

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.3.1	<p>検尿カップ提出窓口はスライドガラスを直接手で触らないとならない。検尿後すぐに手洗いをする人は皆無で、非常に不潔感を感じる。</p> <p>コロナ後あらゆる場面で過剰ともいえる除菌をさせられるのに、この場だけは旧態依然。改善を望みます。（ガラス閉じておく必要あるのでしょうか？</p>	中央臨床検査部	<p>この度は配慮が足りず、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。検尿カップ提出窓口は検尿カップに氏名や年齢などの個人情報が含まれているためガラス窓は閉めております。今回のご意見を受け、検尿カップ提出窓口横にペーパータオルを設置することにいたしました。ご面倒ではございますが、ペーパータオルを介して窓口の開閉していただきますよう、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
2	R6.3.7	<p>6Fコンビニの休む所、狭くて細身しか座れず。太目は挟まれる。そして数が少ない。横のカーテンの所に少し広げては？病院の大きさに比べ少ない。雨が降れば外の花畑にも座れない。レストランも下に1店しかなく、待ち時間多い人や付き添いの人も多い。ムダな空間が結構見受けられるが、民間病院の様に動く人間がいないのだろうか？行政のすることに期待はできないが。</p> <p>病院の中で働いている人達に不満はないが時に若い人には変な言葉使いする学生気分のまま使う。例えば「あかんくない？」とか、不快です。</p>	施設課	<p>【6階コンビニ】</p> <p>この度は当店をご利用いただいたにも関わらず、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。イートインスペースの拡大や座席幅につきましては、限られたスペースのなかで様々な検討を行いました。現段階で直ちに対応することは難しいという判断にいたしました。しかし、今後も改善点として検討を続けてまいります。お客様のご要望にお応えすることができず、大変申し訳ございません。今後とも、ご愛顧のほど心よりお願い申し上げます。</p> <p>【施設課】</p> <p>レストラン事業につきましては、今後の店舗運営事業を見直しする際の検討課題と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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.3.7	予約の取り方、見直して下さい。待ち時間ヒドイ。	神経精神科外来	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。外来の予約時間システムにつきましてご指摘いただきましたように、改善すべきだと考えております。科内で意見をまとめて改善に努めてまいります。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。
4	R6.3.8	2Fの保険証確認カウンターデスクの受付について 2階の健康保険証確認の受付担当者の対応が悪い。つっけんどんな言い方で番号札も引ったくるように回収された。とても不快な気持ちでした。もう少しやわらかい口調で対応して欲しかった。 (10:20頃)	医事運営課	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該スタッフに確認いたしましたところ、患者さんが大変多く来院された日で業務を行うことのみ集中してしまい、患者さんへの接遇面がおろそかになってしまいました。スタッフへは接遇の再指導を行い、今後も患者さんに寄り添った接遇ができるよう取り組んでまいります。 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6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.3.8	<p>眼科の診察呼び出しは画面表示がなく口頭で呼び出されるため、自分が何番目に診察されるか分からない。事務の人に言ったら、呼んだ後しばらくして画面に出すそうだが、その時は既に中待合室にいるので画面は分からない。</p> <p>☆他の科と統一してほしい。（検査が口頭呼び出しなのは仕方ない）</p>	眼科外来	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。また、ご不便な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。眼科外来としましては、他科の外待合と同様に電光掲示板の活用を検討しておりました。しかしながら眼科は科内検査が多く、また散瞳剤による待ち時間もおり、電光掲示板に表示するタイミングがとても煩雑になることが問題点として上がりました。そのため、外待合の電光掲示板はある程度の診察状況をお伝えするのみとし、検査や診察のお声がけ、中待合に呼び入れるタイミングを工夫することで対応するという結論に至り、現在の形となっています。各診療科ごとに特徴があり、病院内で統一するよりも、患者さんのできる限りスムーズな診療の流れを優先しております。診察時にも必ず一旦は中待合にお呼びし、その後診察室に入っていただく流れとなっておりますので、何卒ご理解の程、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R6.3.10	<p>・デイルームのソファのシートが破れている。以前はテープで補修していたが、多くの患者や面会の方が座ることもあり剥がれてしまった。買い替え…難しい？</p> <p>・体重計、裸足で利用される方も多い。それは別に構わないが、気になる人用にアルコールのウェットシートを常設してほしい。また、体重計の使用方法がご年配の方には難しい（0になるまで触らない…ということがわからない様子）様なので、目の前に“『体重計の使い方』①スイッチ「ON」を押す ②「0」になるまで<u>触らない</u> ③乗る”みたいな簡単な案内があると親切だと思う。 （13階西病棟より）</p>	施設課 13階西病棟	<p>【施設課】 ご不便をおかけし申し訳ございません。ソファに関して現場を確認させていただき、対応を検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【13階西病棟】 この度は談話室で快適に過ごせなかったことについて、大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた体重計測定の際のアルコール除菌シートの設置と、体重計の使用手順は見えやすいところに掲示して対応させていただきました。今後も患者さんができるだけ快適に入院生活を過ごせるよう、できる限り努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
7	R6.3.11	<p>いつも自転車の駐輪状態がひどすぎる。 ポールを置く、ロープをはる、表記するなどして通路に止めさせないようにしてほしい。</p>	庶務課	<p>この度はご迷惑をおかけし申し訳ございません。日頃から駐輪場の巡回・整理を行っておりますが、今後さらなる徹底と区画管理を実施の上、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R6.3.12	再来機で受付をして、午前8時過ぎから食事をしました。今日だけではなくいつも毎回ですが、このタイミングで掃除をします。こちらが食べているのに掃除をされてもホコリがたったり不衛生だし、なぜ平気で掃除をするのでしょうか？もっと配慮して欲しいです。8時前とか掃除する時間帯を考え直して下さい。	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃時間を変更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。
9	R6.3.13	2階⑩と6階ローソンで電波が入りづら過ぎる！！何とかしてほしい。	医療機器部	この度はご不便をおかけしまして、大変申し訳ございません。病院内には各携帯電話会社のキャリア・ネットワークを整備しておりませんので、電波環境の変化等により繋がりにくいことがあります。そのため、外来待合室と病棟デイルームには患者さん用FreeWi-Fiを整備しておりますので、恐れ入りますがそちらをご利用下さい。また、6階ローソンではローソンFreeWi-Fiをご使用下さい。貴重なご意見いただきありがとうございました。
10	R6.3.15	がん再発の治療をしています。予想より悪い結果が少しでもあると勝手により悪い想像をして不安になることがよくあります。ただ、いつも看護師さんがちょっとしたやさしい声かけで感情が安定します。おかげで辛い厳しい治療も心が折れることなく、前向きに受けられています。いつもありがとうございます。ただ、化学療法センターは師長さんまでみなさんとても忙しそうで大変そうだなあと感じます。もう少しスタッフ数に余裕があるといいなと思いました。	化学療法センター 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6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R6.3.16	<p>全般的に食事がおいしくありません。私だけかと思っていましたが、結構多くの方が「食べられない。」とおっしゃっています。食事が近づくと吐き気止めを飲まれるという方もいました。大量に作らないといけない、栄養バランスやカロリー等も考えられていると思うのですが、もう少し美味しく作る努力をしていただきたいです。現在ケモをしています、していない時でも美味しいとは思えなかったです。入院時の唯一の楽しみでもある食事が食べられないのは辛いです。自宅に帰ると体重が増えるので美味しいものだと食べられるんだと思います。魚の臭いも気になりますし、油抜き！？もされているのか常にパサパサで封を開けてもすぐに封をしてしまいます。メニューももう少し増やす、変えていただけるとありがたいです。宜しくお願いします。</p> <p>（17階東病棟より）</p>	栄養部	<p>この度は、入院中の楽しみの一つであるお食事に関して不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。入院中は美味しくお食事を食べていただくことと日々努力してご提供させていただいております。今回のようなご意見を参考にさせていただき、治療の一環となる大切なお食事を患者さんが毎日楽しみに食べていただけますように、今後も献立の考案・お食事の提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
12	R6.3.18	<p>私は手術の為2/19～3/18まで入院させていただきました。順調に回復し、今日の日を無事むかえる事が出来たのは16西のナースさん初め、全スタッフ様のおかげです。ありがとうございました。先生にも大変お世話になりました。今後も診察で来ますのでよろしくお願い致します。楽しい入院生活を送る事が出来ました。</p>	16階西病棟	<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>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R6.3.19	<p>循環器内科に通院しているHです。以下のような事がありました。</p> <p>R6.3.4 定期通院しDr.よりカテーテル治療を勧められるも拒否。</p> <p>R6.3.7 T診療所のDr.よりカテーテル治療の説明をされ本人も受けようと前向きになり公大の次回受診日の変更を循環器内科に電話をし依頼する。（次回受診日4/22）「Dr.が月曜日しか来ないため11日（月）に相談するので12日（火）に電話してきて下さい」となる。</p> <p>R6.3.12 循環器内科に電話するも「そんな話は聞いていない。18日（月）にDr.に相談するので19日（火）に電話してきて下さい」と言われる。</p> <p>R6.3.18 午後、循環器内科T氏より電話あり「今日どうして来院しなかったのか」と責められる。「そんな話は聞いていないし予約もない」と伝えたが、何の説明もなく事情も聴かず、すみませんの一言もなく「4/15までにいろいろ検査受けて欲しいからいつ来れますか？」と言われる。</p> <p>3/25に受診となりましたが納得できないモヤモヤが残りました。</p> <p>要は、事務方の連携ミスではないのですか？きちんと伝えたのか伝わっているのを確認したのかだけの問題ではないですか？公大でこんな初歩的なミスが起こる事自体が信じられませんでした。こちらが責められる非はないと思います。</p>	循環器内科外来	<p>この度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。いただいたご意見内容を調査いたしました。3/7の電話は受付事務が対応し、聞き取りした内容をカルテには記載せず用紙に記入し医師へ伝言しました。医師は3/18の予約を取得しましたが、予約を取得した旨のカルテ記載はありませんでした。そのため、3/12に電話対応した看護師は再度予約取得の案内をしてしまいました。3/18に来院されなかったため確認の電話した看護師が対応した際、予約変更が伝えられていなかったことが発覚いたしました。いただいたご意見をもとにスタッフ全員で情報共有しました。今後の対策として、いただいた電話内容はカルテに必ず記載し、どの看護師が対応してもわかるように業務を改善いたします。この度は何度も電話していただき、ご迷惑おかけし大変申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.3.21	今年の1月、術前検査で採血を受ける際に1時間程待たされ、たらい回しにされた。生後5ヶ月であったため「採血室ではできない」と言われ、「確認する」と言われそこで40分程待たされた。確認を取ったら整形外科外来で採血すると言われ、外来に移動するもそこでも待たされ、その後小児科外来で採血すると言われた。1歳未満の採血を採血室でできないという決まりがあるなら周知しておくべきだと思いました。	整形外科外来	この度は大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当院では検査室で採血を実施しているのが、小児科の患者さんは2歳以上、その他の診療科の患者さんは1歳以上となっております。今回、運用の周知不足と、看護師・他職種での連絡不足により待ち時間が発生したと考えられます。今後このようなことが起きないように、採血基準の運用周知を徹底し、他部門との連携を取り対応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。
15	R6.3.24	はじめての手術で術後しんどくて泣いてしまい、Aさんが背中をさすって寄り添ってくれてすごく嬉しかったです！ありがとうございました。コロナ禍で面会が少ないので看護師さんや先生の優しさが嬉しかったです。ありがとうございました。	1 7 階東病棟	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6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R6.3.25	洗面所のところにペーパータオル、アルコールを置いて下さい。お願いします。	施設課	ペーパータオルについて、トイレが手狭なためペーパータオルおよびそれに伴うゴミ箱の設置場所が難しく、設置できる場所から順に対応しております。未設置のトイレについては、患者さんの動線と安全性の確保・感染対策など様々な観点から検討してまいります。 アルコール消毒剤について、洗面台のスペースが限られており設置が難しい状況です。院内の各所に設置しておりますので、差し支えなければそちらをご利用いただけますと幸いです。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
17	R6.3.26	昨年9月よりこの3月まで手術を含め7回入院致しました。担当の先生お2人には本当によくしていただきました。手術前後には詳細なご説明をいただき、また入院中もほぼ毎日見舞って下さり全く心配なく過ごせました。18階特別病棟では、看護師長様・看護師の皆様・事務のご担当の皆様全員に本当に手厚くケアいただきました。どの方もフレンドリーで細やかに心遣いいただき、また食事や睡眠など細かに確認下さいました。こんなに素晴らしい病院は本当に少ないと思います。どうも有難うございました。	18階東病棟	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6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R6.3.26	A先生、患者の気持ちを考えて下さる素晴らしい先生です。ありがとうございました。	骨・内分泌内科 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。
19	R6.3.26	食事について ・塩分を制限しているので味気なく感じる食事になってしまうのは仕方ないと思いますが、出汁をしっかりとりかもう少し工夫できるのではないのでしょうか。入院中は食事だけが楽しみでもありますのでお考え下さい。常食でこれはヒドイです。 ・塩分制限関係ない白ご飯がマズイ。米のグレードを上げてほしい。市立大時代の白ご飯よりマズイ。無洗米でももう少しいい米をお願いしたい。おかゆが前よりマズイ。 ・1食460円払ってると思えないメニューと味はげんなりします。 (17階東病棟より)	栄養部	この度は入院中の楽しみの一つでもあるお食事に関して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。今回のような貴重なご意見を参考にさせていただき、治療の一環となる大切なお食事を患者さんが毎日楽しみに食べていただけるように、今後も調理方法の工夫・研究に努めて献立の考案・お食事の提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。
20	R6.3.27	コンセントについて テレビが映らなくて確認してもらい、映るようになりましたが、コンセントが破損している状態で電源プラグを奥まで挿さず、浮かせたように挿されていました。電源プラグを奥まで挿さない状態では感電や火災の恐れがあり、非常に危険です。このような「その場しのぎ」の対応はさせない安全な方法がないか、担当職員をしっかりと教育する必要があります。 (14階病棟より)	施設課	コンセントの破損について確認の上、早急に対応させていただきます。また、職員の安全教育についても徹底してまいります。お気付きの点がございましたらお近くのスタッフまでお声がけ下さいます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。

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R6.3.28	15階西のスタッフの皆様へ 長い間お世話になり有難うございました。最後まで頑張れたのも皆様のお陰です。帰って来てはダメですが、帰って来れるかな。。。有難うございました。	15階西病棟	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。
22	R6.3.28	23日に母が事故に遭い救急車でこちらの病院に運ばれました。念のため一晩入院し24日に退院しました。その時対応してくださった事務の方に「保険会社から病院へ連絡がいくと思うので、入院費を保留にして頂きたい」とお願いしましたが、「保険の担当は不在なんで。預り金3万払ってもらって、後から保険会社通して返金すればいいですよ？」と冷たい対応をされました。結局預り金は保険会社を通しての返金はできず、もう一度病院へ来ることになりました。もう少し土日の担当の事務の方にも預り金や保険のことを分かっていたかかったです。先生や看護師さん、平日の事務の方には親切にさせていただきました。母がお世話になり、ありがとうございました。	庶務課	この度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。接遇面を指導し、快くお支払い手続きいただけますよう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。
23	R6.3.28	心臓血管外科の受付Aさんに、とてもあたたかい対応をしていただきうれしかったです。ありがとう！！	医事運営課	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6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R6.3.29	<p>化学療法センターについて 毎回毎回受付してから呼ばれるまでに時間がかかりすぎる。14時に受付しても呼ばれるのは16：30頃しか呼ばれない。体調が悪くて病院に来ているのにおかしいと思う。予約時間14：30～16：00になっていて、いつも14時には受付するのに、いつもいつも最後か最後から2人目とかになる。受付に今日は何時か聞いたら15時だと言うが、呼ばれるのは16：30ってさすがにおかしすぎる。どうなっているのか疑問だ。看護師や受付の人にあとどれ位か聞いても人によって答えが違うし、誰が正しいかわからない。予約時間は主治医のDr. が決めていると言われ主治医に確認したが、それは違うと。14：30～16：00の枠というのしか取れないと言われた。みんな言ってる事が違うのも問題だと思う。患者にもっとわかりやすく時間がわかるようにしてほしい。年寄りも体調の悪い人も多いのに、3時間待ちはありえない！！きちんとした答えを求めます。しっかり改善してほしい。</p>	化学療法センター 外来	<p>1時間以上の待ち時間が生じたこと、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。化学療法センターでは、医師からベッドの予約依頼を受けてメディカルスタッフが全体の予約数や、個々の治療にかかる所要時間を調整し開始予定時間を決定しております。今回のご意見をいただき、開始時間のお知らせや治療への案内については、看護師・メディカルスタッフで連携を取り、治療開始時間に対して配慮するように指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R6.3.31	<p>【No.1】</p> <p>2/2から入院し、約2ヶ月間お世話になりました。朝の8:30に家で突然出血し、タクシーで1人で来てすぐ入院になった時、助産師さんが背中をさすって「怖かったですよね。よく来てくれました」と言って頂き涙が出ました。そこから帝王切開の予定日まで長かったです、色んな助産師さんと接する機会があり、私自身看護師で急性期の病棟で働いていたことがあったので、色んなところが見えてしまい良くも悪くもプレッシャーを与えてしまったかもしれません。ルートに入れ替えて漏れてはいないけど神経にあたっていて痛いので、1時間位我慢してやっぱり押そうと決めてNsコールを押して入れ替えてもらいましたが「漏れてはいないんですけどねー」って言われてガーンって思ったり、話をする同じ長期入院の妊婦さんと同室で話していたら「カーテン越しでお願いします」とピシャっと言われた時は悔しくてその日は眠れませんでした。長期入院の患者のストレス状況にもっと寄り添ってくれたらなーとずっと思っていました。忙しいそうのでやることだけやって、カーテンジャ！って閉めていく助産師さん、仕事は早いのかもかもしれませんがロボットみたいやなと思いました。でもまあ色んな助産師さんいますよね。カーテンの件が1番辛かったです…。私自身同室の妊婦さんと話をするのですごく救われていたので…。長期入院の妊婦さんにもっと寄り添ってくれるNsさんが増えたらいいなーと思います。</p>	8階東病棟	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。緊急入院であり、大変不安な思いをされたことに重ねて、長期にわたる入院生活を強いられた患者さんの気持ちに寄り添った看護ができず、通り一遍の対応となってしまうことを大変申し訳なく思います。このような状況にある患者さんの思いを察することなく、思いやりのある言葉かけができなかったこと（カーテンを引く対応）についても反省しております。今回のご意見をもとに、長期入院で安静を強いられる患者さんの看護についてスタッフと話し合い、より良い看護が提供できるよう改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R6.3.31	<p>【No.2】 Aさん、Bさん、Cさん、Dさん、Eさん、Fさん、Gさん、Hさん、Iさん、Jさん、Kさん、掃除のおばちゃん、他たくさんのお産師さん本当にありがとうございました。</p> <p>Aさんのドンとかまえる姿勢とか、何気ない声かけとか、いてるだけで安心できました。Bさんはコンビニ連れてってくれて涙が出そうなくらい嬉しかったです。気が合うのか話すのもめちゃ楽しかったし、産後はおっぱいのこと真剣にみてくれて嬉しかったです。Cちゃん、NST始まる時にいつもお腹の赤ちゃんに「おはよー」言ってくれて、それがなにかすごく安心して嬉しかったです。Dさん、すごくいつも丁寧に見て下さり、かわいさにも癒されていました。Eさん子ども服の話をわざわざ部屋にしに来てくれてめっちゃ嬉しかったです。Lさん、おっぱいマッサージを贅沢に長いことやって下さって本当に感謝してます。</p> <p>最初はどうなることかと思いましたが、後半の1ヶ月ぐらうは楽しく入院生活が過ごせて今はさみしさすら感じます。ここでの経験は一生忘れないと思います。始めはクレームみたいになってしまいましたが、ここで産めて本当に良かったです。ありがとうございました！！</p>	8階東病棟	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。