

患者さんからのご意見と対応（令和6年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.8.2	<p>・点滴台を持ったままだとトイレの個室が狭すぎて利用しづらい。入りにくそうな人をよく見かける。入っても斜めに座る事になってしまう。</p> <p>・廊下に緊急用のナースコールボタンが欲しい。倒れた時に呼ぶ方法がない。</p>	14階病棟	看護師は日々、患者さんが安心・安全に入院生活を送ることができるよう安全面にも配慮しております。しかしながらご指摘のトイレの広さや廊下のナースコール設置など、患者さんにとって大切なことと考えます。担当部署と連携し改善していけるよう取り組んでまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
2	R6.8.6	<p>①パンフレットの面会時間とフロア独自？で決めている面会時間が異なっているので、統一してほしい。</p> <p>②感染予防対策と言えど、分娩中の酸素マスクに不織布マスクはやりすぎと思います。たださえ呼吸が乱れているのに、そこまでする必要はあるのか？</p> <p>③出産の立会に家族が間に合わなかった。私は急遽転院となり十分にこちらの病院のお産スケジュール（分娩台に乗るまで家族は来てはいけない？）を理解・確認をしていなかったのも落ち度がありますし、思っていた以上に早く分娩が進んだということだったかもしれません。年齢的に次はないと思うと、とても残念。処置室に入れなくても、早めに家族へ知らせてほしかったです。</p> <p>看護師、助産師のお一人お一人、とても優しく親身になって下さり、入院中心強かったです。</p>	<p>①患者支援課</p> <p>②③8階東病棟</p>	<p>①この度は大変不愉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。現在は新型コロナウイルス感染症の感染管理のため面会時間を変更しており、パンフレットの記載とは異なっております。感染症が流行しているときには、来院をご遠慮いただく場合や面会時間を変更する場合があります、その都度面会時間などホームページをご確認ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②この度は分娩中に不織布マスクと酸素マスクを着用しなければならず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。COVID-19のパンデミックは落ち着き、街中ではマスク着用する方も減り、このような対応がやり過ぎだと感じられるお気持ちは理解できます。しかし未だ少なからず流行を認めることや、当院には疾患や治療により抵抗力が低下している患者さんも入院されているため、感染に対するリスク管理として慎重な対応を継続しております。今回はこのような対策についての説明が十分ではなかったのではないかと反省しております。今後は患者さんのご理解をいただける説明を行い、ご協力を得られるよう心がけてまいります。</p> <p>③立ち会いの分娩を希望されていたにも関わらず、希望に添うことができず申し訳ございませんでした。今回の分娩について担当した助産師と振り返りを行い、検討しました。患者さんにとってのかけがえない瞬間であったことを重く受け止め、今後活かしていく所存です。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.8.6	<p>①録音禁止の貼り紙があるが、何かあった時には「そんな事言っていない」とは言わないとのことですか？</p> <p>②年も年なので注意等を忘れてしまうので病院の方から注意事項の説明書、生活面での注意事項など渡してもらえるのでしょうか？耳も目も悪くなってきているのでよろしく御返答をお願い致します。</p> <p>③ご意見箱の返答もかなり遅いですよ。</p>	<p>①総務企画課 ①②眼科 ③患者支援課</p>	<p>【総務企画課】①院内での録音行為につきましては、禁止させていただいております。しかし、今回のご意見の中の他のご質問のところにもございますが、忘れてしまわれる可能性がある場合の録音については診療科の医師にご相談いただき、医師の許可を得てから録音いただきますようお願いいたします。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> <p>【眼科外来】①②録音禁止に関してですが、これは眼科に限らず院内共通で、あらゆる場所での録音を禁止しています。ただし、貼り紙にも記載しています通り、許可の無い録音を禁止しています。患者さんから記録のために診察室等で録音したいなどの申し出があった場合、眼科外来では基本的に許可をしています。ですので、今患者さんがご不安に思われているような内容に関してはご安心ください。さらに、手術説明書や注意事項などは随時書面でお渡しするようにしていますので、ご参考いただければと思います。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>【患者支援課】③この度は、不愉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。いただいたご意見は病院幹部・関係者・関連部署と協議し、個別にて対応もしくはホームページにてご回答させていただいております。今後はよりスピード感を持って対応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>
4	R6.8.10	<p>先日、風呂場（シャワー室）の天井のカビ？がなくなって、早い対応にびっくりしました！ありがとうございました！気持ち良いです！ (17階東病棟より)</p>	<p>施設課</p>	<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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.8.13	5ヶ月間、皆様に助けられて退院日を迎える事ができました。ありがとうございました。	1 2 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。
6	R6.8.13	今日、父が退院できることになりました。A先生のおかげで父の命が助かったこと、寝たきり状態から歩けるようになり、ご飯も食べれるようになったこと、本当に感謝しかありません。先生の説明も模型を使ったりわかりやすく、不安は一切なかったです。今まで病院で信頼できる先生に出会ったことがなかったので感動でした。それに皆さん親切で父も感謝しています。今後も通院でお世話になりますが宜しくお願いします。本当にありがとうございました!!	1 2 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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R6.8.13	<p>8月13日朝4時45分頃、トイレに行き看護師さんに聞いた 事があったので詰所に行くと言いますが誰もいません。そして呼 び出し音が鳴っていました。私は一周ぐるりと誰かどこ かにと思い回りましたが、誰もいる気配ありません。そ れでも音は鳴り続けています。少し休憩所で待ちまし た。私は仕方なく部屋に帰りました。すると5時03分 でした。看護師さんはどうされていたのか、一人か二人か 確認して欲しいです。緊急の命に関わることで音が鳴り 続けていたらと思います、調査お願いいたします。私が命関 わることならすでに思うと…</p>	14階病棟	<p>この度は入院中にご不安な思いやご心配をおかけしたこ と、心よりお詫び申し上げます。呼び出し音についてです が、ナースステーション内では様々なアラーム音が鳴る医 療機器があります。今回ご指摘いただいた日の該当スタッ フに確認しましたが、それぞれアラームが鳴っていたと記 憶しているが、15分以上鳴り続けていたことはないとのこ とでした。おそらく1つのアラームがずっと鳴っていたので はなく、立て続けに色々な機器のアラームが鳴っていたと 考えられます。またナースステーション内に看護師が誰も いなかった件に関しましては、朝5時前ということもあり看 護師の1人は休憩中（看護師は夜間に交代で休憩を取って います）、他の看護師は患者さんのラウンドや時間処置、人 工呼吸器装着患者の対応、臨床センサー患者の対応などで ナースステーション内に看護師が不在だったと記憶してい るとのことでした。日々、ナースコールやアラーム音が なった際は迅速に対応するよう指導・教育しております。 しかしながら、患者さんにご不安な思いをさせてしまっ ているので今後更に指導・教育を強化してまいります。患 者さんが安心して療養生活送れるよう今後も努めてまいり ます。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
8	R6.8.15	<p>病室にWi-Fiをつけてください。お願いします。（11階 西病棟より）</p>	医療情報部	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。現在病棟 では、談話室・特別個室・一般個室で患者様用のフリー 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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R6.8.15	<p>当院に入院経験4度目で、心臓・頭とOPの体験もあります。過去の入院から20年過ぎますので当時の医療技術・環境等、色々発展・違いありますね。コロナからの影響も大きいですが、面会可能にはなり一安心ですね。パジャマや洗面具や生活具のリース提供など色々な面々も進展され利用部数も多いでしょう。しかし残念ながらその扱い方法・着方「パジャマのひもでの着用は手の不自由者には不便」「トイレの出入がドアの開閉しづらい」他者の声聞きますと色々あります。</p> <p>自分自身、身体の動き不自由になり長年お世話になりこの先々も続けられます様に願っております。現場の様子を現実を知っていただきます様お願いいたします。</p> <p>（12階西病棟より）</p>	患者支援課 施設課	<p>【患者支援課】 この度は大変不愉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。いただいたご意見をレンタルシステム業者に伝え、病衣の改善を検討いただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【施設課】 トイレの扉について、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。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	R6.8.18	<p>①8月は10日（土）～12日（月）3連休有り。入院中ながら検査・リハビリは休業で進めず入院延びる。17日（土）と18日（日）も何もできずでただ寝起きするだけの毎日となり、自分なりに院内歩き回りリハビリがてらに行動する。毎日することもリハビリ効果にならないのか？</p> <p>②入院患者へのリハビリや検査等も休業日でもできないのか？他の入院患者さん（土）入院ながら（月）まで何も無しではと拒否され入院しなかった様子。</p> <p>③ベッドに椅子（もたれ）がないためベッドで座るのが疲れ、食事時など疲れやすい。休憩時は面談室でのソファなどで楽にする。（12階西病棟より）</p>	<p>①②患者支援課 ③12階西病棟</p>	<p>①②当院の休診日は、土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）となっております。休診日に自主トレーニングが可能な方には、自主プログラムの提供など行っています。何卒よろしく願います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>③この度はご不便をおかけしまして申し訳ございませんでした。転倒予防のためベッドサイドに椅子を置かないようにしておりますが、必要時はその都度配置し引き上げさせていただきます。今後は患者さんのご意向を確認するよう病棟全体で周知してまいります。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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R6.8.19	<p>【A医師の態度について】</p> <p>本日の診察で眼科担当のAに高圧的威圧的な態度で「これで眼科の診察は卒業とします」と言われました。（近くの病院へ行けと言われました）こっちとしたら忙しい中時間を割いて診察に来ているのに、その態度はないだろうと思います。万が一、大きな病気を失明等あったら責任取れるのかと思います。今まで診察してきた中で史上最低な医師だと思いますし、腹立たしいです。こんな医師本当に失格ですし、辞めていただきたいです。本日の診察料金と医師への手紙も高額料金払いました。今後二度とないように教育し直していただきたいと思います。この医師、一生許しません！</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、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。当科では地域連携の強化や大学病院でのみ可能な治療優先のため、経過観察のみの患者さんにはかかりつけ医として開業医の先生や地元の病院に引き続いて御加療をお願いする場合があります。この場合に患者さんのご希望に添えない点があるのも重々承知はしておりますが、限られた医療資源で大学病院の役割を担うために必要な措置でもあります。何卒ご理解をいただければと思います。ただし、その点について医師・患者間に理解の齟齬がないよう努めるべきものであるとも考えていますので、今回の対応が妥当であったかどうか部署内でも共有し、改善につなげたいと思います。重ね重ね、お詫びと共にご理解いただければと存じます。</p>
12	R6.8.22	<p>今回の入院では、皆様、先生はじめスタッフの方々にも良くしていただき感謝しています。こちらが思っている事を先に優しく気を遣って下さり感心いたしました。ありがとうございました。笑顔も素敵でした。食事も食べれないと次は必ず内容が変わっていて、管理が行き届いていると思いました。毎日お忙しい中皆様もお身体大切になさって下さい。</p>	18階東病棟	<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8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R6.8.23	<p>【乳のMRIの検査時について】</p> <p>いつもお世話になりありがとうございます。点滴の針を入れる際、新人か研修医の方がされたのですがうまく入らず、ベテランの方に変わりました。そのあと検査が終わり起き上がって良いよと仰られたので起き上がると、点滴のヒモが引っかかって針が勢いよく抜け血がたくさん出ました。そのあと2か所大きな内出血のあとがしばらくでき、恥ずかしかったです。それにとっても痛かったです。立派なお仕事をされていると重々承知しておりますが、その際一度も“ごめんね”など謝罪がなく悲しかったです。その一言で救われたのになあと、残念でした。</p>	放射線科外来	<p>この度はMRIの検査における不手際により、患者さんに多大なご不快とご心配をおかけしたことを、心よりお詫び申し上げます。研修医による注射の失敗、その後のベテラン医師への交代、さらに検査後に点滴のひもが引っ掛かり針が抜けてしまったこと、そしてその際に適切なお声かけや謝罪が行われなかったことについて、誠に申し訳なく思います。今後はこの様なことがないように、より丁寧で思いやりのある医療を提供できるよう努めてまいります。再度のご信頼をいただけるよう、誠意を持って取り組んでまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。（医師より）</p> <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。点滴チューブが引っかかり抜けてしまった件については、うつむきの状態から安全に起き上がるように介助しなければならぬところ、配慮が足りず申し訳ございませんでした。その後の対応についても担当看護師に確認したところ謝罪はしたという返答がありましたが、ご意見の内容からそのことが伝わっていないことが分かりましたので、内出血ができてしまったことも含めて指導いたしました。このご意見を他のスタッフとも共有して、患者さんにご不快な思いをさせないような看護を心がけていきたいと思っております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。（看護師より）</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.8.27	書類の問合せや、その他の問合せで電話をかけるがなかなか繋がらない。診察に来た人の対応も列が長くなっていることが多い。多忙で折り返しの連絡など出来るとは到底思わないが、せめて人員が適正であって欲しいと感じています。以前もあったことだが、スタッフの方へ「電話が繋がらない！直接言いに来た！」とクレームを訴えている患者さんを見ました。 (消化器内科外来)	医事運営課	お電話が繋がりにくいとのこと、大変ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。午前中はご受診いただく患者さんが大変多く、電話対応が困難な状況になることがございます。現在、外来受付スタッフの適正な人員配置の検討を行っております。可能な限り早く改善していきたい所存ではありますが、お電話が繋がりにくい際は午後からであれば比較的繋がりがやすくなっておりますので、そちらの時間帯のご利用もご検討いただければ幸いです。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。
15	R6.8.29	耳の聞こえにくさで来院しているにも関わらず、呼ばれた際に番号で呼ばれたことにすぐに気付かず、きつい口調で「注意しておいてください」と言われた。名前で呼ばれた際にこちらは3回「はい」と返事しているのに、その看護師は気付かなかった。ファイル運搬？（自走台車）のレールの音がうるさく、マスクをしている看護師の口も聞こえにくいのに、こちらが悪いように言われてとても気分を害した。残念な気持ちでとても不愉快だった。	耳鼻いんこう科外来	この度は診療の呼び出しの場面で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。診療の順番が近づいた時に呼び出し画面に受付番号を表示し、診察室に入って来られない場合は受付番号で呼び出し、確認できない場合はお名前でお呼びしています。今回は名前でお呼びした時に返事をされていたのにも関わらず対応できず、その後の看護師の対応についても不快な思いをさせてしまいました。今回いただいたご意見を部署内で共有し、今後このようなことが起きないように指導してまいります。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6年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R6.8.29	入院と手術は不安でしたが、どの先生も看護師さんも他の全てのスタッフの方が優しく親切で、本当にありがたかったです。特に看護師さんは担当のAさんはじめ、みなさんにこやかで気さくでテキパキ仕事されて、とてもかっこよかったです。患者の心を癒して下さり、本当にありがとうございました。みなさまの心温まるご対応のおかげで心地良く過ごすことができました。お忙しく大変なお仕事でしょうが、どうかみなさまご自愛ください。外来でも引き続きお世話になります。よろしく願いいたします。	17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。