

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5月分追加	R2.5.16	マンガについて もう完結しているはずの本が途中までしかなくて続きがとても気になります。マンガを置いてくれているのはうれしいのですが、完結しているものを置いてほしいなと思いました。よろしく願いいたします。	6階東病棟	いつもきれいに図書を使って頂きありがとうございます。病棟内の図書は、年間の購入計画を医師とともに考えて取り揃えています。マンガについても同様に対応しており、入院期間中が購入時期とずれると完結していないものもあります。できるだけ完結しているものは、早期の購入できるように検討していきたいと考えております。また、図書を管理する上で「汚れのあるもの」「落書きがあるもの」を2ヶ月ごとに処分しています。間の巻や完結まで揃えていたのが、不揃いとなりご不便をかけ申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。
1	R2.6.1	掃除の人 掃除機をうしろ向きにかけてきて、後を見ずに人に、ブツカリそうになったら、「オッ、ゴメンヨ」「後におったんかい」と言っていた。注意してほしい。どこで管理業務しているのか、わきまえてするように、たぶん入り込んでいる管理会社の人だと思うが。	施設課	患者さんには不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。改めて業務に従事する者全員に清掃方法・接遇について再教育いたしました。今後このようなことがないよう教育・指導の強化をまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R2.6.2	スリッパ、サンダルの人が多くいるが注意しないのか!	10階東病棟	入院予定者さんには外来受診時に、入退院支援センターで履物の注意点について説明を行っています。それに加え病棟では入院日が決定した場合は、ドクターアシスタントが患者さんに電話で連絡を行い、履物についても再度説明しています。それでも、入院時にスリッパやサンダルを履いている患者さんには、看護師が安全な履物の交換を説明して家族に持参していただくよう依頼しています。今回、新型コロナウイルス感染拡大防止により面会を禁止しているため、スリッパ、サンダルから安全な履物への交換に時間を要していると考えます。今後はさらに患者さまの安全のため、入院前に履物の説明強化していきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。
3	R2.6.5	6階お庭について、枯れた草木・雑草が多くて唯一の癒しの場が残念でなりません。入院患者としては、手入れの行き届き不足は看護と同じようにも見えて悲しく思えます。お花を植えてあるのですから、庭師さんを入れて整えて下されば和む空間が増えると思います。どうぞご検討お願いします。今後虫も増えますので外の空気を吸いたいと思う患者の為と願っています。	施設課	6階庭園の手入れについて、植栽の定期管理作業の時期が6月25日となっておりますので、ご指摘いただきました箇所について、重点的に手入れを行います。貴重なご意見ありがとうございました。
4	R2.6.5	5/25（月）に初診で問診票を書きました。その時学生さんに向けての同意書があり“同意しません”として出したところ、横から来た看護師に「同意に〇して名前を書いたらいいやん」と言われた。私はこの同意書の意味がないと言いました。強制するならこの用紙の意味がないと言ったのです。日にちは経ちますが腹立たしく思います。あれでも看護する人かと思ったのです。40才末位で太ってて目の細い人です。こんな看護師はがっかりです。	整形外科外来	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。整形外科では、従来から学生実習等に関する同意の有無については、患者さんのご意志を尊重して対応するようにしております。今回のご意見をあらためてスタッフ全員でミーティングを行い周知徹底いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R2.6.8	私は10年以上定期的に外来で診てもらっている患者です。3ヶ月に一度くらいの通院でコロナの流行しているこの時期には正直病院に行くのが怖いと思っています。でもホームページを見るときちんと対策をしてくださっているようなので予定通り行くことにしました。ここの病院はコロナの重症患者さんを受け入れておられると聞いています。病院従事者の皆さんはいつも危険と隣り合わせで、体力も神経も減らしながら患者のために働いてくださっていると思うと頭が下がります。私の愛読書の中に「自分のことばかり考えず、他の人のことにも気を配りましょう」という言葉があるのですが、皆さんがされていることと重なりました。まだコロナは油断できませんが、心身の健康を祈っています。	病院全体	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
6	R2.6.17	計算受付⑦・⑧番窓口に掲示されている優先窓口の表示2行目以降の車椅子・ベビーカー・足の不自由な方のグレーの文字が、バックとのコントラストが無さすぎて視認性・可読性が極めて悪い。視力の良い（両目1.0以上の）私が読めないのだから、高齢者や弱視・白内障の方にはおそらく全く読めない。白抜き文字などに変更すべきだと思います。	医事運営課	優先窓口にも関わらず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘内容を踏まえ現場確認を行い、表示内容の変更及び案内表示箇所を増設いたしました。今後も、患者さんからのご意見を参考に改善を努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R2.6.17	感染のリスクの高い中で、自己犠牲の診療ありがとうございます。先生や看護師さんのお陰で、私たちは安心して生活ができます。感謝します。『神は、その働きや愛を忘れてたりされない』どうぞ、くれぐれもご注意なさってお元気でいてください。ありがとうございます。	病院全体	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R2.6.17	「優先窓口」の表示をもっとわかりやすくしていただけないでしょうか？私は足が悪く、いつも優先の方に並んでいるのですが、普通の列の方に気づかれずに「順番は？」「何で？」という顔をされるのが、とても嫌です。私自身も警備員さんに教えてもらうまで優先窓口の存在を知りませんでした。小さく書いているだけでなく、もう少しちゃんと表示していただきたいです。	医事運営課	優先窓口にも関わらず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘内容を踏まえ現場確認を行い、表示内容の変更及び案内表示箇所を増設いたしました。今後も、患者さんからのご意見を参考に改善を努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
9	R2.6.17	腹部エコー検査を受けた時に、検査ベッドの枕に頭髮（数本）がついていて、不潔で、気持ち悪かったです。コロナのこともあるのでせめて頭部のあたりにはペーパーでも敷いて、患者ごと交換してほしいです。	中央検査部	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。昨今の新型コロナウイルスの感染対策として、マスク・手袋着用はもちろんのこと、装置やベッド・脱衣かごの清掃・換気などを行ってきましたが、今回のご指摘受け防水紙を利用した枕カバーを患者さんごとに交換できるよう早急に対応いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
10	R2.6.17	看護師の対応が残念です。病気で入院している患者に対して上から目線の言い方、家族に対しての対応の無さ。医師は対応がいいのに看護師の対応が悪く、相談もできません。入院が長く面会もできないことでストレスがたまっているのに、そこに対してのフォローがなさすぎます。同じ看護師として残念に思います。家族より	7階東病棟	今回いただいたご指摘の内容を調査し、当該スタッフに患者さんの立場を考慮した対応をするように指導いたしました。面会制限でストレスがかかる中、患者さん、ご家族におかれましては不快な思いを抱かせてしまった事を振り返り、看護師として患者さんへの接遇について留意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R2.6.19	お世話になっておりますのに大変心苦しく思うのですが、いくつかお願いごとがございます。 談話コーナーでのテレビの音量が高い場合や、スマートフォンのスピーカーでの会話が響いております。少し配慮していただけるようお声かけいただくことはできますでしょうか。助手の方々がベッド交換なさっている時も声が大きくて苦痛です。また、消灯後に看護師さんたちの笑い声が響くのもご配慮下されればありがたく存じます。気づいたことを書きましたので失礼なことを申し、本当にすみません。 大変心苦しいので匿名とさせていただくことをお許し下さい。	1 2階東病棟	この度ご意見いただきました騒音につきまして、部署内で話し合いを行いました。談話室でのテレビの音量や他患者さんの通話音量など常時確認は難しいのですが、看護師のみでなくクラーク・ナースエイド等多職種で配慮できるように気をつけてまいります。夜間の看護師の話声については、反響することを自覚し注意していくことを部署内で周知しました。今後も患者さんの生活環境を少しでも改善できるようにしてまいります。ご意見ありがとうございました。
12	R2.6.19	病院西側の通用口あたりで職員が多数タバコを吸っています。それだけならまだしも、吸い殻をそのままにしてあたり一面吸い殻のゴミまみれです。院内を禁煙にして外で吸ってゴミにするなど、宜しく願います。	庶務課	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院は敷地内禁煙とさせていただいておりますが、敷地内はもちろん近辺においても吸い殻の放置は問題であり、それが職員によるものであれば、誠に遺憾であります。警備員による見回りを強化するとともに、西門付近に、周辺での喫煙やポイ捨ての禁止を呼びかける掲示を行い、皆様が快適に病院をご利用いただけるよう改善に取り組みます。
13	R2.6.24	A先生は口調は優しいが患者の気持ちを分かっていない。流れ作業的な感じで、いろいろ悩みや症状を訴えても、「大丈夫、大丈夫」と全くアドバイスをくれなく、悲しく不安になります。残念です。	脳神経外科外来	貴重なご意見ありがとうございます。1人1人の患者さんに応じた適切な説明を行うよう改善いたします。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R2.6.24	<p>①2階の保険証確認は遅い。病院に9時20分に入って待たされること30分～40分。これでは診察に来たのか保険証確認に来たのかわからない。番号を受け取った時は前に10人～12人いた。2.5分～4分、1人にかかっている。番号を配るのも良いが、月末の混み合う時に2人で対応するとかして欲しい。おかげで診察時間に間に合わなかった。</p> <p>②このような意見はホームページでも受け付けてほしい。IDを記入するのだからイタズラ等はないと思う。</p>	患者支援課	②についてご回答いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございます。現在、ご意見の受付は院内に設置のご意見箱への投函、および電話にて受け付けております。ホームページ内での受付については今後の検討課題とさせていただきます。
15	R2.6.25	慢性疲労症候群で15年以上通院していましたが、病状が安定しているので今日で一旦通院は終了と言っていただきました。体調が明らかに悪いのに、検査をしても特に異常がないと言われて途方に暮れていた発症当時、貴院で「慢性疲労症候群」という診断をしていただいたおかげで退職することができ、現在に至るまで仕事を続けることができます。疲労外来の存在に心から感謝しています。そして通院当初からずっと私に寄り添い、治療や指導・助言をしていただいたA先生、長い間本当にありがとうございました。また調子を崩してお世話になることがないように、自己管理を頑張ります。大変なご時勢とは思いますが、皆様の益々のご健勝をお祈り申し上げます。	疲労外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R2.6.26	会計等で「本日はお支払いゼロです」とか「お支払いしないで」とか、大きな声で言わないでほしい。言う必要もないと思います。本人が一番わかっていると思うので！！どうしてもなら支払額のところを指さしでOKだと思う。個人情報、プライバシーの問題だと。	医事運営課	このたびは貴重なご意見ありがとうございます。会計でのお支払い金額の有無を含めた案内へのご指摘ですが、患者さんの状況に異なり様々なご意見をいただきます。様々な立場の患者さんからのご意見を踏まえ、総合的に判断し現在の方法を選択しております。ご理解、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。
17	R2.6.29	料理は大変おいしく頂きました。私は1日黒酢をおちょこで1杯と梅干を、血液をサラサラにするとテレビで見たので、蜜のかかった梅干を大1個食べています。ここでは梅干は1日もなし、酢の物が1度かな？、手術した日に出されていたのかもしれませんが、私はもう少し酢のきいた物とか梅干があったら嬉しいなと思いました。不満・不平ではありません。こちらの希望です。（酢は何に良いのかわかりませんが、. . .）	栄養部	貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R2.6.30	<p>先日家族が入院した際の事務員の対応が目にも余るものであったので改善をお願いいたします。</p> <p>①病気で痩せてフラフラしている母（キャリーバック）と私（重い肩掛けバッグ）2つの荷物で入院。→コロナで病院には病棟には入れないと言われたので「荷物は？」と聞いたら、「患者さんが2回運んでください」と言われ、自分は薄い書類片手にスタスタと母を病室に案内した。もちろんフラフラしながら母が2回運んだ。</p> <p>②バスで移動中に病院より電話があった。バスを降りて履歴から電話をしたら、「こちらに履歴が残っていない。本当にうちからですか？そちらの履歴を見直してください」ときっぱり言われた。数分後また電話あり。買い物中でできなかったのかかけ直したら、先程の事務員が「ああ」とだけ言って先生に代わった。やはり最初の電話は先生だったのです。こちらは手術前でデリケートになっている！一言「先程はすみません」があっても良いのではないか。</p> <p>①に関しては病院でそうすることになっているならコロナ対策とはいえ、病人に対して冷たすぎる対応ではないか？</p>	1 4 階西病棟	<p>不安を抱えて入院された患者さん・ご家族に対し、大変不快な思いをおかけし申し訳ございません。新型コロナ対策で病室への入室制限を行っている状況下、病棟事務員が対応すべき内容であり患者さんへの配慮に欠けておりました。また、電話の対応も医師がご家族へ直接電話することもありますので、お名前をお伺いし医師への確認を行うなどの対応をするべきでしたし、間違えたことに気が付いた時点で謝罪を申し上げることも出来ておらず重ねてお詫び申し上げます。指導が不十分であったと反省し、本人を含め病棟窓口業務を行っている事務職員への教育指導を再度行いました。今後このようなことがないよう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>
19	R2.6.30	<p>コロナ渦中で働いてくださっている皆さん、ありがとうございます。私のよく読む本の中に「一生懸命働いている人たちに敬意を払ってください。そして、よく働いているその人たちに愛と深い思いやりを示してください」という言葉があります。それで是非お礼をお伝えしたいと思い手紙を入れさせて頂きました。大変な状況の中、不安も抱きながらとは思いますが、病院を開けていて下さり、その中で働いて下さり、ありがとうございます。私たち家族も皆さんの負担を少しでも減らせるよう気を付けて日々を過ごしたいと思っております。</p>	病院全体	<p>ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>