

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.5.1	<p>【X線撮影について】</p> <p>4月に頸椎X線を撮影しました。撮影時は検査着着用、マスク着脱しました。前回2ヶ月前にも頸椎X線撮影時は私服のまま、マスク着用で撮影しました。同じ部位でも技師さんによって違うのでしょうか？</p>	中央放射線部	<p>当院の単純撮影室では、レントゲン写真に写りこむようなものは取り除いて撮影をしています。頸椎撮影の場合は着用されている衣服の厚さや形状により脱衣をお願いする場合と、そのまま撮影する場合があります。襟付きの衣服やタートルネックのようなセーターを着用されている場合は、検査着に着替えていただきます。薄手のTシャツのような衣服の場合は、そのまま撮影を行うこともあります。このように着用されている衣類により同じ部位でも着替える場合と着替えない場合がございます。また感染症の対策のため、マスクは基本的に着用したまま撮影を行っています。マスクの鼻の部分に針金がついている場合は針金が撮影部位に重なり写り込む可能性があるため、針金のないマスクをお渡ししています。患者さんの衣服やマスクの形状・種類により撮影担当者技師が判断して撮影を行なっています。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R6.5.4	<p>【入院患者のストレス軽減について】</p> <p>外窓ガラス、異状汚れ有。夕日を見るのに非常に残念。至急対応をお願いしたい。宜しくお願い致します。（7階病棟より）</p>	施設課	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。すぐに清掃するよう清掃担当者へ連絡し、早急に対応させていただきます。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.5.4	<p>【入院病室の清掃の方】について</p> <p>これまで治療のため3回程（TOTAL6ヶ月）入院させていただきましたが、今回4/11（木）その日の担当者（若い方）は酷い対応でした。ゴミ箱の交換をされた後、次に床等の清掃をされるのは私も存じておりましたが、カーテンを約20cm程開けたままの状態でしたので私自身が閉めたところ「今から清掃に入るんで開けておいて下さい！！」と強い口調で言われました。普段の私でしたら即言い返すところでしたが、体調悪く何も言えずとても強いストレスを感じ、気分が悪かったです。</p> <p>そんな方がいる一方でAさん（年配の方）という方は、言葉使いもすごく丁寧で、感じが良く、動きもスピーディーで、見ていても気持ちが良くなりました。今まで見た清掃の方ではNo.1です。Aさんの様な方が今後増えてほしいと切に願います。（7階病棟より）</p>	施設課	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃従業員には接遇研修を含め、教育と指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	R6.5.7	<p>糖尿病科前診察待ち合いの3人掛け椅子が整然と並んでいない。連休明けかも知れませんが、きちんと並べて下さい。椅子と椅子との間隔もバラバラで通りにくそうです。</p>	施設課	<p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。清掃責任者のご意見の内容を共有し、臨時点検を行います。また、当該エリア担当の清掃従業員には教育と指導を徹底いたします。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.5.7	<p>入院中はお世話になりました。看護師の皆さん、患者に対して明るくハキハキ笑顔で接して業務もスムーズに対応され、安心して入院できました。データ管理システム個人情報、伝達事項は適切に行われています。これからも向上心持って頑張ってください。</p> <p>私は腎臓病なので食事は薄味の味気ない物と思っていましたが、十分に工夫され、しっかり味付けされていて、けっこう美味しくいただき、喰力が出て、ご飯を増量してもらいました。</p> <p>悪く感じた点はなかったです。良い大学病院です。A看護師ありがとう。</p>	14階病棟	<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>
6	R6.5.8	<p>入院中、手術の人と抗がん剤の人、部屋を分ける配慮をしてほしい。大部屋で生活音や生理現象（いびきやゲップとか）は我慢しますし、多少の我慢は必要なことは理解してます。ただ、“手術の人”と“抗がん剤の人”のしんどさや痛み等は別物だし、同じ部屋だと気を使うことも度々あり、気使いしてしんどいこともあります。</p> <p>手術後→抗がん剤決まってる方と一緒に「今後こんなにしんどくなるのか」と思わせてしまうんじゃないかと、違う意味でしんどかった。</p> <p>抗がん剤同士だと分かり合えること、話しやすいこと（看護師さんが来たときとか）あるので、同部屋は同じ患者同士にすることを検討下さい。</p>	17階東病棟	<p>他の患者さんへの気遣いや、療養環境の苦痛を伴う療養生活となり申し訳ございませんでした。当病棟では、外科的治療・抗がん剤治療・放射線治療・治療後副作用などに対する様々な治療を受ける患者さんが入院します。そのため少しでも早期に入院し、治療が受けられるよう病床運用しています。入院病室を治療目的ごとに特定することは、入院時期が遅延する恐れが考えられます。ご要望に添えない現状にご理解とご了承をお願いいたします。今後、さらに患者さんのお気持ちに寄り添い、安心・安楽な療養生活を提供できるよう多職種チームで日々努力してまいります。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R6.5.8	ローソンで電波入らず「d払い」が使えない。何とかして!! 毎回不便で困っている!!	医療機器部	この度はご不便をおかけし大変申し訳ございません。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。聞き取り調査をしたところローソン入口廊下側付近の電波状況が良い場合があります、そこで接続していただくか、もしくはお手間を取らせませんがローソンのFree Wi-Fiに接続してご利用下さい。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R6.5.10	待合のカベに時計をまたかけてほしいです。	神経精神科外来	故障していたため修理に出しています。直り次第かける予定です。ご不便をおかけして申し訳ございません。今しばらくお待ちいただけますと幸いです。

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R6.5.10	<p>Aさんという看護師について書かせてもらいます。</p> <p>4月3日右肩腱板断裂opeして、4月10日（デブリope）にまたopeしてます。4月8日早朝に発熱（38.6℃位）、右肩の激痛・発赤・腫脹で当直医のB医師に言うも（感染を訴えたが）完全に感染はあり得ないと。4月8日朝に主治医・担当医の方に「これは感染ではないか？」と訴えるも、あり得ないとの話。当日痛いながらもリハビリに行き、PTさんから「これは以前（前週の金曜日）より2倍に腫れている」と指摘。またその日の夜も39℃近い熱で、4月9日外来（主治医）で穿刺吸引。明らかに膿の入っている血液が吸引され、その日から抗生剤と培養に（検体）。4月10日グラム染色にて（+）の菌確認。その日（4月10日）の午後からデブリope。次の日MRSAと診断され、バンコマイシンを朝・夕投与が始まった。</p> <p>これからA看護師の話になりますが、私から見て少し問題ありと思います。4月24日にルートとするのに3回失敗、構わないが最後のルートとるとき、出来そうもなく姿勢（看護師の）も悪いので「もうやめてくれ」と言うもこれだけと言いながらルートとするの失敗。ごめんなさいもない。（4月8日に医師からルート1週間OKならどの患者にもOKしているのか？不思議に思います。）5月5日に担当になりこれまでのルートは痛くなって、薬液を入れても痛いのでルートやりかえて欲しいと言うと、「医師から1週間は問題ないと言われているので、ルート交換の必要はない」とのことで、「ガイドラインでは72h～96hですよ」と言う「医師が言ってます」と。その医師の名前は担当医のC医師で、言った日は4月8日（月）とのこと。4月8日は点滴すらしていない。デブリope前の話して、この時の話をここに後付けで加えるのかと言うと返答なし。ガイドラインと4月8日C医師の言う事のどちらを優先するのか疑問？また、次の日の食事のメニューを言う「それはもう聞いているので、今日2回聞いた」とのことで、後から夜の看護師に聞かれ、カルテ（看護師日誌か）に入力しておらず、また、その日の夜のバンコマイシン19時前から開始の点滴速度が異常に早く、びっくりして遅くしたが、19時30分に来て「もう終わりましたか？」と言うので、終わっていないと言うとナースステーションへ戻り、19時50分頃夜勤の看護師が来て「A看護師は？」と言うと、もう帰ったとのこと。自分で帰宅時間に合わせ20～25分でバンコマイシンを点下するようなことは、少し危ないのではと思った。この看護師には以後看護してもらいたくないし、看護してもらうのが怖い。恐怖さえ覚えました。人当たりにはニコニコしていますが、心中何を考えているのか？インシデントにつながらないことを願うばかり。乱筆失礼しました。右肩痛くて、精一杯でした。最後まで責任を持った看護と、患者とのコミュニケーションすらないし、問題だと素直に思う。</p>	1 6階東病棟	<p>この度は点滴ルート管理および患者さんに対する接遇について、当病棟看護師が適切に対応できていなかったこと深くお詫び申し上げます。点滴ルート確保については、院内の看護師静脈注射実施のフローでは2回以内に血管確保できなかった場合、他看護師もしくは医師に相談・依頼することになっております。それが今回できておりませんでした。また、患者さんの「やめて欲しい」というお言葉を無視して4回目を穿刺した上に血管確保ができなかったことに対し、大変失礼な態度をとってしまい申し訳ございませんでした。ルート挿入期間ですが、患者さんの仰る通り基本的には72～96時間となっておりますが、血管確保が困難な場合ルート挿入部のトラブルがなければ1週間留置することも例外的にはあります。しかし、今回は痛みがある状態でしたのでルート交換が必要でした。点滴速度についても医師指示では投与時間60分となっております、看護師が医師の指示通りに点滴速度を調整できていませんでした。食事メニューに関しても、患者さんが仰っていただいた時の対応が悪かった上に、食事メニューが電子カルテに入力されておらず、申し訳ございませんでした。</p> <p>度重なる不適切な対応に対し重ねてお詫び申し上げます。当該看護師および病棟看護師に対し、ルート管理と接遇に対して指導を行い、患者さんに安心して療養していただける環境を整えてまいります。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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R6.5.12	看護師さん、みなさん親切でとても話しやすいです。いつもありがとうございます。	4 階病棟	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。
11	R6.5.13	<p>【ストレス軽減窓ガラス清掃の件の対応について】</p> <p>・今回5/4（土）の連休中に目安箱に要望させていただいた案件に対し、5/8（水）早い返答をいただきましたが、残念なお返事でした（日程的なこと）。しかし、看護師長のAさんに相談させていただいたところ、翌日の5/9（木）午後には清掃を実施していただき大変感激をいたしました。日頃から相談事に親身に対応していただき感謝が絶えません。他のナースさんやスタッフも良い方が多く（一部除く）気持ちが良いです。感謝です。</p> <p>※入院担当の主治医のB先生は、これまで担当していただいた先生の中で一番良い先生と私は感じています。感謝です。</p> <p>※患者総合支援センターのC様、良い方で親切にお話を聞いていただき本当にありがとうございました。感謝。 （7階病棟より）</p>	7 階病棟 患者支援課	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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R6.5.14	<p>前略 4月25日以来5月14日迄、大変お世話になりました。A看護師長の指導で皆素晴らしい看護師でした。</p> <p>1, B氏は手術後も色々詳しく説明してくれて、励ましてくれて、行動がとても早い。いつも早足で来てくれます。又、優しさもありました。</p> <p>2, C氏はいつも笑顔で、患者をポジティブにしてくれた。</p> <p>3, D氏はふんわり清拭タオルを配ってくれた。彼女だけです。</p> <p>4, E氏は親しく気軽に接してくれて、よく気が付く人でした。足の悪い私を気遣っていつでも車イスを用意すると。</p> <p>5, ありがとう！Fさんは狭い所に落ちた歯みがきケースを取ってくれました。</p> <p>6, Gさんはシャワーに行けない私に、大量のふんわりタオルを持って来てくれました。</p> <p>(14階病棟より)</p>	14階病棟	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。
13	R6.5.15	<p>食事の味の改善を願います。（7階病棟より）</p>	栄養部	<p>病院の食事につきましては、厚生労働省の基準に則りご提供させていただいております。その基準の中でできる限りおいしい食事の提供を心がけて、日々食材や調理法等を検討し改良させていただいておりますが、まだまだ改良点はあるかと思っております。今回のご意見も踏まえてさらに検討等を行ってまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.5.17	検査・血液・エコーの各待合のイスで、スマホの音がポチポチとずーっと鳴っていたい。うるさかった。	中央臨床検査部	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。スマホを使用する上でのマナーの問題だと思われます。病院の待合室には色々な方が待たれていますので、他の待合室でも同様な状況に出会う可能性がございます。その際近くのスタッフにお声かけいただきましたら対応いたします。これからも患者さんのご意見を取り入れより良い採血室を構築していきますので、何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。貴重なご意見いただきありがとうございます。
15	R6.5.19	2020年担当していただきましたA様には本当に優しく、親身に相談にのって下さり、とても勇気づけられました。ありがとうございます。またB様（移植時7階看護師）、外来時に偶然再会しお声かけいただき嬉しかったです！！ナース時にもとても良くしていただいたことは一生忘れません！！お二人のような方がこの先も増えていくことを切に願います。感謝。 （7階病棟より）	血液内科外来	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。
16	R6.5.19	A様、デイルームの除菌清掃時の気遣いや仕事が敏速で、見ていて気持ちが良いです。	7階病棟	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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R6.5.19	担当していただいているA様はとても話し方や雰囲気 が良く、薬の質問がしやすいです。質問にも分からない ことがあればお調べいただき迅速に対応して下さるので、 安心して薬を飲むことができます。いつもありがとうご ざいます。感謝。 (7階病棟より)	薬剤部	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。
18	R6.5.20	5/16（木）A空調業者 B様 作業お忙しい中、こちらの身勝手なお願いにも快く対応 をしていただきました。ありがとうございました。感 謝。 (7階病棟より)	施設課	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。
19	R6.5.20	【支払時の不手際について】 本日、いつも通りに計算窓口で診察券等提出し、「番号 出たらお支払い下さい」といつもの通り言われた。いつ まで経っても番号が出ず窓口にお問い合わせたら、「限度 額いっぱいでした」としれっと言われた。診療明細書も 必要なのに、少々不手際と思われる。	医事運営課	この度は窓口にて不手際があり、大変申し訳ございませ んでした。本来であれば窓口で上限額が不明の場合は、 窓口にて再度お呼び出しの上患者さんへお伝えすること になっております。当日はお呼び出しの際にご不在で あったため、再度お声かけするはずができておらず、時 間だけが経ってしまっておりました。対応した窓口担当 者の連携にも問題があるため、患者さんへの伝達漏れが ないよう手順の見直しを行っております。今後このよう な対応がないよう気を付けてまいります。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6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R6.5.20	A先生は前回のB先生よりお願いを聞こうとしてくれない。を理由に、非常に疲れて頭痛まで起きたので、もっとB先生のように積極的にお願いを聞いて、病気を助けてほしいです。	神経精神科外来	この度は治療中にも関わらず、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。今後も改善すべき点があれば精一杯努力、改善していく所存です。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。貴重なご意見いただきありがとうございます。
21	R6.5.20	先日まで入院していて外来にて抗がん剤治療に来ています。入院中足のむくみがひどく、今もむくんでおります。診察待ち（長いので）の間とか足を上げられるように何か方法はないですか？よろしくをお願いします。	肝胆膵内科外来 化学療法センター外来	この度は貴重なご意見ありがとうございます。当院の待合スペースには、足がむくんでいる等の患者さんに対応できるようクライニングチェアなどの設置はありません。今後、外来での診察待ち時間を短縮し、お待たせしないように努力してまいります。また体調がすぐれない場合は、外来受付に声をかけていただきましたら、個別に対応させていただきます。
22	R6.5.21	本日受診しました。看護師さんの患者さんに対する説明が耳に入りましたが、とても気持ちのよい態度で丁寧に対応されていました。多忙な中だと思いましたが、こちらこそさわやかな気持ちになりました。これからもよろしく願いいたします。	総合診療科外来	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。

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R6.5.22	<p>本日呼吸器内科の診察後2階の女性お手洗いで用済み後立ち上がったところ、眼前の便座除菌クリーナーにて左頭頂部を打った。その後会計時に当該内容を説明したところ「痛みがあるならまた戻って、呼吸器内科を通じて頭部を診てもらった方が良い」と9:50にアドバイスを受け、そうした。それで9:55にまた2階の呼吸器内科に戻った。</p> <p>担当医師とA看護師より「時間はあるか？」の質問はあったが、費用面での説明はなかった。大事をとって地下1階にてCTを撮ることとなった。</p> <p>会計時にいつもの10倍以上の費用がかかり、その心的ショックの方が今は強い。私は銀行員なのでコスパ・タイパで物事の判断をしている。現在11:40、待ち時間と費用を考慮すると何て詰まらない時間を過ごしたことか、と省みている。</p> <p>要約すると、①トイレの個室の便座除菌クリーナーの設置場所の変更 ②診察時の費用に係る事前説明を願う。</p>	<p>①施設課 ②呼吸器内科外来</p>	<p>①便座除菌クリーナーにて頭を打たれたとのこと、大変申し訳ございません。トイレを点検し、便座除菌クリーナーの設置場所について確認いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②当院では転倒が生じたケースでは、対応フロー図に沿ってCTを撮影し、所見を確認する取り決めになっております。検査・診察の追加にかかる費用について配慮する声かけが不十分で、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。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
24	R6.5.22	<p>病室（一般）でもWi-Fiが使用できるようにしていただけると、とてもうれしいです。よろしく願います。</p> <p>（11階西病棟より）</p>	<p>医療情報部</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。現在病棟では、談話室・特別個室・一般個室で患者さん用のフリーWi-Fiを提供しておりますが、その他の病室についてもフリーWi-Fiの提供を引き続き検討してまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R6.5.22	<p>看護師の方で全てタメ口で話をされる方がいらっしゃいます。たまに担当になっていただくのですが、かなり気になっていたのが今回こちらに記入します。名指しはしませんが、なぜかいつも上からの口調です。</p> <p>年齢も私の方がずいぶん上だと思いますが…こちらは敬語を使っているので違和感はありません。育ちなのか、性格なのか、教育なのか分かりませんが、社会人として完全にアウトだと思います。ほとんどタメ口というのがとても気になりますので、きちんと指導いただきたいです。</p>	17階東病棟	<p>この度は患者さんに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。病棟師長として病棟の全看護師に、患者さんやご家族へ敬意を持ち、お気持ちに寄り添った丁寧な対応と言葉遣いを心がけるよう指導いたしました。また、看護師同士がお互いに注意をし合い、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。</p>
26	R6.5.23	<p>病室に丸椅子を設置していただきたい。</p> <p>医師や看護師長などが説明やお話をして下さる際に立ったまま（ひざまつき）、時には長くお話していただくことがあり、気を使ってしまう（ストレスになる）。また、人と話をする時には目線の高さを合わせて話すことは大切なことだと考えます。（恐怖心をなくすことができ、尚且つ好感を持たれ、信頼関係を築きやすくなります。Googleより引用）これは、薬剤師の先生から「上から物を言っている様で気を使う」ということをお聞きした経験があってのことです。ご検討の程宜しくお願い致します。</p>	7階病棟	<p>医療者の対応についてお気を遣わせてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんとベッドサイドで会話をする際に、目線を合わせるなどの配慮ができるよう、医療スタッフと共有してまいります。また、病室への丸椅子の常設は転倒防止や安全確保の観点から行っておりませんが、必要時やご希望があった際にはご用意いたします。医療スタッフと時間をかけてお話が必要な場合はこちらで椅子を用意するか、別室でお話しできるように対応いたします。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>

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
27	R6.5.24	面会時間が短い。1日1回も少ない。	総務企画課	この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。現在当院では感染症拡大防止の観点から、引き続き入院患者さんへの面会時間および回数を制限しております。今後の状況をみながら面会制限解除を検討してまいります。面会希望者の皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
28	R6.5.25	6階庭園から右へ行くと人工芝が有る所を左に行くと、通行止めの奥に入ってタバコを吸っている人が何人もいます。庭園側に座っていると煙が流れてきてキツイです。病院で治すために来ているのに、不調になります。（14階病棟より）	総務企画課	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。現在警備巡回を強化しており、喫煙者の発見・警告に努めております。院内での喫煙を発見された場合は、職員や警備員にお声がけいただきますようお願いいたします。引き続き皆様にとって心地良い病院づくり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。

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
29	R6.5.25	<p>【6階庭園の利用について】</p> <p>利用時間現在AM7：00～PM6：00までですが、AM6：00～PM6：00にしていきたい。朝早くのおいしい空気を吸いたいのと他患者さんからの声を多数お聞きしております。特に高齢者の方。（男女問わず）（ストレスの軽減）日常生活におけるルーティーンであるとの事。</p> <p>※利用時間の案内表示がない。（出入口扉等）入院のパンフレットにも記載なし！！早急に対応をお願いしたい！！</p> <p>患者さんの権利・基本方針・病院理念の観点からも迅速なご検討を宜しくお願い致します。</p>	総務企画課	<p>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。午前6時からの6階庭園の開放に関しましては、過去に同時間帯での喫煙の痕跡が数多く見受けられたため、防災の観点から安全性を考慮し午前7時からの開放とさせていただきます。また、開放時間のご案内に関しましては、6階庭園の出入口に表示させていただきます。何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
30	R6.5.26	<p>【施設管理スタッフについて】</p> <p>職員との対応で次の様な事がありましたので、ご報告させていただきます。当方が身障者用トイレ②の鏡の施工業者と思い確認の為「業者さんですか？」と問いかけに対し「業者ではないですが…何？」と言われました。私が「何？何ですか？とお聞きですか？」と問い直すと、詳細は中略致しますが、作業服や制服を着用していても病院で働いているという事は、自分も医療人であるという自覚を持って業務に従事していただきたい！！病院の理念を今一度理解し、今後患者さんとの対応を宜しくお願い致します。</p> <p>（7階病棟より）</p>	施設課	<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。設備従業員には接遇研修を含め、教育と指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
31	R6.5.27	入院中、とても親切にしてもらって帰りたくなかったです。3/21～4/26までお世話になりました。看護師さんもその他の人も良い人ばかりでした。食事もおいしかったです。皆様がんばってください。 (16階西病棟より)	16階西病棟 栄養部	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。
32	R6.5.27	外来の後払い印刷機の近くに小さいもので良いので荷物置き場を設置してもらえると嬉しいです。よろしく願いします。	医事運営課	ご不便をおかけして申し訳ございません。実際に確認したところ、確かに手荷物が多い場合には不便な環境であると感じました。荷物置きテーブルを設置いたしましたので、ぜひご利用下さい。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
33	R6.5.28	今回この病院に4回目の入院ですが、どの階に入院してもいつも清潔で、それだけでも入院中はストレスがなく安心して過ごせます。ありがとうございます。 お食事を配膳していただいているスタッフの方、看護師さん、どのスタッフの方も必ず「ありがとうございます」という言葉がとても心地良かったです。 談話室をWi-Fiフリーにさせていただけた事、ありがたいです。 入院中辛いこともありましたが、色々対応していただきありがとうございました。お食事もやさしいお味で、とてもお腹にとって安心して回復できるような形態で良かったです。 (12階西病棟より)	12階西病棟 栄養部	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5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
34	R6.5.28	多目的トイレだが、車イスに乗ったままの状態では開閉がしづらい。常に開放するよう掲示してもらうか、自動扉に変更してほしい。	施設課	ご不便をおかけし申し訳ございません。今後注意書きを掲示するなど検討いたします。また、自動扉についても今後の課題として院内で共有させていただき、検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
35	R6.5.30	病室でLINEの通話音が最大音量で、病室で着信音が鳴り、大きな声でお話されていて、体調悪く寝てたら眠れなくなりました。準個室とはいえもう少し考えて欲しいものです。	13階西病棟	病棟では入院時、患者さん一人一人に病室内での携帯電話の通話および着信音はご遠慮いただくよう説明しております。しかしこの度は行き届かない点があり、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。今後同じような事あればその都度対応させていただきますので、遠慮なく看護師にお声かけ下さい。患者さんに少しでも快適に過ごしていただけるよう、療養環境の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。
36	R6.5.30	痛みを聞かれる時「0～10で例えるといくつ位ですか？」と常に聞かれる。「何が10になるんですか？」と聞くと、「のたうち回る位の痛みが10です」と言われましたが、一生のうちで身体の中の部分でも“のたうち回る”ような痛みなど経験した事はありません。他の人でもそうではないでしょうか？診断方法の一つでしょうか、答えるのに毎回困ります。	16階東病棟	病棟では患者さんの痛みに関して、痛みの程度を数値化して把握するようにしております。しかし今回ご指摘いただいた通り、痛みの程度をお聞きする際わかりにくい説明になっていたかもしれません。今後は患者さんが答えに困らないような方法について考えてまいります。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。

患者さんからのご意見と対応（令和6年5月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
37	R6.5.31	<p>【自動支払機について】</p> <p>下の方にバーはあるが杖などを引っ掛けるところがなく、隣の人の杖が倒れてきたので不便そうだと感じた。支払いするのに杖など持ったままだと邪魔だろうと思うので、何かしら対策してもらえたらと思います。</p>	医事運営課	<p>この度は他の患者さんのご様子を気にかけていただきありがとうございます。自動精算機用の荷物置き（杖対応）を設置いたしましたので、全患者さんにご利用いただければと思います。ご不自由をおかけしておりましたこと、お詫びいたします。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
38	R6.5.31	<p>【駐車場の管理人について】</p> <p>昨日、主人の弟がICUに入院し病院に説明を聞きに来たところ、主人が障がい者手帳1級を持参しており免除の事をお伝えすると、「見舞いの方は支払いして下さい」と言われ申請と手帳を出しても、いただけませんでした。</p>	施設課	<p>この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。当院駐車場では障がい者手帳をお持ちの方が運転または同乗されていれば、当院ご利用の際は駐車料金を割引しております。確認不足によりご迷惑をおかけいたしましたことをお詫びいたします。</p>