の先生では患者をさばききれません。どうかして下さい。いつもです。	たいへんお待たせして誠に申し訳ありません。 待ち時間の短縮につきましては日頃より鋭意努力しておりますが、日によって患者集中により60分を越える待ち時間が発生しておりますことについて、短縮に努めておりますが、なかなか改善できず我々医療スタッフも心を痛めております。 対策として、 ・待ち時間が長くなる可能性の高い時間帯、診察日を避けて予約をお取りする。 ・診察日、診察時間帯の人数をできるだけ平均化する。 この二点を実施してまいりたいと考えています。絶対的な人数が多い場合や緊急時は思い通りにならない場合もあります。大学病院という性格上、緊急対応が必要な場合も多く、その場合は診察順が前後したり、長時間待ち時間が生じてしまう可能性は否めません。今後も患者さまの立場に立った医療を心がけて診療を進めてまいりますので、ご理解いただきますよう、お願いいたします。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
4	H29.3.7	先生、看護スタッフの皆さんが自分の現在の状態をよく知ってくれていて、すぐに対応してもらえる安心感、早くよくなったという気持ちも伝わってきて幸せな気持ちで快適な入院生活を送ることができました。入院から退院までの予定の冊子、開頭術をうけられた患者さまへのプリントもすごく参考になりました。入院中は本当にお世話になりました。ありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。

## 患者さまからのご意見と対策(平成28年3月)

No	年月日	内 容	対 応
5	H29.3.10	① 初診前のテレビについて16:58 急に消えた。時間が来たら勝手に切れるように設定されているのかもしれませんが、何かアナウンス等があるからでも良いのではないかと。 ② 地下のコンビニ 朝いくと通路にコンテナがたくさんおいてあり、通りづらい。すこしずつ搬入できませんか？元々通路がせまいうえに物があると通れません。ここは病院なので歩行者、車いす、点滴スタンドなどをもっている人が多いのに配慮に欠けると思います。	① このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご指摘いただきました件につきまして、放映時間表示を検討いたします。今後とも患者さまが快適にご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。 ② 貴重なご意見ありがとうございます。お客さまに対する配慮が足らず、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。今後は、搬入する際にお客さまの通行の妨げにならないよう、従業員に指導徹底いたしました。今後まかわらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。
6	H29.3.14	最近、診察券の磁気がすぐ悪くなるので、磁気が悪くならないカバーなどを診察券を作る時に一緒に渡してほしいです。そしたら、磁気不良の患者さんも減ると思います。カバーをつけること、考えて下さい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。診察券カバーにつきましては、患者さまご自身でご用意いただけますと幸いです。 また磁気不良につきましては、1階精算窓口14番にお申し出いただきましたら、再発行させていただきます。このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
7	H29.3.15	保険証(確認)カウンター 再診の受付を済ませて保険証確認カウンターで保険証を見せた所、計算の窓口に出して下さいと、とても機嫌が悪く言われました。主人に代わっての代理の受付をたのまれて主人にカウンターで見せる様にと言われた旨を伝えたのですが、なんだかんだと、とてもいやそうで、これからは計算の所に行きますね～と言った時も無視されました。とても対応が悪く残念です。他の方はとても対応の良い方ばかりなので、帰りには、もういなかったのでも他の方に聞くと、名前はAさん(メガネの方)と言っておられました。	今回お立ち寄りいただいた際、保険証確認カウンターが混雑しておりました。混雑時は予約時間の兼ね合いもあり診察後計算窓口でも確認できることをご案内させていただいております。説明が足りず申し訳ございません。今後、わかりやすい案内、対応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。
8	H29.3.16	保険証の確認で受付カウンターに行けば会計窓口へ行くと、以前は受付カウンターでしていたのに・・・毎回変わっている。患者を振り回さないで下さい。足が不十分に歩けないのに、あっちに行けと障害者をいたわれ～～	保険証確認は、月1回保険証確認カウンターか診察後計算窓口で確認させていただいておりますが、医療証によっては、初回登録手続きと更新手続きが保険証確認カウンターで出来ないものがございます。ご指摘いただきました件は、更新時の手続きかと思われませんが、ていねいなご案内ができておらず申し訳ございませんでした。登録・更新後の月1回のご確認につきましては保険確認カウンターでさせていただきます。このたびは説明不足により不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。今後、わかりやすい説明が出来るよう、指導いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。
9	H29.3.17	子供が治りように来てて特殊な子たちなのに、大人も多いし、別しんさつ室(まちあい)小～高校生まで別待合室よういしてほしい。一般の子ならともかく、びんかんで人に会うのも外へいくのもいやで、むりに診察つれてくるのも一苦勞。先生たちはわかるはずで。よろしくお願いします。できない。ではなくできるように少しずつ改ぜんしてほしいです。子供たち未来あります。	待合の環境について、たいへんご迷惑とご負担をおかけし、申し訳ございません。当科は幅広い年齢層の方が受診されているにもかかわらず、待合という限られた空間に長時間お待ちいただくことで、皆様にご迷惑をおかけしております。当院では、診療科を離れても診察の順番がわかる「診察順番確認システム」を1階、2階に設置しています。(スマホでQRコードを読み取ることで順番を知ることができます。)また、当科の窓口で診察の順番を確認していただき、長い場合は戻る時間をおっしゃられたうえで、席を外していただいても構いません。窓口もご活用いただければと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。

## 患者さまからのご意見と対策(平成28年3月)

No	年月日	内 容	対 応
10	H29.3.20	看護師さんが皆優しくありがたく思います。小さな事でも対応していただきありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
11	H29.3.22	「健康保険証確認カウンター」の受付開始時刻が9:00~になっていますが、これはおかしいと思います。8:30~か、できれば8:30以前から開始にすべきと考えます。[理由] ①最新受付機の受付開始時刻は8:00~です。診察券を挿入したところ「保険証確認ができません」とのメッセージが出て、診察券の受付をしてもらえませんでした。②今日は「放射線照射」検査を最初に行ななければならないのですが、その受付開始時刻は8:30~です。検査後9:15~診察なのですが、保険証確認が遅くなるために、間に合わない恐れがあります。	午前9時までの保険証確認につきましては、地下1階 時間外受付にて行っておりますので、ご利用ください。貴重なご意見、ありがとうございました。
12	H29.3.23	2/13~3/23まで整形で入院していました。外来から入院、そして退院までとてもスムーズに皆様の対応に感謝致します。 ・看護師さん不安な気持ちをいやしていただきありがとうございます。 ・エイドさんいつも病棟をきれいに(歩行器など磨いていただきました。)していただきありがとうございます。 ・ベッドメイキングはホテルのようでした。ありがとうございます。 ・掃除のおばさん、いつも元気に声をかけていただきありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
13	H29.3.24	放射線治療を行うにあたり、お仕事を続けながら治療できるのか不安でした。主人と一緒に、お仕事を続けながら治療をして頂ける病院を探しておりました。看護師のAさんが、とても親切でまたなやみを傾聴して下さい私は、お仕事を続けながら治療ができるよう、お昼休みの時間をつかっての治療ができるよう、時間の配慮をして下さいました。 A看護師さんの言葉は心強く、治療する励みになりました。本当に素晴らしい看護師さんだと思います。私は現在、乳がんですが元気にお仕事を続けています。ありがとうございました。	このたびは、中央放射線部看護師にお褒めいただき有り難うございます。看護師スタッフ一同でいただいた「お言葉」を読ませていただきました。現在も元気にお仕事を続けておられるとのことで、とても嬉しく思います。私たち看護師は、日々患者さまの言葉に耳を傾け、寄り添い、患者さまが最善の状態でお治療を受けていただけるように努めております。今回いただいた「お言葉」は、看護スタッフの励みにもなります。今後も良い環境づくりに努めてまいります。
14	H29.3.24	パジャマについて、有料でもいいから貸パジャマを置いて下さい。	当院では、現在のところパジャマの貸出は実施しておりません。入院が決まった患者さまに「入院のご案内」の冊子をお渡しし、入院中の持ち物として、ねまき、パジャマをご準備いただくよう、案内しております。 なお、手術の際使用する術後衣は、ご希望により病棟(一部を除く)で有料貸出(1着300円)を行っています。ご希望の患者さまは、診療科にお申し出ください。貴重なご意見、ありがとうございました。

## 患者さまからのご意見と対策(平成28年3月)

No	年月日	内 容	対 応
15	H29.3.28	午後5時すぎに支払機がストップしますが、その支払機のガードマン(少し太めの方)の態度がよくない。にらみつけるような感じです。もう少し患者目線になってガードすることがBESTですネ。少し努力しましょう！	今回のご指摘を受け調査したところ、通常業務 支払機現金回収立会を行う時間帯ですので、周囲の状況等を監視する上で目つきが悪い感じがしたのかもしれませんが、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今後このような事がないように指導いたしました。
16	H29.3.29	病院なので、わからなくないが、喫煙所を再度解放していただきたい！少しの軽食を取る際も場所がない！外で喫煙している人がいたという意見も先にあったが無理もない！	厚生労働省より、受動喫煙防止対策として、不特定多数の人が利用する病院などの公共の場所については、原則として全面禁煙にする通達がなされており、当院でも敷地内は全面禁煙としております。 今後も当院では喫煙所を設置する予定はございません。喫煙者のみなさまにおかれましては、ご理解、ご協力の程よろしくお願いたします。 休憩所につきましては、1階に2カ所ございますので、そちらをご利用くださいますようお願いいたします。(自動支払機横奥、外来⑥化学療法センター奥)
17	H29.3.31	13Fスタッフの皆様、入院中は、やさしく接して頂きお世話になりました。特に、この度激痛で苦しんでいた所をA看護師さんに、いやな顔もせず排泄の処理を「だいじょうぶ。だいじょうぶ」とやさしい目で処理して頂き、どんなに救われたか肛門に指を入れてやさしくかきだして申し訳なく苦しんでいるのを助けて頂き、あの苦しさは(便秘)忘れないでしょう。手術も先生方のおかげで退院できる事になり感謝のかぎりです。B先生、C先生のお人柄、はずかしさより、やさしい言葉使いと親しみがあり安心して手術にのぞみました。有り難うございます。先生のお礼(言葉)が後になりましたが、これからも患者を多く助けて下さいませ。ありがとうございました。日常生活がとりもどせます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。