

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
1	H29.8.1	久しぶりに来院しました。最初の「診察申込書」を書く場所におられた案内人(?)の方、御親切にテキパキとご案内頂き誠にありがとうございました。感謝の意を込めて当書をかかせて頂きました。「ありがとうございました。」	患者支援課	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。
2	H29.8.1	他の機械では通るのに2Fの受付機では通りません。	情報システム課	このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。2階には再来受付機とキオスク端末(外来待合の案内表示板の内容を確認できる専用端末)を並べて設置しております。ご利用時の詳しい状況が不明ではありますが、確認しましたところ、両機共に正常な動作が確認できました。 念のため両端末につきましては、近日中にカードリーダー部分の清掃を行うよう手配いたします。 患者さまの診察券の磁気が弱くなっている可能性もあります。他の場面で磁気読取が困難なことがありましたら、1階計算受付などでご相談ください。貴重なご意見ありがとうございました。
3	H29.8.1	和のメニューが乏しく外来の患者むけでない。独占業務となっているせいか企業努力してほしい。	施設	ご意見ありがとうございます。 このたびはメニュー内容で配慮が足りず、誠に申し訳ございません。ご指摘の点につきましては、本部に報告し迅速に改善に取り組みます。貴重なご意見を参考に、今後に生かせるよう従業員教育にも活用し、より多くのお客さまに対応できるよう、努めてまいります。どうか今後とも変わらずご愛顧のほど、心よりお願い申し上げます。
4	H29.8.1	計算受け付けから17番で特定医療費管理票を受け取るまでに1時間10分待たされた。待ち時間の当初は座る椅子もない混雑。前回も同じく1時間待たされた。こんな簡単な事務作業に何故これ程の長時間を要するのか。待つ患者の負担を全く考えていない。来月には必ず改善しているように苦言を呈する。	医事運営課	この度は、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、管理票受け渡しに於いての「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、取り組んでまいります。また、患者さまのお気持ちを考え、受付フローの改善、椅子の配列変更などについても、工夫、改善を図りたいと考えます。貴重なご意見ありがとうございました。
5	H29.8.1	2時間も待たせた上に、計算まちがい。事務処理も遅すぎると思う。対応も悪い。計算間違いの理由も言わず、そそくさな態度でお金返せば帳消しにする対応が気に入らなかった。窓口人数を増やして効率良くするなど改善して頂きたい。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。時間を長くお待たせしつつも、更には会計間違いまで、重ね重ね申し訳ありませんでした。患者さまからのアドバイスの通り、窓口数、人数の増加、および研修を通じた質の向上へ取り組んでまいりたいと思います。また接遇についても指導徹底してまいります。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応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
6	H29.8.2	駐車場高すぎんねん	施設課	<p>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、病院ご利用の皆さま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ま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。</p> <p>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、1500円、24:00～8:00で5時間以上は1500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。</p>
7	H29.8.3	会計、1時間以上2時間近い間まっています。耳の悪い老人が多いので会計の近くに1人置いて欲しいです。何かたずねられたら不安が無いけど誰も居ないと不安で待つのがこわいです。ぜひぜひよろしく	医事運営課	<p>このたびは、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。お並びいただいている患者さまの状況に応じ職員が前に対応させていただいておりますが、時として不在である状況があり、申し訳ありませんでした。</p>
8	H29.8.3	CFS受付事務ならびに1F受付事務(保険証)に「気分が悪い(吐きそう)」な事伝えても特に1Fは何のゆうずうも気も利かせず逆に不安にさせ・・・患者を患者と思ってない対応してきた。外来は患者本人or患者の付き添いしか来ないのだから、もっと急変や体調悪化にも柔軟に対応しなさい。	患者支援課	<p>このたびは、不快な思いをおかけし申し訳ございません。総合案内としては、患者さまの急な体調の変かがあった場合、患者さまに寄り添い的確な対応を心がけております。計算受け付けへお越しいただく際も体調不良の場合には優先窓口へご案内しております。また、何かございましたらお気軽にお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	H29.8.4	ひと月に一回の保険証の確認カウンターで対応して下さった女性の係員のつめが、とても不快でした。医療にたずさわる職員のつめとしては、いかがなものでした。ネイルだけならまだ良いが、とても長くてデコルテがされていて不潔に感じました。仕事とOFFの切り替えが必要との教育をすべきではないでしょうか？	患者支援課	<p>このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございません。再度スタッフに周知し、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した。</p>
10	H29.8.7	6/26 6Fレストランでジャワカレーを2人で頼んで食べたら2人共すぐ下痢した。	施設課	<p>この度はお食事されたのち、体調を崩されたということで、その後、体調はいかがでしたでしょうか？ご指摘の商品につきましては、調査し現在の取り扱い方法(HACCPに基づく)に不備はなかったか検証し、今後の改善に取り組みます。ご意見を参考に、今後に生かせるよう従業員教育にも活用し、より多くのお客さまに満足していただけるレストラン店舗づくりに努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
11	H29.8.4	入院患者さんの必要な小物(例えば、尿取りパット等)は病棟へ、いろいろ返さないで退院時に一括してお支払する様にして頂いたら大変助かると思いますが・・・家族にとって小物を買い求めるのが大変なときが有りますので、以上のようにして頂いたら嬉しいです。宜しくご検討の程お願い致します。	看護部	このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。本院では、患者さまにご用意いただくものにつきましては、患者さまに購入していただくことをお願いしています。ご要望の一括払いにかんしましては、導入が難しく、今後の検討課題にしたいと思います。現行では、24時間営業のコンビニエンスストア等をご利用いただけたら幸いです。
12	H29.8.6	東の看護師の皆様は本当に良くして下さいます。Aさん、Bさん、Cさん、Dさん、お名前を挙げればきりがありませんが、重くて大変な排泄を毎日嫌な顔一つせず処理して下さいます。本当に有り難く心から感謝しています。皆様明るくて優しくみていて気持ちが良いです。それと毎日病室のお掃除をしてキレイにして頂いているので快適に過ごさせています。色々な人のお蔭で問題無く入院生活を送れている事に日々感謝しています。ありがとうございます。	病棟	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	H29.8.7	最近、トイレに入ると使用後、流さずにそのまま出てくる人が多いようで、今日も6Fの女子トイレ(2つの内奥の方)(一つは使用中)に入ると流さずふただけしてあるのを見て、私の前に使用した人の神経が理解出来ず、頭にきました。月に2～3回病院に来て診察、治療を受けますが、1Fもそんな事もあり、何か対策をお願いしたいです。例えばトイレ個室の壁あるいはドアに(使用後は流して下さい。)とかの貼り紙をするとか、(今更、あたり前の事ですが、それをしないでそのまま出てくる人もいます。)とても不愉快です。早急な対応お願いします。	施設課	表示の検討を行います。貴重なご意見ありがとうございました。
14	H29.8.7	会計がおそすぎます。もっと、こうりつよくして下さい。	医事運営課	このたびは、会計時の待ち時間について、不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。
15	H29.8.7	意見書ですが、氏名、ID番号を書くと、困っている本音の意見を記入しにくいのではないのでしょうか？	患者支援課	貴重なご意見ありがとうございます。氏名、ID番号のご記入につきましては、任意となっておりますので、明記のないご意見につきましても、回答させていただいております。これからも当院がよりよいものになるよう、ご意見賜りますよう、お願いいたします。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
16	H29.8.7	計算受け付け～精算迄の時間が長すぎる。もう少し何とかならないのか？	医事運営課	このたびは、計算受付から精算時までにおいて、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちを考え、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。
17	H29.8.9	市大病院様へ 集中治療室に入った事があり、大変に親切に対応していただき心から感謝しております。特に看護師の対応はやさしく真心がこもり、すぐ元氣と勇気をいただきました。少しだけ夜中を通じてパソコンを打つ音がした事で眠りがわるくなった事だけは残念です。よろしく願い致します。脳外にお世話になった者です。	病棟	パソコンの音に関し、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。患者さまの療養を妨げないよう配慮してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
18	H29.8.9	窓口支払いと言われ待っていたが、なかなか呼ばれず確認に行くと計算できあがっていたのに、少し待つと言われ待っていたが、窓口対応を次々にしていき全く呼ばれなかった。順次きちんと対応してほしい	医事運営課	このたびは、会計精算時において不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。14番においての窓口支払いのご案内であったと思われます。ご指摘の際には、患者さまを順番にお呼びしていたのだと思われそうですが、窓口においても患者さまをお待たせして申し訳ありませんでした。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。
19	H29.8.10	担当医の態度が変わった。悩みを話していても、「また、いつもの話」と言われすごく傷ついた！！(きっと、この意見も、もみ消されるのだろう。。。)大学病って、やっぱり金もうけ優先なのかな？	外来	患者さまが不快な思いをされないよう、精神科として言葉遣いや対応に配慮してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
20	H29.8.4	電話の出来る場所が(13F)東の方のように扉があれば、電話する側と談話室のテレビの音や話し声で、もう少し電話しやすいかな。と思いました。それか電話出来る場所を談話室から、もう少し離していただけたら。	施設課	扉の設置については、今後の検討課題とさせていただきます。その間は、隣の病棟の電話ボックスもお使いください。ご意見ありがとうございました。
21	H29.8.13	たった6日間の入院でしたが、病棟スタッフの皆様には大変お世話になりました。手術前の不安も、手術後の辛さも、看護師さんの優しく且つ的確なサポートのおかげで乗り切ることができました。また、看護師の皆さんからプロフェッショナルとしてのオーラを感じたのも、とても心強かったです。こちらでお世話になって本当に良かったと思います。皆様お忙しいとは思いますが、くれぐれもお身体ご自愛くださいね。本当にありがとうございました。	病棟	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応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
22	H29.8.14	入院申込みをして話をききに来たが場所がわからなかったため、会計窓口でたずねた。総合案内と言われ、行ったが違うと言われた。わかりやすい表示と職員への周知を徹底して欲しい。面談場で対応した男性事務員にも長時間待たされた。足が痛いので待ち時間がないよう配慮してほしい。	患者支援課	8月14日から病院1階に入退院支援センターの面談ブースを設置いたしました。今回ご利用いただくにあたり、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。改めて、会計窓口担当者を含め関係部門に周知いたしました。また、受付から面談までには、少しお時間いただきますので、ご理解ご協力お願いいたします。貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。
23	H29.8.15	研修医の方に経験を積んで頂き、技術の向上をはかることが必要なのは分かっているのですが、乳児の採血は慣れたDrにして頂きたい。うまく針が刺さらず何度もされたり、強く握られて腕にもすごい内出血の跡が残っているのも見るのも辛かった。少し慣れてからでもいいのでは？無駄な痛みを経験させたくありません。小さいから分からないし、構わないと思われているようで辛いです。	外来	このたびは、当科へのご意見を賜りありがとうございます。患者さまとご家族に大変不安と不快な思いをおかけしたことを、お詫び申し上げます。研修医に関してですが、小児科では患者さまへの採血などの処置は、小児専門の指導医によって訓練しております。外来処置室におきましても指導や訓練を行ったうえで指導医の監視下で実施しております。しかしながら、小児の採血は熟練した医師であっても難しい面もあります。今後も引き続き技術の向上を図ってまいります。ご理解ご協力をよろしく願います。
24	H29.8.15	(8/3)夜にもらったミルクの底にとけ残りが大量にたまっていました。(2回とも) 普通にのませましたが、抵抗感がありました。古いのか？とか、いろいろ考えて。そういうところも配慮して頂けると親としては有難いです。お世話になりました。	病棟	ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。ミルクは賞味期限内のものを使用し、70℃程度のお湯を用いて作成しております。しかしながら、攪拌が不十分であったために、完全にミルクが溶けないままお渡しすることになったのではないかと考えます。このようなことがないように、ミルクが十分に溶けていることを確認したうえで、患者さまへお渡しするように気をつけます。
25	H29.8.16	本日、耳鼻科から脳神経外科に依頼して受診しました。日程的にも混みあっているのは承知していますが、案内板には「予定通り診察中」といった旨のことが書かれているにも関わらず、私は2時間以上待っていたので、受付の方にうかがったところ、「院内での紹介なので、先生のももとの予約の患者さんの合間に受診するかたちをとっているのだ」との事でした。ていねいに対応して頂いて対応して下さった方に対して言っているのではなく、私も6月(もしかしたらもっと以前だったかも?)には予約をとって頂いているはずですが、院内からの紹介だろうが外来だろうが、予約は平等にしていけないというのは、おかしくないですか？システムそのものがおかしいと思います。	外来	このたびは、受診の際に、診察まで長時間お待たせし、申し訳ございません。当科の初診受付は9時から10時30分となっております。紹介いただいた際に、説明が不足しており大変申し訳ありませんでした。今後は、診療時間について十分な説明を行い、待ち時間が少ない診療を心がけるとともに待ち時間が発生した場合、患者さまへの説明を行い対応を迅速に行ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
26	H29.8.18	QRコードの利用拡大。会計支払いの通知を出来る様お願い致します。	医療情報システム課	QRコードは外来での診察待ち状況を携帯、スマホで確認できるように用意させていただいております。 ご意見の「会計支払いの通知」というのは、診察終了後、計算窓口へファイルを提出した後の料金計算済の状況をQRコードで確認できないかという内容であると推測しました。今後のシステム改善のひとつとして検討させていただきます。
27	H29.8.19	朝、回ってこられた看護師さんが、あまりにもヒステリックなので注意しました。患者の心が傷つくのです(キツイ)です。注意しても不満な感じで解っていないと思います。弱い者を体(大)切にするナース精心を伝えていただきたいと思います。－患者より。	病棟	外泊、外出時のIDバンド装着に関する決まり事についてのご説明の際、看護師の説明の仕方が不適切で、患者さまには入院中不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。スタッフへの指導を再度行い、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した。
28	H29.8.21	13階西病棟の看護師さん、返答で「オッケー」という言葉はどうかと思いました。敬語が使えていませんでした。新人さんはとても丁寧にしてもらいました。そういう先輩にならないよう頑張ってください。	病棟	患者さまに配慮が足らず、大変不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。この機会に、接遇、対応マナーについて、スタッフ間で、接遇について再度学習会を行いました。本日は貴重なご意見、ありがとうございました。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
29	H29.8.21	敷地内、外の休憩場所が閉鎖され残念に思っています。通院の際の待ち時間、入院している際の気分転換に、外の空気を吸いながら座るところがなく困ります。喫煙の問題をなんとかして、休憩できる場所を作って欲しいと思います。	施設課	休憩スペースにつきましては、1階サンマルク向かって左側と、⑥化学療法センター前にあります。6階にはお花を楽しんでいただける庭園がございますので、そちらを使用させていただきますようお願いいたします。 また喫煙についてですが、当院では、受動喫煙対策として、敷地内を全面的に喫煙としております。しかしながら、1階正面玄関横の休憩スペースは一部マナーをお守りいただけない喫煙利用者のため、使用禁止に至りました。また、現在も正面玄関付近での喫煙者には警備員などから適宜お声かけをさせていただいておりますが、抜本的な解消につながっておらず、休憩スペースの再解放も現状見合わせとなっております。どうか、利用者皆さまが譲り合ってマナー向上にご理解いただきますよう、お願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。
32	H29.8.22	1階の精算窓口の会計がすごく時間がかかります。1時間ぐらい待たされる事があります。窓口の所に20分以上お待ちの方は窓口と言って下さいと書いてあるので窓口の男性の方に言うと、1時間位待つのは仕方がないと言われました。他の人も窓口に言いに行ってはりましたが、なぜそんなに時間がかかるのでしょうか。もう少し待ち時間を短くする方法はあると思います。しかも病院内のエアコンがあまりきいていないので待ってる方も病人なので非常に疲れます。何とか考えて下さい。よろしく申し上げます。	医事運営課	このたびは、会計受付から精算時までの待ち時間について、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程よろしくをお願いいたします。窓口の職員対応については、今後とも患者さま目線で対応を心掛けるよう、指導いたしました。 エアコンについては回答させていただきます。院内の空調は自動に調整するよう設定しておりますが、体感温度等も考慮し、患者の皆様がきもちよくお過ごし頂けるよう、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。
33	H29.8.22	1階 障害者用トイレで、明らかに不要な方が長時間居座っていて(子供が水遊びをしていて)車いすの方が使えず前でずっと待っているところを2日見かけた。張り紙などして改善してほしい。	施設課	多目的用トイレについては、必要とされている方が優先的に使用できるよう、張り紙の検討を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。
34	H29.8.23	消化器内科の受付の一部の人の態度が悪すぎ。人を見下げた態度でとても冷たく医療従事者とは思えません。他の科の方がとても親切なので、とても目立ちます。	外来	このたびは不快な思いをおかけし、申し訳ございません。消化器内科はもちろん、職員全員に注意喚起させていただきますと共に接客教育に力を入れてまいります。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応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
35	H29.8.23	高齢者を初診で6時間またすな！	外来	貴重なご意見ありがとうございました。眼科外来としましては、初診、再診問わず、視力や眼圧検査、眼底検査など、自科での検査が多く、検査終了まではどうしても時間がかかってしまいます。初診の場合は、問診から始まり、診断結果までの検査も必然的に多くなり、結果として待ち時間も長くなります。眼科の対策としましては、初診受付時に待ち時間が長くなることを十分説明し、診察終了がお昼を過ぎるような場合は先に昼食を済ましていただくなどの対策を行っております。また、検査による待ち時間の短縮もできる限り行っておりますので、ご理解の程、どうぞよろしくお願いいたします。
36	H29.8.19	生後すぐから、こちらの病棟には、よくお世話になっております。ずっと思っていました、患者である子供が何らかの理由があり、お風呂に入れないことが度々あります。付き添いの母親だけでは風呂利用が認められておらず、外の風呂屋へ行くか、自宅に戻るかしなくてはなりません。子供が風呂にも入れない状況という時ほど手がかり子供も親がいないのが不安な時です。そんな時に子供のそばをはなれ外の風呂屋に行くと、どんなにいいでも(最低でも)45分～60分かかります。2日、3日なら行かずに我慢しますが、それ以上となると不衛生です。病棟のお風呂が使えれば15分程度ですみますし、そのくらいであれば重症の時でも保育士さんなどにたのめます。実際、子供が泣くのではなれられず一週間お風呂に入れず嫌だと言っていたお母さんもいらっしゃいました。シャワー室も2つに増えますし、空きがあればという条件付きでもかまいません。未就学児童の付き添いに関してだけでもご検討下さいますよう、お願い申し上げます。(風呂使用料金があってもかまいません。)	病棟	貴重なご意見ありがとうございました。1週間入浴する機会がなかったご家族さまが、いらっしゃったことに気づかず、不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。病棟の浴室は、入院されている患者さまの清潔のために使用していただくことを目的としております。そのため、ご家族さまだけの入浴はできません。入浴のために外出を希望されるときには、看護師、保育士でお子さまの見守りをさせていただきますので、遠慮なくお声かけください。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
37	H29.8.12	治療中、準無菌室に入っている時、コンビニに行けないので電話室に「水やお茶(ペットボトル)」の自動販売機を設置してほしいです。もしくは週イチでコンビニのワゴン販売をして頂きたいと思います。(7階東病棟から入手)	看護部	貴重なご意見ありがとうございました。施設課と検討いたします。
38	H29.8.23	小児慢性管理票の記入に待ち時間が長すぎます。いつも会計はすでに済んでいるのに、その場で記入してもらえず30分以上またされます。何とかしていただきたいです。	医事運営課	このたびは、管理票の記入への待ち時間に関して不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。基本的には外来会計を計算した担当者がその場で記入させていただいておりますが、当該日は、管理票の返却の患者さまが多かった模様です。いずれにしましても今後改善してまいります。



## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
39	H29.8.23	<p>本日は主人の付き添いとして来ています。看護師さん、事務の女性が院内を走っていますが大変危険だと思います。足の悪い主人が血液検査室から出て来た時に、事務の女性とぶつかりそうになっていました。外で待っていた私は「はっ」としました。それと主人が毎月血液検査をしています、毎回失敗する事が多く他の人と変(代)わってもらったりしています。何とか1回のせんしで済む様にプロとして向上してほしいと願います。</p>	中央臨床検査部	<p>このたびは、不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。ご指摘がございました看護師や事務員が走りまわること、患者さまの急変時等以外は、安全のためできる限り避けるべき行為と認識しております。今回のご意見を看護師、事務職員に周知し、患者さまに安心して療養していただけるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>採血については難しく、頻回になっている事申し訳ございません。患者さまが特定できましたらコメント等の対応を行いながら出来る限り頻回に為らないようの対応をさせていただきますので、ご理解のほどよろしく申し上げます。</p>
41	H29.8.29	<p>混みあうのは分かるが、精算に30分～1時間は待たせすぎだと考える。精算できる人を掲示板を観察すると、40人枠で固定されていると推察する。そうであれば、精後に精算する人が続出し、40枠で利用できるにもかかわらず、枠内人数が減少し、効率性が低下すると思われる。これらの前提は、仮定で述べているが事実であれば改善する余地がある。それは、40人枠でなく、無制限枠にして計算処理が終わった人から随時掲示すべきである。上記の仮定を考えた理由は、掲示が40人と固定していること。待つ人は多いが自動精算機は稼働していなかったからである。そして上記仮定が事実と異なっていたとしても、精算までに20分以上かけることは、現代のIT社会において、改善の余地はあると考えられることから、善処していただきたい。</p>	医療情報システム課	<p>このたびは、会計において不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、患者さまのお気持ちを考え取り組んでまいりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。</p> <p>1階計算窓口でファイルをお出しいただき、料金計算が終わり、お支払が可能になりましたら「下記の番号の方は、会計ができています。」と表示されたモニターに、患者さまの番号が表示されます。この番号は自動支払機などでお支払が終わった段階でモニターから消えるようになっております。</p> <p>お申し出のモニター表示につきましては、モニターに表示される番号の数は1画面に20件表示され、21件目からは次画面に表示されます。40件を超える件数も3画面目以降に表示されるよう設定されており、最大で5画面100件まで表示可能となっております。また、計算処理が終わった時点でその番号だけが別画面で表示され、その後、一覧に表示される仕組みになっております。</p>
42	H29.8.24	<p>朝食抜きで病院へ来ます。血液検査後食事します。休憩所は10人しか座れず又、精算はクレジット払いの為、後で全員が前向きの為NOが見えそうで気がかりです。以前に戻して下さい。</p>	医事運営課	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。椅子につきましては、以前のように配置いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
43	H29.8.28	<p>A先生に受診しました。真剣に向き合って下さって今の私には最高の医療を受けることができました。ありがとうございました。</p>	外来	<p>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。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年8月)

No	年月日	内 容	所属1	対 応
44	H29.8.29	担当の医師が他院にいかれることから、担当の医師がかわり、その時から私の病気についてご理解をいただいている気がしませんでした。それでも病気への不安(再発)などから受診していましたが、「薬だけの人、他の人に迷惑がかかるので」と他院へいくよう、すすめられました。大学病院では、あたりまえのことなのでしょうか。患者の不安や気持ちはまったく関係がなく、いらぬという印象をうけ涙がでました。	外来	ご意見ありがとうございます。患者さまの状態が安定し、処方する薬剤が特殊な薬剤でない場合には、必要な検査は大学病院で行い、安定期の診療や投薬は近隣の医療機関にお願いする場合があります。どうしても大学病院では急性期または重症患者さんを多く診療しなければなりません。患者さまの状態に応じて、一般の医療機関と連携することが重要と考えております。ご理解いただけましたら幸いです。なお、症状悪化時にはいつでも診療させていただきます。ただし、今回につきましては主治医の言い方にも問題があったかもしれません。誤解を生むような表現は避けるよう注意いたしました。
47	H29.8.30	精算に1時間待ちました。あまりに番号が出ないので、しびれを切らし窓口に番号を伝えたところ、特区の昔に精算は出来ていたらしく、取り込みはされていると言われました。いつまで経っても番号が出ないので、出るまでじっと待っていたのに、番号表示をするのを忘れていたのかも…とも言われました。こんなミスありますか？何も分からず、ただ表示されるのを待っていたあげくが、こんな事に、しかも私だけではなく、主人のも一緒に受付に出して二人共、1時間待ち番号表示がなく、すごくイラダチました。これは、職務怠慢なのは？	医事運営課	このたびは、会計精算時までにおいて、不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。「番号表示を出し忘れていたかも」という安易な発言に関しましては、患者さまを余計に不安にしまい申し訳ありませんでした。現状においては待ち時間の目安をテロップおよび、計算人の増加など、改善策を講じております。今後、ミスの防止と患者さまへの丁寧な説明など徹底的に指導してまいります。