

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.11.1	花壇のお花にいつも心安じています。それぞれのお花の前に花名を表示していただけないでしょうか。どうぞよろしくお願いします。	施設課	表示を作成し掲示するよういたします。患者さんが少しでも心安らぐ空間となるよう努めてまいります。今後もお気づきの点がございましたらご意見下さい。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
2	R6.11.1	1156号室に入院していました。エレベーター横。出入りする業者（シーツ交換やおそうじ?）さんが、エレベーター前で大声で仕事の不満等を話されていて、日中も辛くて眠いの起きてしまう事が度々ありました。別の場所をお願いします。（11階西病棟より）	施設課	この度はご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃責任者を通じて、従業員に指導を行います。今後も清掃従業員には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。
3	R6.11.2	電子レンジ及びトーストの設備設置について、他の階では設置されていてとても便利で助かっていました。ぜひ検討をいただければ助かります。宜しく願い申し上げます。	9階東病棟	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。トースターについては、院内共通で設置することになっておりましたので、至急設置させていただきます。また、当院の食事は適時適温で提供しておりますので、電子レンジは設置しておりません。ご理解いただき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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R6.11.5	<p>医師について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A主治医がまず血液検査の結果を持って来る以外来ない。まともにこちらの質問にも答えない。経過、今後の方針についても説明がない。（答えてもあちこちに矛盾がある内容） <p>看護師について（一部のベテラン看護師が特に！）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師がまともに質問にも答えれない。 ・看護師（病棟）の採血が下手過ぎ。毎回5度の刺し直し。内出血だらけにされた上、採血したサンプルを入れる銀トレイを机の上に投げ捨て、逆ギレする始末。 ・予約票の内容がめちゃくちゃで、こちら側（患者側）が精査し書き直しさせないと辻褄が合わない予約票を毎日出してくる。 <p>医師・看護師ともに間違いを認めない。謝ることができない。全ての対応が最低レベルの病院でした。 （13階西病棟より）</p>	<p>生活習慣病 ・糖尿病センター 医局</p> <p>13階西病棟</p>	<p>【生活習慣病・糖尿病センター医局】</p> <p>この度は入院中の検査治療等の医師・看護師の説明において、不安や不快な思いを抱かせることになり申し訳ございませんでした。当該医師・看護師、診療チーム、診療科および病棟全体において、患者さんへの検査、治療方針、ベッドサイドでの診察や処置等の説明を十分にご理解いただけるように丁寧に行うことを改めて周知指導に努めてまいります。また、採血手技等の技術の向上にも努めるように指導してまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p> <p>【13階西病棟】</p> <p>この度は入院生活を過ごす上で看護師の対応が十分行き届かず、不快な思いをされたことお詫び申し上げます。予約票の説明不足や採血時の対応については部署内で共有し、患者さんのケアの向上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>

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.11.5	<p>保険証確認の場所、なぜ奥まった場所でやるのか!! 入口周辺で空いている場所があるだろう。老人、障害者が奥まで行ってまた戻って診察券の受付をやる。健康人ならまだしも、病人に対して十分な対応ではない!! 番号札交付した後、番号を呼んでいるが耳の不自由な私にとってはとても聞こえない。番号札も一般人の高さになっているが、車いす利用者・杖の使用者には使いづらいが、現場のこと・利用者のこと考えて対応していると考えられない。マイナの利用の案内しているなら事務対応先にやれ。連休明けもあるが30分位待たされた。1階に集中するなら2階の受付1階にしたら混んでいる時のヘルプ対応1階にあれば（入口付近）少しはましになる!! 病院の割にやり方、方法は健康人的な考え対応である!!!</p>	医事運営課	<p>保険証確認場所についてご意見をありがとうございます。当院の構造上、入口付近は当院に初めてご来院される患者さんで大変混雑しており、また待合スペースの確保が困難であることから現在の場所に設置させていただいております。現在、当院では患者さんが受診される診療科受付での保険証確認も可能になっており、併せて12月よりマイナ保険証の確認も可能となっております。保険証の確認にお時間を要するようであれば、患者さんのご都合の良いタイミングで計算（精算）受付までに保険証確認をお済ませいただければ問題ございません。ご案内が分かりづらいことは問題点として改善してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	R6.11.5	<p>外来からの緊急入院にてお世話になりました。私にとって長くつらい入院生活でしたが、担当して下さった日勤・夜勤スタッフさん達がとても丁寧に見守って下さり、ぎりぎりの所を保っていました。入院中、乳汁うっ滞により助産師さんの処置が必要になった際に、夜→日スタッフさんの連携をスムーズにさせていただき、当日中に対応していただいたことを本当に感謝しています。その後、度々気にかけていただき悪化することなく過ごせました。他患者に対しても言葉遣いが皆様とても丁寧で、激務でありながら一人一人と向き合っておられた姿はとても勉強になりました。「何かお手伝いできる事があれば何でも言って下さいね」との一言が、とても気が楽になりました。可能であれば助産師さんにも一言お礼を申し上げたいです。</p> <p>※エレベーター利用についてですが、混み合っている際に院内スタッフでいっぱいに乗れない事が多々あったり、ボタン操作（開閉ボタン）を患者がしている場面があったので気になりました。</p>	1 1階西病棟 患者支援課	<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> <p>エレベーターの件について この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、教職員へのエレベーター利用時の留意事項を周知させていただきたいと思っております。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R6.11.6	<p>電話のマナーについて 予約票には「予約変更などお問い合わせは午後2時～4時に連絡して下さい」とあり、連絡先が示されています。しかし、この電話番号にかけてもなかなか応答がありません。話し中なら分かるのですが応答がないのです。また、応答があったとしても事務員もしくは看護師の受け答えには問題があります。</p> <p>先日の出来事… 10月9日（水）一度で応答なく、数回かけ事務員応答。先方名前は名乗らず。当方が氏名・ID・用件を伝えたところ、11日（金）の14時に再度かけるとのこと。どなたにかけたら良いか尋ねると「外来に」とのことであった。また都合の良い日を尋ねられたので「なるべく早く」と私は回答。都合の悪い日を尋ねられ「10月22日と23日は他の病院に入院するので都合が悪い」と回答。</p> <p>10月11日（金）14時00分応答なし。そのまま待つ。14時02分看護師A氏応答。「お待ち下さい」と言って8分保留。14時10分A氏は電話に出て、私は水曜日と同じ話をさせられた次第。</p> <p>問題点 ①予約票に連絡先TELと書いておきながら電話に回答しない。②事務員が名乗らない上、いい加減。③看護師は8分も保留。普通折り返し電話しませんか？</p> <p>私はがん患者として十数年、半年毎に肺と左脚の検査を受けています。次回の検査は12月4日でしたが、勤務先の健康診断で肺に影があると指摘され日程の変更を申し出た次第。医師と設備が良くても、治療を受ける機会がなかったり遅れたりするのは容認できません。アホな事務員と看護師を野放しにせず、善処願います。</p> <p>提言 B病院と同じように電話を録音し、事務員の態度を検証してはいかがでしょうか？ （記入日：10月21日、回収日：11月6日）</p>	整形外科外来	<p>【整形外科外来】</p> <p>何度も外来窓口で電話をかけてもらっていましたが、適切な対応をすることができず大変申し訳ございませんでした。窓口にかかってきた電話にはすぐに対応できるよう、また伺ったご用件に対して速やかに対応できるよう、今回のご意見をいただき外来担当医療・事務職員に共有して指導いたしました。電話対応の録音につきましては、病院内で検討していきます。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R6.11.6	<p>電話のマナーについて（その2）</p> <p>10月21日（月）午前10時頃CT検査を受けました。同日11時56分市大病院から電話がありました。しかし応答できず。当方より2度電話をかけましたが応答はありませんでした。話し中ではありません。留守番電話にメッセージがなかったので誰が何の用でかけてきたのか分かりません。</p> <p>問題点 ①誰が何の用でかけてきたのか分からない。②折り返しかけても応答しない。</p> <p>提言 A病院だと留守番電話にメッセージを残します。名乗りもするし所属も言います。また電話に応答します。参考にしてはいかがでしょうか？ 市大病院の職員は小学生レベルだ。いくら何でもひどすぎる。</p>	整形外科外来	この度は電話対応についてご不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。科内で今回いただいたご意見を共有し、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。
9	R6.11.6	<p>脳神経内科で何度か受診→予約時間通り、対応も良かったが、脳神経外科に受診を打診され、予約されて本日伺った。9：00予約→診察10：30。9：00までに必ず来て下さいと言われてたが、後から来院された方が次々と名前呼ばれる。全然診察してもらえなかった。窓口の方の対応も悪く、最悪でした。診察は3分で終わり、次回の検査の案内だけだった。ひどすぎます。</p>	脳神経外科外来 医事運営課	<p>【脳神経外科外来】 貴重なご意見をいただきありがとうございました。この度は、期待いただいた対応ができず、大変心苦しく存じます。脳神経内科外来での院内紹介時の案内対応を再周知いたしますとともに、脳神経外科外来におきましても患者さんの状況に合わせた柔軟な対応ができるように努めてまいります。</p> <p>【医事運営課】 この度は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。予約時間を過ぎておりお待ちいただくことをきちんとして説明できておらず、患者さんへの配慮に欠けた対応となってしまう申し訳ございませんでした。今後は、特に待ち時間の発生する患者さんへのお声かけをきちんとさせていただくよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R6.11.6	<p>この度の入院に際し、先生をはじめ師長さん・看護師の皆様方には大変お世話をかけました。</p> <p>10月23日外来受診中吐血し、危険な状態でした。主人に付き添っていたのですがICUへ誘導していただき、パニックの私に励ましの言葉やお忙しい中寄り添って下さった看護師さんへ感謝も伝えることができませんでした。主人もICUで男性の看護師さんに大変お世話になったと。止血の処置中は先生へつらく当たってしまったが、ずっと声かけ励ましてくれたと感謝しております。一般病棟でも痛みが強く一日に何度もナースコールを押してしまいましたが、その都度優しく迅速に対応していただきました。昼夜問わず本当にありがたかったです。お忙しい中毎日時間をいただき、長時間の会話にもお付き合い下さった先生、師長、看護師の皆様、本当にありがとうございました。</p>	<p>4 階病棟 1 5 階西病棟</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>
11	R6.11.7	<p>入院中主治医になって下さったA先生！！今までいろんな病院で診てもらいましたが、その中でも1番よく診て下さったのがA先生でした。ちゃんと目を見てお話して下さる先生は初めてです。最短で帰りたいという願いも聞き入れて下さり、治療・他の科への移動すぐに手を打って下さいました。看護師さんたちもとても素敵な方ばかりでした★11階病棟のお掃除の方も、畜尿コップを取りやすい所に置いて下さり、点滴棒があり動きにくかったのでとても助かりました！！検査と一緒に行って下さるヘルパーさん？方もとても優しくて。11階での入院は心が癒されました。ありがとうございました★</p> <p>（記入日：9/30、回収日：11/7（1階ご意見箱から回収））</p>	<p>1 1 階西病棟</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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R6.11.7	種々の項目で診療報酬を請求しておきながら文書（診断書等）を交付の際、明らかに小さな封筒しか渡そうとしない。この病院では書類のサイズに合うような封筒すら渡せないのか？何の為に高額な文書交付料や診療報酬を受け取っているのか？理解に苦しみます。どの事務職員でも同様の対応なので、何かマニュアル等で規定されているのかと思われるが、即時改善が必要である。中には高圧的な事務職員もあり、非常に不愉快。	医事運営課	この度は、不親切な対応となりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。診断書は三つ折りで封書の上、医療機関などに提出することから通常はA4版が三つ折りで封書できる長3タイプをご用意しております。角2版（A4を折らずに入るもの）をご入用の際は窓口スタッフへご遠慮なくお声かけ下さい。高圧的な対応とのことにつきましても全スタッフへ周知し待遇改善の指導を行いましたので、またご不快な対応を目にされましたらご指摘いただければ幸いです。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
13	R6.11.7	配茶サービスやアイスノン交換サービスが雑すぎる！根本的に配茶サービスやアイスノン交換サービスというのは、ベッドに寝たきりの患者や足の不自由な方、歩行困難な方がサービスを受けるのであって、お茶を配らない・忘れてる方がいます。歩行できる方にサービスしてるのはおかしくないですか？首相的にサービスを受けているので大口では言えませんが仕事なのですから。仕事を早く終わらす、やっつけ仕事になってませんか？そんな仕事のプライドが皆無な方なら、アルバイトの方でも良いのでは？体の不自由な方や心の優しい方に、優しく接してあげて下さい。	16階西病棟	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。このようなことがないようにスタッフに周知し指導いたしました。今回のご意見は真摯に受け止め、患者さんが安心して療養に専念できる環境を整えるべく努めてまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.11.9	<p>・11階から転科するタイミングで、入院が予定より長くなりそうと師長さんが窓際のベッドになるように配慮して下さっていました。下の階（11階西）では通路側で暗かったので嬉しかったです。</p> <p>・腎生検をして下さった先生（先生がたくさんいて… ♪あと下向きだったので誰かわかりません♪）今までいろんな病院で、いろんな先生にやってもらいましたが、断トツで!!とても良かったです!!怖かったけど、痛かったのは麻酔だけでした。めちゃくちゃ腕のいい先生と、そのほかをサポートしてくれる先生たちのチームワーク？（仲の良さとか）看護師さんがずっと側に居てくれたり、耳が聞こえてる分そういう感じが伝わってきて、過去一安心して受けられました。ここの病院で出来て良かったです。</p> <p>・目がパッチリしたLEGOが好きな先生、忙しいのに毎日時間作って顔見に来てくれます。誰も傷つけないポジティブな優しいウソをつく、ちょっと不思議だけどとても素敵な先生だなーと思いました。メガネの先生も何かあったら休み（土日）の日でもバツとあらわれて気持ち落ち着かせて、ふら〜と帰って行く不思議な先生で。ゆっくりお話してくれるのでわかりやすいし、安心します。</p> <p>・看護師さんも素敵な方が多く、特にAさん。首に入ってた管を邪魔にならないように収納してくれて、保護するシールもかゆくなりやすいのに変えてくれて、管が重くて落ちてくるので固定テープを切って合うようにやってくれたので、異物感がなくなって快適に過ごせました♪</p> <p>Bさん、Cさん、Dさん、Eさん、Fさんも決まった治療をやる上で、どういったら患者さんが楽か嬉しいか助かるかわかっているの、先読みして「〇〇ならできる」「〇〇する方法がある」みたいに提案してくれるので、初めて受ける治療も安心して受けれるしとっても心強かったです♪</p> <p>・お掃除の方もナースエイドGさんもいつも話しかけてくれ、でも干渉もしすぎず。とても素敵な方々がたくさんいるんだな、と思いました。 たくさん居すぎて♪先生も、看護師さんも名前覚えられず♪目と雰囲気だけで覚えられませんか♪</p> <p>いつもは1年・半年かかるのに、今回は最短で良くして下さい、ありがとうございます。もう来ないで良いように自分も大切にして、子育て頑張ります。</p>	1 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。

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R6.11.9	<p>No.14続き</p> <p>●最後に患者側のお願い●</p> <p>首の管を入れる時に何度もやり直しになったのがすごく怖かったです。先生にとっては処置レベルの簡単なものかもしれませんが、局所麻酔で意識もある中で行うこと全て!! 恐怖でしかないです。1回で絶対終わらせる!! って、先生も自分に言い聞かせて自信もってやって欲しいです。先生の不安や迷いを汲み取ってしまう患者がいること。やり直し回数を重ねることで表面や数字では良くなっても、心のキズが消えないことわかって欲しいです。最後1発で入れて下さった目がパッチリした（いつも来てくれる）先生はすごかったです。迷いがなく一瞬で入った。すごい先生だなって改めて思いました✧</p> <p>（14階病棟より）</p>	腎臓内科医局	<p>この度は入院中の処置、治療時に大変ご不快な思いを抱かせることになり申し訳ございませんでした。処置時に患者さんに不安を抱かせないように声かけ・説明を行いつつ、患者さんの気持ちにも十分に配慮して行うように、引き続き指導してまいります。また、処置手技の向上にも努めるように指導してまいります。貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>
16	R6.11.9	<p>いつもおいしいご飯ありがとうございます。</p> <p>大量調理で1番難しい“ご飯の炊き方”がいつもパーフェクトですごいなーと思って食べてます。水加減とか、その時々のお米によったソもあるのに●私も病院で働いていたので、ここの調理師さんすごすぎる!! と感動です✧</p> <p>味も決まった調味料なのにいつもおいしいです✧</p> <p>（14階病棟より）</p>	栄養部	<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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R6.11.11	<p>看護師のみなさんやその他スタッフさんも優しく、明るく、丁寧に接して下さりとても快適に過ごせています。ありがとうございます。</p> <p>1つだけ、少し気になったことがありました。廊下や病室の外で看護師さんと先生や先生同士がお話されている内容は、意外と病室の中までよく聞こえています。電話の声なども。職員さん同士だと会話が雑になったり、言葉がフランクになったりすることもあるかとは思いますが、患者さんについてのことを話される時は本人や他の患者さんにも聞こえているかも、ということを少しご配慮いただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。</p>	1 4 階病棟	<p>看護師や医師の会話等で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。日頃より個人情報の取扱い等について院内研修もしております。細心の注意を払うように指導はいたしておりましたが、実際廊下などで会話や電話をするという状況があるのも事実です。医師とも連携いたしまして、廊下での会話や電話時の言葉使いを含めて改めて個人情報漏洩に繋がるようなことがないよう、周知徹底してまいります。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>
18	R6.11.11	<p>手術当日、面会はできずに電話連絡を待ってました。終わってから1時間以上経ってから主治医より連絡がありました。終わり次第、看護師から連絡はなく予定時間を1時間以上も過ぎていたので心配していました。看護師からでも良いのですぐ連絡していただけるか、当日は時間関係なく面会可能にしてほしいです。</p>	1 6 階西病棟	<p>ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。手術終了後は、医師・看護師とも患者さんの対応を行っているため、すぐに連絡ができないことがあります。また、病室に帰って来られてからも患者さん対応を優先しているため連絡が遅くなってしまう。面会についても院内で制限がある状態で、ご不便をおかけいたしますこと重ねてお詫び申し上げます。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R6.11.11	<p>保険証確認について 再診受付機に診察券を入れたら、保険証確認をするよう案内が出ました。1階・2階でも良いとのことで診療科のある2階へ行くと、「ただいまの時間は各診療科窓口へ」と書いてあり窓口へ行ったら、「保険証の変更があるので1階へ」と言われ…具合が悪くて来ているのに、この無駄な移動に困ってしまいました。はじめの受付機の画面や近くにわかりやすく2階の受付可能な時間や変更ありの場合は1階へなど、と示していただけると助かります。ご検討ください。</p>	医事運営課	<p>体調が優れない状況であるにも関わらず、適切なご案内ができていなかったこと深くお詫び申し上げます。当院の保険証の確認は各診療科外来受付でも可能となっており、受付スタッフの認識が誤っていたためこのようなご案内となってしまいました。受付スタッフには今回いただいたご意見を共有し周知徹底いたしました。今後同様のことが起きないように再教育してまいります。なお、保険証の確認は計算（精算）受付までにお済ませいただければ問題ございませんので、患者さんの体調に合わせてお手続きください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
20	R6.11.12	<p>駐車場の管理の人、減免でよく行くのですが、ものすごくイヤな感じの人が何人かいます。メガネの男性と女性…。上から目線で本当毎回イヤな気分になります。個人情報もジロジロ見るのでとてもとても気持ちが沈みます。つらいー！！あの人たちがいない日はホッとします…</p>	施設課	<p>この度は駐車場係員の対応で大変不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。係員の接遇態度の改善につきまして、指導徹底いたします。なお、駐車場での障がい者等の利用割引については手帳等のご提示により、手帳の顔写真とご本人の照合確認を行い手続きをさせていただいております。何卒ご了承くださいますようお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R6.11.13	2階のオストメイト付トイレのハンドソープが2か所とも何か月も前からソープが出てこない状態で放置されていて全く使えない。トイレの管理チェックシートがあるけど、本当に管理されているのか疑わしい。	施設課	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。現場を確認の上、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。
22	R6.11.13	11/11（月）午前2：30頃トイレの行く道中の廊下で転倒された方があり、起き上がれなく返答はあったものの頭を打たれているかもしれないので…廊下の壁にナースコール、若しくは緊急ベルがあればすぐ押せたのですが病室にしかなく、同部屋の方が押して下さいました。こんな時ナースコール等の設置があればもっとスムーズに行くのではと感じました。	14階病棟	この度は貴重なご意見ありがとうございました。その節は転倒された患者さんに対し、ご協力いただき誠にありがとうございました。今回、廊下にもナースコールもしくは緊急ベルがあればすぐに看護師を呼ぶことができた、とのご意見をいただきました。設置等に関しましては関係部署へ検討事項として報告いたします。
23	R6.11.14	消化器内科の診察がめちゃくちゃ待ち時間が長いです。しんどいです。4時間待ちです。どうかしてほしいです。	消化器内科外来	この度は大変お待たせして申し訳ございません。今回いただいたご意見を科内でも共有し、今後の検討課題として改善に努めてまいりたいと思います。しかしながら現状は予約患者さんの診察の合間に、予約なしの患者さんを診察しながら、限られた人員で対応している状況です。どうしても待ち時間が長くなってしまいますのですが、患者さんにもご理解いただければ幸いです。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R6.11.15	男性の看護師→態度悪い。気分悪い。 先生と生徒と思うが、何も言わずヌツと入ってきて一言 の声かけもせず進めていく。喉も痛くて、目が覚める、 全てに雑である。どうしたのか？	内視鏡センター外来	今回、内視鏡センターにてスタッフの対応で不快な 思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。内 視鏡検査は患者さんにとって不安や苦痛をとまなう 事が多くなるため、患者さんが安全に安心して受け ていただけるようにと心掛けております。今回のご 指摘についてスタッフと共に振り返り、自分たちの 接遇について再度見直しをしていくと共に、スタッ フへの指導を継続し、患者さんに安心して検査を受 けていただく環境を整えていきたいと思えます。ま た、医師と学生の対応につきましても消化器内科医 師間で情報を共有し、診療現場における医学教育・ 実習のあり方、患者さんやご家族との接し方につい て改善に向けた話し合いを行いました。これまで以 上にこころ豊かで信頼される医療人育成に努めてま いります。今後も他職種で協力し、患者さんに安 心・安全をお届けできる内視鏡センターになるよう に努めてまいります。この度は貴重なご意見をあり がとうございました。
25	R6.11.17	・電子レンジ置いてほしいです。毎回思っていました。 冬、飲み物あたためたいです。 ・枕かたいです。	1 3階東病棟	当院の食事は適時適温で提供しておりますので、電 子レンジは設置しておりません。何卒ご理解のほど よろしく願いいたします。枕につきましては1種類 しかご用意がなく、患者さんからのご意見として納 品業者にお伝えいたします。この度は貴重なご意見 ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R6.11.18	スタッフの皆様には、大変お世話になりました。本当に有難うございました。	11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。
27	R6.11.18	今まで他病院で受けたことはありましたが、こちらで担当されているCT撮影で注射されているおばあちゃんですが危険で、受診する患者にサインをもらっているにも関わらず、注射する場所が見えておらず針を刺したまま何度もこねくり回されました。結果、私の腕には500円玉3枚広げた分の内出血が見られ、今後私と同様のことやそれ以外の問題になる前に、若い人と交代させた方が良く感じました。初めての経験でしたし、翌日もCTに行ったらそのおばあちゃんは目を逸らして部屋から出て行きました。次の患者では戻りましたが…。 (11/18に7階病棟より回収)	中央放射線部	ご指摘いただいた内容につきまして、患者さんに苦痛と不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。看護師は院内手順、技術研修に基づき実施しておりますが、今回のご意見を全スタッフと共有し、血管確保が難しいと判断した場合は、他の看護師と交代することを指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和6年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
28	R6.11.19	<p>毎日庭園に行くのを楽しみにしています。朝、風が強かったのか10時過ぎに行ったのですが閉鎖されてました。外の空気に唯一当たれる所なのに残念です。楽しみにしているのに、天気が良くなれば開けることはできないのですか？出入口の所に何人も立って外を見てました。</p> <p>それと、背もたれのあるベンチがあればもっと良いですけどね。</p> <p>（16階西病棟より）</p>	<p>総務企画課 施設課</p>	<p>【総務企画課】</p> <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。中庭は雨の時間帯だけでなく、強風の日や雨上がりで路面が濡れている場合についても転倒の恐れがありますので、警備員が巡回時に安全確認を行った上で開放しております。そのため、天候が回復しても患者さんの安全が確保できない状態の場合は中庭の開放ができない場合もございます。何卒ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。また、背もたれのあるベンチにつきましては、担当部署に報告し次回の改修時の参考にさせていただきます。</p> <p>【施設課】</p> <p>庭園のベンチについて、今後の備品等の更新の際に検討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>
29	R6.11.20	<p>夜の看護師さん（Aさん）と言う人、患者に対しての態度が非常に悪く、検査入院の前日なのにイライラさせられ、係りをかえてほしいぐらいです！どんな教育をしているのでしょうか！</p>	<p>15階西病棟</p>	<p>看護師の対応につきまして入院中に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。本人にも患者さんへの対応について確認いたしました。治療前という状況におきまして看護師の態度や言葉使いに関して、配慮が不十分であったことを反省しております。接遇に関しまして院内での研修は行っておりますが、病棟スタッフ個々に対しても指導を強化し、安心して検査・治療を受けていただけるよう改善してまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
30	R6.11.21	放射線科の先生方や7階で従事されている看護師の皆さんには本当にお世話になりました。手術やその後のケアで私の命がなくなりました。皆さんには感謝でしかありません。本当にありがとうございました。 常に私の病棟担当だった看護師さん、本当にありがとうございます。これから退院となりますが、若い皆さんの活力を最大に発揮して、これからもずっと自分の目標を求めたり、探したりして下さい。	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。
31	R6.11.21	この病院でお世話になってから見て感じた事なのですが、入院患者が病内検査に来られた際、病室と検査往復を車椅子で移動していたのですが、移動のお世話を配膳のお世話を共に対応されている白い作業着の方がいました。（他に業務あるかは分かりません）検査終了後に「お迎え呼んでます」と言われて10分経過しても誰も来ず。検査終わられたご老人が車椅子の上で斜めになっていくのを確認し、私を迎えに来た人に「先にあのご老人を」と言って自分は後にしてもらいましたが、正直待ち時間も長いし、人手不足なら必要と不要の判別をして必要な所に補充を。ナースさんも同様です。	7階病棟	看護職員の対応によりご不安なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者さんの車いす移動の介助につきましては、看護補助者と看護師が協力して対応しております。今回、引き継ぎや連携が十分に取れておらず、患者さんをお待たせしてしまう結果となりました。今後はスタッフ間の連携を強化し、患者さんをお待たせすることのないよう改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
32	R6.11.25	トイレトペーパーがかたい。 点滴している手で紙の切れ端を探すのがとても大変。もう少しやわらかく、どこで切れているかすぐわかるペーパーに変えてほしい。両手が空いてる時でも何回も何回もペーパーをくるくと回さないと探せない。あんまり腹が立って新しいのに交換しようとしても、それすらもできなかった。ひどい。 (15階東病棟より)	施設課	ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。ご使用いただきやすいものになるよう、検討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。