

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
1	H30.12.3	<p>1. 大学病院というのを理解はしているのですが、日勤、夜勤、連続で新人の看護師さんに担当してもらおうと質問してもあやふやな答えであったり、先輩看護師へ確認して二度手間であったり、患者としてつかれる事が有りました。担当看護師の割り当てが、どのようなシステムなのかは不明ですが、新人の方が連続して担当にならない様にはなりませんでしょうか。薬の管理も自分自身の方が数や容量を理解できている時もありました。例)院内処方、10mgしかないのに、いつもは20mgを1錠内服しますが、10mg 2錠になるとした時に、1錠しか渡さないとか。</p> <p>2. 意見箱は利用させてもらっていますが、ホームページへあげるのをもう少し早くなればと思います。色々とし訳ありません。</p>	看護部 患者支援課	<p>1. このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。心豊かな医療人の育成を病院理念に掲げ、看護師の育成に尽力しておりますが、配慮が足りず不安なお気持ちにさせてしまったこと、申し訳ございません。頂いたご意見を参考に、今後一層安全な医療を提供することを目的に努めてまいります。</p> <p>2. ご意見をホームページに掲載するまでに時間を要し申し訳ございません。掲載するにあたり、多くの部署で確認を行っております。今後、可能な限り早急に処理するよう、取り組んで参ります。何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>
2	H30.12.3	駐車料金、半額にしてほしい。	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、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしております。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。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時～24時で5時間以上は1500円、24時～8時で5時間以上は1500円)、障がい者利用割引(無料免除)は実施しております。何卒、ご理解のほどお願い致します。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
3	H30.12.4	今年2月に大腸癌の手術をうけ、その後、半年ごとの経過観察中です。11月29日に血液検査をうけ結果を聞いた後、来年3月末にCTと内視鏡(大腸)検査をうける説明を聞いた時、内視鏡検査当日に何度も下剤をのんで完全に便が出るまでかなりの時間が必要ですが、その時、病院の中で下剤をのんで検査時間まで待つ間、待機できる場所はないので自分で勝手にどこか場所をみつけて下さい。最後の便の状態を確認するのも自分ですると言われて驚きました。下剤をのんでトイレに行きたくなった時、院内のトイレはいつも待っている人がおり、間にあわなかったらどうするのか。他の病院で検査受けた時は、決まった場所があり、トイレも専用ですぐ行けました。最後の便の確認もきちんと看護師が見てくれて安心でした。患者の高年齢や家から遠い人はどうすればいいんですか。怒りを感じました。前回は他の病院でうけたので、あまりにもちがう対応で今まで患者さんから批判はなかったのですか。	消化器外科外来	このたびの検査説明で、不快な思いやご心配をおかけすることになってしまい、誠に申し訳ございません。残念ながら弊院には下剤を服用していただく場所や待機していただく場所のご用意が難しく、できるだけご自宅で下剤を服用し、排便状態が落ち着いてから来院いただくようご協力をお願いしております。また、排便の状態(色や形)もご自宅で患者さんに見ていただき、ご不明な点は外来にご連絡をいただき対応しております。ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。
4	H30.12.5	患者1人1人のたびに、きちんと消毒していただきたいです。アゴとおでこのせるところ！気持ち悪いと思ったので、もっといいいをお願いします。	眼科外来	この度は不快な思いをおかけして申し訳ありません。顎台と額当てについては、通常毎回清拭を実施するよう心がけていますが、検査直後に清拭している場合もあり、次の患者さんの目の前で実施していないこともあります。気になった時は遠慮なさらずお声かけください。
5	H30.12.7	入院当日からベットの用意できておらず退院についての説明もなく不備ばかり。対応悪く、不満残る。	11階東病棟	入院中、患者さんには説明不足で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。頂いたご意見を深く受け止め、患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう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。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
6	H30.12.10	外来での化学療法を待っている時間がとにかく長い。忙しいのも、患者さんが多いのも、見てたらわかるけど、いつも1時間は待たされるし、ひどい時は、2時間。化学療法の待ち合いだけいつも人多いですよね？いつも混んでる。薬を準備しなきゃいけない時間を入れても、普通こんなに待ちますか？毎回どうかと思います。お会計だって、結局、地下でしなきゃいけないじゃないですか。(待ち時間が長い⇒やっと治療開始⇒6時すぎてる。)あと受け付け。お一人でやってるみたいですけど、もう一人くらいいると思います。	化学療法センター	化学療法センターでの待ち時間について:この度はお待たせして申し訳ございません。患者さんの増加に伴い、職員一同待ち時間短縮に取り組んでおりますが、治療を安全に受けていただくために様々な確認作業を行っているため、待ち時間が長くなっております。業務改善可能な工程を、引き続き検討し、待ち時間短縮に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。  会計について:会計は17時15分を過ぎると、地下1階の時間外窓口にて会計受付を開始します。昼とは異なり夕方以降は、会計の窓口が1つしかない為に患者さんをお待たせしている事が多いと思います。我々も、患者さんの待ち時間に関する不満のご意見を参考に、新たなサービス等の導入を検討中です。 貴重なご意見、ありがとうございました。
7	H30.12.10	16階西の看護師さん、みんな明るくて優しい人。すごく元気をもたらえます。今回入院したのは、東の病棟でしたが、エレベーター前で会うたびに「久しぶりー！」と元気に声をかけてくれました。いつも感謝しています。ありがとう。	16階西病棟	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。
8	H30.12.13	ロイヤルのメニューが、少なくて食べられるものが、うどん、そばしかありません。(乳製品アレルギー、牛、豚アレルギーのため)アレルギーの人でも選択肢がたくさんあるメニューにしてほしいです。	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。本部でメニューをつくる際に参考にさせていただきます。
9	H30.12.16	私は、抗がん剤治療の為に入院するのですが、外来に、化学療法センターがある様に、入院の時にも抗がん剤をする人達が入院できる病棟が作られる予定はありませんか。病気の種類で色々な科に入院して治療する事になると思うのですが、吐き気などある時に他の患者様に気を使ってしまう。個室に入院できるような余裕もありませんし、同じ様な抗がん剤治療をする人達の病棟が出来てほしいと心から思います。	看護部	当院では治療に関しては各科診療科が責任をもって対応しております。そのため、入院につきましても診療科の所属する病棟に入院していただいております。そのような方針もあり、現在、抗がん剤治療の方専用の病棟の計画はございませんが、ご意見は、今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
10	H30.12.17	12/15(土) 12/16(日)面会時間になり談話室には面会の方が来られていましたが若い女の子の面会グループが14時頃から長時間かなりの大きな声で騒いでおられました。他の面会グループもありましたが、ほとんど女の子のグループの声で話しづらかったように思います。大笑いや大きな声を出したり若いので少しは仕方ないと思うんですが、ここは病院で、いくら談話室であっても体のしんどい患者もいるので病棟へひびきわたるようなうるさい時は、ナースステーションがすぐそばにあるので看護師が少しトーンをおさえてもらえるよう協力してほしいと声かけでもしてほしいと思います。結局面会時間の19時を過ぎても居られた様です。患者家族として、ここの病棟の全体的なにぎやかさにおどろいています。看護師さんも話し声や笑い声が大きすぎる方も居て、びっくりしています。何事も程々が良いかと。	17階東病棟	談話室において大きな声で面談される方がおられたことで、患者さんにはご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。面会時間を過ぎていたことも含めて他の患者さんが不快な思いをしているにもかかわらず、看護師から注意を促すなどの配慮が欠けていたことは大変申し訳ございません。また、看護師自身が大きな声で話し、笑っていた件につきましても、療養環境を守る立場にありながら、大変不適切であったと深く反省しております。今後、このようなことがないように、スタッフ全員に指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
11	H30.12.17	入院の時の問診について、談話室で薬剤師さんからの薬の話や事務員さんからの話があったりしましたが、談話室のテレビが大きな音でついていて、話を聞きとるのが大変でした。また、他の入院患者さんも近くで同じ様な流れをさせていましたが、何度も聞き返していました。入院中の方がテレビを見ておられるのかもですが、入院して来る患者に説明などする場合は、大体時間も決まっていると思うので、テレビはつけない様にするか静かな所で話をしてもらえるようにしてほしい。整形なので小さな子供さんが走り回るとこわい思いをする事もある事や、家族カードや面会カード発行の時には、キケンである事をかなり強めに伝えてほしいと思いました。手術をしてせっかくりハビリをしているのに、万が一ぶつかりでもしたら両方が大変な事になると思うのでお願いしたいです。	17階東病棟	入院時の説明やお薬確認などの会話がテレビの音によって、聞きとりにくい状況となってしまったことは大変申し訳ありませんでした。できる限り早く入院予定の患者さんをお部屋へご案内することを心がけておりますが、テレビを見ながら待機していただく場合がございます。ご指摘のような状態を繰り返すことのないよう今後は、入院時間と重なる時間帯はテレビを消音(字幕)させていただき、患者さんの聞き取りやすく、話しやすい環境となるよう留意します。また、お子さんご面会時の際、走るなどの危険な行動をお見かけしたときには、看護師よりお声かけさせていただき、入院中の患者さんの安全が確保できるよう注意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
12	H30.12.13	<p>7階東病棟から入手</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除のおじさんを変えてほしい。</li> <li>黒カビわいても、トイレ掃除をしてくれない。ゴミも変えてくれない。基本的に雑、気の悪い言葉使いをするので、ストレスになる。部屋をあけていると物騒でこわい。</li> <li>・新人の看護師さんについて、</li> <li>点滴がおそい、生食を顔にぶちまけられた。しんどい時などは、ベテランさんがついてほしいです。</li> <li>・外来(血液内科)の時に、とても愛想の悪い看護師がいたので、とても気分が悪かったです。</li> </ul>	<p>施設課 7階東病棟 血液内科</p>	<p>掃除の件について:ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。担当を変更させていただきました。また、お気づきの点がございましたら、ナースステーションまでお声かけください。</p> <p>新人看護師の対応について:不十分であったことを大変申し訳なく思っており、深く謝罪致します。今後、さらに教育体制を充実させ、安全で丁寧な対応ができるようすすめてまいります。大変な治療を乗り越えられたことをスタッフ一同、心からの喜びとなっております。今後もご自愛されますよう祈っております。</p> <p>血液内科外来看護師の対応について:この度は看護師が不快な対応であったことをお詫び申し上げます。今回、いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同と日頃の患者さんの対応をふり返り改善に向けてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
13	H30.12.19	<p>本日は外来検査で来院したのですが、入院手術と数回お世話になり、そのつどドクターはじめ皆様が言葉と態度にいたわりが有り、大変力づけられ、こちら心して病いに打ち勝とうと思えました。皆様にはストレスがたまり大変なことでしょうと、1日も早く元気になり、良い結果を残そうと思っています。</p> <p>感謝</p>	<p>中央臨床検査部</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。</p>

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
14	H30.12.19	ATMのように並んで空いた窓口へ・・・と言うのは公平で良いと思います。ただ7番を優先窓口にしていますが・・・。列に並ばず、サッと横から7番へ行かれる方がいるのも事実です。係の人がいれば案内できるのでしょうか、誰もいないとスキミで、そんな人がいます。7番のところ優先窓口の表示は絵も入っているのですが、わかりづらいです。もっとハッキリ、ここは優先されるべき人が使う窓口だとわかるような表示をするか、人を配置された方がイライラしなくてすみます。	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。 混雑時は職員が窓口の前に立つ事で、行列整理しておりますが、常駐では無い為に、順番を抜かず様な、状況を把握できていない事もあります。ご指摘の通り⑦番優先窓口を、目立たせるべく受付窓口のカラーを変更しました。貴重なご意見ありがとうございました。
15	H30.12.21	再来受付機の横で、保険証確認をすべきだ。たぶんこの記入台のあたりが良いのではないか！再来時のレシート状の紙や、薬引換券は、その日にもう不要になるが、個人情報保護のために、シュレッターと紙を分けて入れるBOXがほしい。(これは入口のゴミ箱でよいか)出来れば領収書がA5であればもっと良い！！	医事課 情報システム担当	このたびは、貴重なご意見誠にありがとうございます。 現状の1階・2階にも再来受付機を設置しています。1階、記入台のあたりも検討はさせて頂きましたが今回の目的として、患者さんの外来診察待ち時間中に保険確認をして頂く事でもありましたので、現状の1階・2階の場所とさせて頂きました。シュレッター、領収書につきましては、現段階では導入の予定はございません。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解ご協力よろしくお願いたします。
16	H30.12.25	六人部屋の改善についてお願いをします。繰り返し六人部屋のセンターを経験する上での四人部屋との気持ちの違いについて考えてみました。一番大きな問題点をあげるとすれば、やはりスペースの狭さがあると思います。狭い為の閉塞感は四人部屋に比べかなりあります。また暗く、カーテンを開けていても光は届きません。隣とのベッドの距離も30～50cm程であり、睡眠時はつねに寝息いびきを感じています。ロッカーについても離れているだけでも不便ですが、音などを気にして(①、⑥の方に)ほぼ使用しないよう心がけています。不便さを更にあげるとすれば、やはり点滴治療の際に、丸いすの横に立つスペースが少ないこと夜間にもとても気を付けて行動しないとイケないことです。病院のご都合もあるとは思いますが、よろしくお願いたします。(14階東病棟より入手)	看護部	療養環境につきましては、ご入院中、できる限り快適な環境で入院生活を過ごしていただけるよう、心掛けております。6人床の病室に関しまして以前から多くご意見寄せられており、皆さまのご要望に沿うことができるよう、改善にむけて、取り組んでいるところです。暫くお時間いただきますよう、お願いたします。貴重なご意見、ありがとうございました。
17	H30.12.17	早く退院させて欲しいです(๑^—^๑)ニコ 栄養部(19日に配布される紙)配布紙が楽しみです。	栄養部	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。

## 患者さまからのご意見と対応(平成30年12月)

No	年月日	内 容		対 応
18	H30.12.27	PCの精算待ち時間を短縮して欲しい。特に簡単診療の場合、合理化して下さい。	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。 「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。会計時間短縮に向け、診療費の内容によって算定担当者を固定化させる等、人数強化等で待ち時間の改善に取り組んでおります。少しずつではありますが待ち時間に関しては、改善させていただいております。
19	H30.12.28	10:30～受付内の女性2人の私語が多い。仕事をしてほしい。受け答えに「うん、うん」はやめてほしい。「はい」と答えるべきでは？	医事運営課	患者さん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。 患者さんの言うとおりの受け答えおよび、私語が多いと言う事、誠に申し訳ない限りです。今一度、接遇の見直しはかり、患者さんから我々は常に見られている立場の仕事であることを自覚させ仕事に取り組むように教育致します。ご意見ありがとうございました。
20	H30.12.28	何度もナースの方々と同じタイミングでトイレで会います。私がまだ手を洗っている時に指先だけでもぬらして1秒もせずに出て行く方や手を洗わずに出て行く方に出会います。基本としてここは病院です。こんなに、沢山手をちゃんと洗わないナースの方々を見たのは、この病院が初めてです。考え直して下さい。(1F奥のトイレで何度も毎回ある)	看護部	石けんと流水での手洗いは院内感染予防上、非常に重要なことであり、全職員が取り組むべき内容です。今回のご意見を受け、早速外来部門の師長に対し、スタッフ指導を実施するよう通達いたしました。また、その他の全ての師長に対しては、直近の師長会にて周知し、スタッフ指導の徹底をいたします。今回の件で、患者さんにご不快な思いやご不安を与えてしまいましたことを、深くお詫びいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
21	H30.12.31	おはようございます。 いよいよ今年も今日一日と成りました。毎日、朝早くから美味しい御飯を有難う御座いました。 皆様の心のこもった命の御飯を頂くことが出来、私は元気にならせて頂いて居ります。 皆様の姿は拝見することが出来ませんが、目に見えない沢山の方々の影の力がパワーとなって届けられている事に感謝します。今日1日お怪我の有りません様に、良いお年をお迎え下さい。感謝	栄養部	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう、取り組んでまいります。

\* 患者さまご意見は、原文通りです。