

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
1	H30.1.4	転院になってしまったので、退院支援に関わることはなかったですが、身体障害者申請等の制度については、MSWより説明が欲しかったです。前回の入院は、医師より説明して頂けました。今後ともよろしく願います。お世話になりました。	患者支援課	今回ご意見いただきました身体障害者手帳の制度についての説明ですが、患者さまの状況(病状)により、制度の該当可否が異なります。基本的には医師の指示により、説明させていただきます。医師とコミュニケーションを取り、必要な方に説明できるよう引き続き取り組んでまいります。
2	H30.1.4	第3内科の看護師さんに感謝します。 4診のDr(A Dr)に付いている方の笑顔は、本当にうれしい、いやされる笑顔です。 他の看護師さんも良い笑顔でやさしいですが、黄色いファイルをもらう時、4診の看護師さんの笑顔は、心からの笑顔が伝わってきます。 私の心が本当にいやされているので、これからもその特別の笑顔で願います。 いつもありがとうございます。合掌	消化器内科	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	H30.1.5	サンマルクカフェについて。 毎月、利用していて、2点気づいたことがあります。 ①商品ができたことを、呼び出す(番号札)システムの変更。 毎回、カウンターから大声で何度も店員さんが番号を叫んでおられますが、広い店内かつ、 高齢者が、多く他の客が聞いていると、つらいです。 急がばまわれで、「店員さんの方から番号を言いつつグルッと店内まわりつつ持って行く」方が 短時間で効率があがると感じています。 ②返却カウンターの棚を低くしてほしい。 手の上がりにくい人、小柄な人には、つらいです。トレイを置く口の位置を下げてほしい。	施設課	このたびは折角ご利用いただきながら、従業員の不躰な対応により不快なお気持ちとさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 商品提供に時間が掛かる場合は待ち札(番号札)を使用しておりますが、お客様の仰る通り従業員の方で商品をお届けするべきであり、本来はお客様をお呼び出すシステムではございません。この度頂戴したご意見を元に、正しいルールを全従業員に再通知し、同じお気持ちになるお客様が今後おられないよう改善に取り組んで参ります。 また返却カウンターの高さにつきましては、棚の位置を下げる事は難しいのですが、従業員が返却される食器をお預かりするなど、積極的にお客様のお手伝いを行えるよう、合わせて指導いたします。この度は貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございました。
4	H30.1.5	大腸カメラ検査について 着がえのベッドのカーテンが、ひらかないようにしていただいたこと、スリッパの消毒をしてくださっていること着がえベッドに紙を1枚ひいてくださることなど、 昨年よりよくなり、とても快適に、きもちよく受けさせていただきました。 手のアルコール消毒が適宜できるように、トイレや着がえのベッドのそばなどに、あれば、ありがたいと思います。よろしく願います。	内視鏡部	手指アルコール消毒剤の設置につきましては、いただいたご意見を感染制御部ならびに設備担当に報告させていただきました。 内視鏡センターで、手指のアルコール消毒剤の使用をご希望される場合には、ご遠慮なく看護師にお声かけいただくようお願いいたします。 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30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
5	H30.1.5	会計計算が遅すぎる。 お待ちの人数を確認して、改善策を立てるべき。 申し訳有りませんが、外部からの採用に問題があるのでは？ 知識もなさすぎ。もっと勉強すべきだ！！	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。 今後とも日々努力し、「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、何卒ご理解の程宜しくお願 い致します。職員の対応に関しては、現在待ち時間テロップの 表示、院内アナウンスの徹底、患者さまの列の整理等随時 行っておりますが十分な対応が出来ておらず、誠に申し訳あ りませんでした。研修・勉強会等を通じレベルアップを図りま す。
6	H30.1.10	MRI検査室について 看護師(A)の対応に問題点がある。 ①、説明のしかた(患者への配慮がない) ②、口のきき方(上から目線のものいい) 非常に不愉快な思いをしたので、指導の必要性あり。	放射線部	このたびは、看護師の説明の仕方、対応により、不愉快な思 いをされたこと大変申し訳ございませんでした。いただいた意 見を真摯に受け止め、本人に指導を行うとともに、ご意見を 部門内の看護師間で共有し、再度全体での指導を行いました た。
7	H30.1.12	入退院支援センターについて。 入院予約となり、説明をききに行った。色々な話をきき薬剤師 から最後に説明があると言われたが、長くまたされた。看護 師が11:30頃に、受付の男性に伝えたが、きちんと対応して くれなかったようだった。	患者支援課	このたびは、不愉快な思いをおかけし誠に申し訳ございませ ん。各職員がこれまで以上に連携を図り、速やかに対応いた します。貴重なご意見、ありがとうございました。
8	H30.1.12	入退院支援センターについて。 看護師から入院説明をきいている時、約5分間隔で、男性受 付職員が様子を見に来た。(合計3回) 気が散るし、「早く帰れ」と言われているように感じた。	患者支援課	このたびは、不愉快な思いをおかけし誠に申し訳ございませ ん。進捗確認をさせていただく場合がございますが、いただ いたご意見を参考に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。
9	H30.1.15	一年に一度の胃カメラ検査を何度も受けています。昨年暮の 検査の際、今までとカメラの場所が変わっていて、これ迄、胃 の中をずっと見ていましたのに、見る事が出来なくなりました。 以前のように又、自身の胃の中を見させて下さい。 指にけがをしていますので、思う様にかけなくて読みにくくな りました。ごめんなさい。	消化器内科	胃内視鏡を受けていただく際には、カメラの挿入時に安全な 体位をとっていただく必要があります。検査中も患者さまの安 全を確保するため、顔の向きなどは適宜確認し、お声をかけ させていただいております。 ご意見にありました胃の中が写っているモニタは設置場所は 状況に応じて変わっている場合があります。検査中に画像を ご覧になりたい場合は、事前に医師、看護師にお声をかけて いただけますよう、お願い致します。 なお装置によっては患者さまにご覧になっていただけない 場所に設置されている場合がありますので、ご了承ください。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
10	H30.1.19	<p>A先生 お忙しい中、いつもありがとうございます。 精査していただいた上、何度も書類をお願いしてしまいまして 申し訳ありません。 にもかかわらず、いつもお話を聞いてくださり、大変にありが とうございます。 一歩進むことができたのも、A先生のおかげです。お手数をお 掛けしますが、宜しく願い致します。</p> <p>B先生様 いつも、ごめんどうを掛けまして、すみません。ありがとうございます。 今後もお世話になります、宜しく願い致します。</p>	整形外科	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	H30.1.15	<p>ここにも安価な筆記具(エンピツなど)を置いていてください。 部屋へ取に戻った時に何をしに戻ってきたのか忘れてしまっ て、ええい。くそ！とか、持って来たけど、何を書くんやったか いな。とか、ほんまにもうええわい……書いたけど箱へ入れる のを忘れてた。 医療については、何も言うことはございません。 ねかはくは、はなのもとにて はなしなむ そのきさらきの も ちつきころ さいきょう ・さいきょうさんは、さくらははながだいすきだったとか。 ・餅つきではない。</p>	患者支援課	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見をもとに病棟責任 者に相談し、設置可能病棟には、順次置いてまいります。
12	H30.1.16	病室内で仕事の電話をさせないようにしてほしい。	11階東病棟	療養環境の調整につきましては尽力しているところではあり ますが、患者さまには入院中不快な思いをおかけし、申し訳 ありませんでした。 他患者さまにも入院説明時に携帯電話は病室内で使用でき ない旨をお知らせしております。同室の方が携帯電話を使用 されている際には、病棟看護師にお知らせ下されば再度注 意喚起いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
13	H30.1.20	そうじが雑だと思えます。特にトイレ、風呂場、ほこりがすご い。なんとなくきれいにしてるだけに思う。(11階東病棟から入 手)	施設課	清掃が不十分な時・お気づきの点がございましたら対応させ ていただきますので詰所までお声掛けください。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応(平成30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
14	H30.1.21	A師長はじめ看護部門の方々の、ほとんどの方には、よくケアしていただき無事退院できます。ありがとうございます。 ただ点眼は患者本人の希望で、できない時があったのでお願いただけで、それ以外のインシデントがあり、お伝えできなかったのが残念です。また、お世話になることもあろうかと存じますので、同じことの心ない対応があれば、しかるべき対応をさせていただきたいと思います。 総じて、お世話になりました。よろしく願いいたします。	9階東病棟	職種間での情報共有の不足で、適切な情報提供ができずにご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。検討をさせていただき、今後に活かしていきたいと考えております。お気づきの点がありましたら、看護師にお伝え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。
15	H30.1.21	東棟談話室 通路移動灯ランプが切れている(13階東病棟から入手)	施設課	ランプの交換の対応をさせていただきました。お気づきの点がございましたら、対応させていただきますので詰所までお声掛けください。貴重なご意見ありがとうございました。
16	H30.1.6	Aさんには大変よく看病してもらった。よく気が付く思いやりがあり、何でも上手に患者の身になって考えてやってもらった。例えば夜にアイスノンを交換してくれたのは、彼女だけで大変うれしかった。	16階西病棟	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。
17	H30.1.20	ベルで呼んでから来てもらうまでの時間が長いように感じる。また、部屋をノックして入室する際にも「こんにちは」や「失礼します。」などのあいさつがなし。対応してもらう側としては、非常に不愉快を感じる。 サポートの面でも、いちいち手こずっている様に感じ、こっちが逆に気を使われる。介護をしてほしいと言っているわけではないが、看護師として、どれだけ知識や実力があっても、看護師が患者に寄り添ってくれないと、より良い医療の提供など出来ないのではないかと。 改めて、看護とは何なのか、学んでくれることを期待します。もちろん、丁寧な方も中にはいらっしゃいますが。	18階東病棟	貴重なご意見ありがとうございました。 個々の患者さまのケアを実施するにあたり、確認させていただきながら行っていますので、「いちいち手こずっている様に感じ」られた部分もあると思います。 サポートする側が逆に「気を使われる」重いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者さまについて意見交換し、学びを深めてまいります。
18	H30.1.24	9時すぎに診察室に来るDrが多すぎ――。	泌尿器科	貴重なご指摘ありがとうございます。 9:00から予約をしておりますので、診察は9:00から始めるようになっております。ご意見は外来における運営の問題と真摯に受け止め注意していきます。 ただ病棟も担当しておりますので、入院患者さんの状態により遅くなる場合もございます。ご理解いただきますよう、お願いいたします。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
19	H30.1.25	A先生 いつもお世話になります。早速の書類のご記入ありがとうございます。お蔭様で今月中に提出できます。大変に、ありがとうございます。また受付の方の対応に感謝です。今後もよろしくお願い致します。	神経内科	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。
20	H30.1.26	今日は車での来院ではありませんが、車で来院する事もあるため、駐車場代を割引きなどして頂けたらありがたく思います。もちろん受診者のみです。よろしくお願い致します。	施設課	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、病院ご利用の皆様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す。 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1,500円、24:00~8:00で5時間以上は1,500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致します。
21	H30.1.26	会計に2時間待った。 1時間経過時に質問したが、みなさん同様にまたれているとの事!!機械前男性の方から言われて、2時間後、窓口を確認すると未処理であったとの事。よろしくないね!!	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。 今後とも日々努力し、「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、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。 機械前での職員対応におきましては、誠に申し訳ありませんでした。注意・指導を致しました。 会計におきまして、「ぬけ・漏れ」を防ぐよう再度体制を見直していきたいと思っております。 貴重なご意見ありがとうございました。
22	H30.1.29	貴院2度目、約1ヶ月の入院、大変お世話になり誠にありがとうございました。 特に小生だけでなく、他の患者さま方への対応も気持ち良く、丁寧におこなわれているのを感じることができ、快適な院内生活を過ごすことができました。大変な職と思いますが、今後ともよろしくお願い致します。	11階西病棟	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30年1月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
23	H30.1.27	1/9(火)より1/27(土)朝までお世話になりました。入院期間中、毎食事、米粒1つ1つに至るまで、全て美味しく、味わうことが出来ました。最初は量が少なく感じましたが、その分よく噛んで食すると馴れました。味付は全て口に合っており美味しかったです。特に印象に残っているのが、1/17(水)夕食の鶏乃クリームシチューは、お変わりが欲しい程でした。あの美味しさが忘れられません。全食、食感や味付、具材、全てに行き届き皆様方の色々な工夫とご努力を感じ感謝しております、。ごちそうさまでした。ありがとうございました。(原文通り)(9階東病棟より入手)	栄養部	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。
24	H30.1.27	土曜に面会に妻が来てくれたところ、下の受付がすごくものものしく、かなり高圧的だったとのこと。 一旦、外に出て子どもも面会に連れてくる予定だったが、妻が「下の受付が、こわいので、やめとく。」と言って、子どもに会えずじまいだった。 セキュリティの面などあるのはわかるが、家族もしんどい思いをしているので、ていねいな対応をお願いしたい。病院そのものに不満はなく、みなさん親切なので残念です。(担当の方に名前を伝えるのは控えて下さい。(妻が困るので))	防災センター	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。日頃より、受付担当者には接遇指導をいたしておりますが、今回のご意見をいただき、再度指導を行いました。今後は、このようなことがないように適切な対応に努めてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
25	H30.1.30	予約の変更を電話でして、きたのに予約の変更がされておらず、それも、受診できず、また行かないといけな。二度手ま、ちゃんと電話で確認してやってほしい。車できているので駐車場代もかかるし、2人いるので行くまで大変。(小児科外来受診患者さまからのご意見です。)	医事運営課	患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。予約変更の電話を頂いたにも関わらず、受診が出来なかったという事態まで招いてしまいまして、誠に申し訳ありません。初歩的なミスが二度と起きぬように、共有を図り、再度各診療科受付の教育に強化をして参ります、。
26	H30.1.30	医療費の自動支払機の番号掲示板の前に、人が立つと、後の椅子に座って待っている患者は、番号が見えないのです。それも、長く立ち止まって動かない人もいます。掲示板の前に、人が立ち止まらない方法を考えて下さい。番号がよく見える方法を、考えて下さい。 例えば掲示板を少し高くすることも一つの方法かも知れません。又、掲示板の前に人が入れない少の立入禁止場所を作ることも考えられますが、聖貴のことでもあります。良い方法を考えて下さい。	医事運営課	患者さまには不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。番号掲示板に関しての貴重なご意見誠にありがとうございます。まず、お待たせする患者様を少なくする事を第一と考えながらも、掲示板の高さ・角度等に関しては現場確認を再度致します。ご意見ありがとうございました。