



令和元年7月回収分 附属病院に係るご意見等について



- ・貴重なご意見をいただきありがとうございました。
- ・いただいたご意見を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めてまいります。

番号	日付	内 容	回 答
1	6月28日	・電子レンジをもう1台増やして頂けたらありがたいです。 ※同意見 他1件	・消費電力や設置場所の関係で、各病棟1台としております。ご理解ください。
2	6月29日	・ナースコールは誰のため？忙しいのは承知していますが、ナースコールで来て頂けないことがある。私ばかりが患者ではないのは存じていますが。	・ご意見ありがとうございます。 ・病棟全体へ周知しました。
3	6月29日	・初めてお会い致しました斉藤先生とっても感じの良い先生でした。ガンと言われびっくりしました。斉藤先生は、あれだけ多数の方をみていらしているのに私のネコの話が出て来ました。びっくり致しました。先生みたいな方にお会いしただけで感謝の気持ちで一杯です。斉藤先生なので安心します。よろしくお願い致します。すばらしい病院ですネ。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
4	6月30日	・デイルームで携帯電話を利用しました。照明の明るさがもう少し明るいと助かります。ご検討下さい。(眼科病棟)	・眼科病棟では、天気の良い日中はデイルームを消灯しておりましたが、常につけることとしました。
5	7月1日	・3F中央病棟の10号室側の女性用トイレ、奥の個室のカギが固くて閉めづらいです。	・申し訳ございません。 ・部品を交換いたしました。
6	7月1日	・おかげさまで超初期にガンを見つけていただけて手術も思いの他、軽くすみました。こちらにお世話になって本当に良かったです。初めての大きな入院、手術で不安一杯だったのですが、先生を始め看護師さん、スタッフさん、皆さん親切で何でもお話しでき、行き届いたケアをしていただき感謝で一杯です。みなさまの「力」のおかげで、ガンとの闘い第一ステージを克服できました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
7	7月1日	・病院食を選べる日を増やして欲しいです。	・選択食については、毎週水・木・金の朝夕食に実施しており、現在、朝はパン食、夕は魚か肉が選択でき、3週に1回は種類の選択が可能となっております。今後、選択食のメニューに新メニューを導入するなどして、選択する幅が広がられるよう努力して参ります。
8	7月2日	・コンビニのイートインで、お弁当を買って食べようと思いましたが、窓口の制服の人や助手さんの制服の人たちがたくさん利用していて、座る所がほとんどありませんでした。後から来た方も困っていました。職員の方達は、休憩室がないのでしょうか。	・ご不便をおかけし、申し訳ございません。 ・イートイン（共用休憩所）は、職員も使わせていただきますが、患者さん優先であるため、混雑時には席を譲るよう職員に周知いたしました。
9	7月2日	・病棟の場所の看板が正しくない。何階に行けばいいか、わからないです。	・ご不便をおかけし、申し訳ございません。 ・病院全体の看板を更新しました。
10	7月2日	・水飲み場が使用禁止になったが、どこに行けば水が飲めるのか。採尿検査があるときに使用していた。これからどうすればいいか。困っている。 ・昼食後の薬を飲むために、水飲み場を利用していた。自動販売機、コンビニではお金がかかってしまう。これまで無料で飲めたのに…。	・改修工事に伴い、院内の水飲み場はすべて撤去することといたしました。 ・全国的にも衛生面の問題等から公共の水飲み場は撤去される傾向であり、当院も改修工事に合わせて他の公共機関の状況を踏まえ、撤去を決めました。 ・お水が必要な患者さんは、ご自身でご用意いただきますようお願いいたします。 ・ご理解とご協力をお願いします。
11	7月3日	・過去に何回も入院して、その度に要望をしているが改善されていない。備え付けのラジオのボリュームもう少し大きくなりませんか？	・ラジオについては、ファミリーマートで専用のイヤホンを購入していただく必要があります。詳細はナースステーションにお尋ねください。
12	7月3日	・TVで志村祥瑚さんという方を拝見しました。精神科医でマジシャンの方なのですが、とても興味深かったです。小児科ではチャリティーで来てもらえるそうで、招待して頂けたらうれしいです。	・今後のイベント企画の参考にさせていただきます。
13	7月3日	・子どものミルクを頼んでいるのですが、フタがとても開けづらい。密閉もされていないので、こぼれます。ネジ式のほ乳瓶に替えてほしいです。	・調乳の衛生管理・保持の観点から、ネジ式ほ乳瓶キャップを使用する場合、煮沸消毒及び熱風乾燥時にキャップが変形し、不衛生になる可能性があるため、ネジ式哺乳瓶の導入は困難と考えています。
14	7月3日	・自宅から歩いて医大に通院しているが、いつも使う入退院入口が工事で閉鎖しており、腰が痛い中、正面入口まで歩くのが苦痛だった。西病棟の南3条側の非常口を開けてほしい。	・工事のためにご不便をおかけしています。 ・防犯上、非常口を開けることはできません。ご理解ください。
15	7月3日	・病院正面入口の横にある夜間呼出用のインターホン下の地図が入退院入口工事前のままである。工事中は、どうやって夜間入口に行くのか分からない。 ・南3条側の入退院入口を利用していたが、工事して出入りはできなかった。入退院入口にしか閉鎖の看板がないので、目の前に行くまで分からない。 付近にも看板をつけてほしい。	・工事のためにご不便をおかけしています。 ・古い地図は撤去し、夜間入口までの通路に看板をつけました。 ・ご意見を受け、入退院入口の西側に看板を増設しました。

番号	日付	内容	回答
16	7月4日	①医大にもカラオケルームがあっても良いと思います。 ②面会時間をもう少し長くしてほしいです。仕事の都合とかで遅いと助かる人が多いと思います ③隣の人のいびきがうるさくて寝られませんでした。いびきをかくだけの部屋を作ってほしいです。 ④患者さん同士が悩みや苦しみを話せる場所があるいいと思います。ぜひ考えて下さい。	・ご意見ありがとうございます。 ・②原則、面会は時間内にお願いしておりますが、事情により時間を過ぎて面会にいらっしゃる方は、病室以外の場所で面会していただく等の対応が可能な場合もあります。病棟看護師にお声かけください。 ・③多床室のため、ご不便な点もあるかと思いますがご理解ください。どうしても苦痛な場合には、病室の状況によっては移動も検討できますのでご相談ください。
17	7月4日	・テレビの使用料金が高すぎます。私6/21~7/5迄の15日間で、5千円近く違いました。できる限り見ない様に努力しても、暇だと見えてしまいます。この半額位になると随分助かります。	・テレビの料金については、他院と比較しても平均的であることを確認しております。
18	7月5日	・数ヶ月ぶりにきて、計算窓口で用紙を出してから初めて、発券機で券を出してと言われ、機器の存在を知った！計算窓口の上に大きく発券機の事と場所を表示してほしい。5番窓口に入ると機器も見えづらい！	・今回のように、券を発行せずに計算センター窓口に来られた患者さんに対しては、窓口職員から発券機へ誘導し案内職員へ引き継ぎ、患者さんに対するサポートを行っています。 ・今後も同様の対応を行うことをご理解ください。
19	7月5日	・計算センター1番窓口の上にあるモニターの音声で窓口の人の声がかき消され、聞き取りにくい。改善して下さい。	・ご意見ありがとうございます。 ・モニターの音量を調整しました。
20	7月5日	・意見箱が1Fに見当たらない。1Fホールにもわかるように置いてほしい。	・1、2Fに意見箱設置の場所が分かる地図を掲示しました。
21	7月5日	・車イスの患者が敷地内でタバコを吸っている。職員が見ても誰も注意しない。敷地内全面禁煙は嘘なのか。喫煙を公認しているのか。	・すぐに見回りに行ったがすでに立ち退いた後でした。 ・見回りや掲示の更新等対策をして参ります。
22	7月8日	・先生方はじめ皆様にいっぱいいっぱいお礼申し上げます。外来、病棟のスタッフの皆様に心よりお礼申し上げます。ありがとうございます。先生方のお心遣いに感動した。(夫)	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
23	7月9日	・2階探尿用の女子トイレの手洗い石けんがほとんど出てきません。中身はたっぷり入っているのですが、改善よろしくお願いします。	・申し訳ございません。確認したところ、ゴミが詰まっていたため、ゴミを取り除きました。 ・清掃業者に配慮するよう指導しました。
24	7月11日	・心臓食は、パンへ変更などできないのはなぜ？選択欄がいつも白紙。隣の患者さんは、パンとか焼きそばとか色々選んでうらやましい。もう少し「ワイイ！！」と思えるメニュー&味付け、期待せずにいられません。	・心臓食は、医師の許可があればパンへの変更は可能です。なお、選択食は、エネルギーの制限などの問題もあり、特別食では実施していませんが、今後とも患者さんに満足していただけるよう努力して参ります。
25	7月11日	・先月、学生のコンサートがあって、心のおだやかな時が過ぎました。月に1度位のペースで落語研究会とか音楽会とか簡単マツサージ教室とか飾れるちょっと素敵な折り紙教室とかボランティアでやってくれることあればいいですね。	・今後のイベント企画の参考にさせていただきます。
26	7月12日	・西棟9階に入院中です。お手洗いの掃除に不満を感じています。汚れが取れていなかったり、床が汚れていたり、不衛生を感じ、使用する度に不快な気持ちになります。	・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・委託業者を指導しました。
27	7月13日	・脳外に入院している親が看護師の高圧的な態度に立腹していました。人を見下した様な感じに見えました。親は脳の手術を受けましたが、頭はしっかりしています。もう少し患者に寄り添う看護をしてもらいたいです。	・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・当該職員を指導しました。
28	7月13日	・主治医の山下先生、秋田先生はじめ看護師の大谷さん、脇山さん、今野さんなど本当にたくさんの方々にお世話になりました。安心して生活できました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
29	7月14日	・9階北、家族が見舞いに来たのでディールームに行くと、入院中の子供達が沢山いて、遊ぶ声、話し声うるさくていられません。 ・同意見 他1件	・ご迷惑をおかけしております。 ・入院時の説明を強化することや、都度注意をすること等対策をしておりますが、患者さんが入れ替わると繰り返される状況です。 ・今後も皆さんの療養環境について注意して参ります。
30	7月14日	・豚肉が沢山入った野菜炒めは食欲がおちます。せめて同量にしてください。トコロテンは嫌いな人が多いと思うので出さないで下さい。一般的に好む料理考えて下さい。去年も同じメニューで変更して下さい。お願いしても変わってないです。	・主菜で提供している「豚肉の味噌炒め」では、豚肉70gに対し、玉葱35g、キャベツ50g、人参5g、インゲン10g、ジャガイモ30gを使用しており、摂取カロリーや栄養素の観点からも、豚肉の使用量は適正と考えております。 ・トコロテンは気温が下がる10月頃を目途に野菜の和え物など、別メニューに変更する予定です。現在、1週間に1品以上は新メニューを組み込むようにしており、今後、サイクル中で新メニューを増やしていく予定です。
31	7月16日	・初めての病院でレントゲンのため、レントゲン室に向かいましたが、こちらが悪いのか？ととてもない剣幕で「入口が違う。」と言われ、不安がつのるばかりでした。	・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・当該職員を指導しました。
32	7月16日	・初めて医大で診察を受け、診察後、計算センターの窓口で確認を受け、その後支払いがあると思い、精算機前で待ち続けた。一向に呼ばれないので、精算機の近くにいた職員に確認したところ、「会計がない」事が分かった。何の説明もなく不親切だ。	・大変ご不便をおかけしました。 ・窓口では、診療代がかからない場合「会計がないので、本日はこのままお帰り下さい。」と声掛けを行っています。また、0円でも明細書が必要な方のために、精算機で番号が表示されて同番号を呼ぶことになっています。 ・お名前が不明ですので、追跡調査はできておりません。

番号	日付	内 容	回 答
33	7月16日	・手術予定時間になっても全く連絡がないので、予定時間を過ぎてから看護師に確認すると、2時間遅れになるとのこと。子供の手術で不安を抱えている中、配慮が全く足りない。こちらから聞かないとアナウンスはないの？病室へ伝えに来た看護師も態度が大変悪い！	・不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 ・当該職員を指導し、病棟全体へ周知しました。
34	7月16日	・何度か投稿していますが、早朝から清掃に入ってくるのは、いかがなものでしょうか、せめて9時過ぎからにして下さい。	・処置が始まる前に清掃を終える必要があるため、早い時間からの清掃となっております。ご理解ください。
35	7月18日	・退院ベッド清掃がうるさいです。	・できるだけ同室の患者さんの迷惑にならないよう注意を払っております。ご理解とご協力をお願いします。
36	7月18日	・眼科入院の患者です。先生、看護師共大変親切であり、配慮が行き届いていると思います。病室の他の患者も他の科にくらべ眼科が特に良いと話しが出ておりました。有難うございました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
37	7月19日	・レントゲン受付の言い方が悪い。受付としてあり得ない言い方だった。あんなきつい言い方しかできない人は適任ではない。	・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・当該職員を指導しました。
38	7月19日	・部屋の温度が高過ぎて寝苦しい。 ※同意見 他3件	・病室の温度管理に注意して参ります。
39	7月22日	・院内の天井り(青色)の案内板で、「脳神経内科」が「神経内科」のままになっているので更新してほしい。	・ご不便をおかけし、申し訳ございません。 ・病院全体の看板を更新しました。
40	7月22日	・氷のできる機械とか、冷たい水が出る機械等がほしい。これらからどんどん暑くなると思っていますので、御一考下さい。今の時代にあった対応をよろしく願います。	・氷は、ファミリーマートで販売しているほか、既存棟5階エレベーターホールの自動販売機にて30円で購入できます。
41	7月22日	・車イス利用者にとっての不都合 ①薬局通信FAXを使用する方がいと通れなくなる。 ②自販機エリア横の発券機はほぼ使用できない。 ③文書窓口使用中の方がいと通れなくなる。 ④待機場所がないので、肩下げカバンが顔に当たったり、蹴られたり怪我をする。北大病院は専用窓口がある。	・ご不便をおかけしております。 ・ロビーの長椅子等のレイアウトは、車いすの動線を意識した配置としていますが、充分なスペースがとれないため対策に苦慮しており、今後も検討を重ねて参ります。
42	7月23日	・会計が受付番号制になってから、逆に待ち時間が長くなりました。他にこのような苦情はないでしょうか。体調が悪いので来院しているのに困ります。 同意見 他4件	・本年1月に現在のシステムを採用しました。ご意見をいただき改善を重ね、導入当初に比べ、現在の待ち時間は大幅に短縮されました。 ・今後も待ち時間の短縮に向けて努力して参ります。
43	7月23日	・病院食おいしくいただいておりますが、冷やしラーメンの時、タレが少なく・・・。(麺が多いのか？タレが少ないのか？)もう少しタレ欲しいです。	・次回の冷やしラーメンは、適度にたれを増量することとします。
44	7月24日	・自動精算機の番号表示で、私の番号より後の人の番号が先に表示されることがある。 ・窓口に1分以上患者が立っていない時間(事務処理が進んでいない時間)がかなりあることに気づきました。	・精算機の呼出については、複数科を受診した場合や診療内容によって番号が前後する場合があります。ご理解ください。 ・呼出時、窓口まで来ることに時間がかかる患者さんやアナウンスを聞き漏らした患者さん等を考慮し、2回まで呼出案内を行うこととしています。そのため、窓口に患者さんがいない時間帯があることをご理解ください。
45	7月24日	・採血のシステムについて、このシステムは良い。 ・待ち時間も短くなった。採尿カップも自動的に出て来るので良い。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
46	7月24日	・医事課に対してですが、テキパキしてなく、生意気なのが多いです。手がのろい方がいるので患者としては、立って待つのが辛いです。	・お待たせしてしまい申し訳ございません。 ・接遇マナーについて委託業者を指導しました。
47	7月24日	・シャワー室が混んで、何人がシャワーが浴びることができない日がありました。西病棟からもシャワーを浴びにくる人がいて、大変に混雑して困ります。(北6病棟)	・婦人科病棟は、西病棟にも病床があるため、シャワーは共同で使っていただくことになっております。 ・ご理解ください。
48	7月25日	・お食事が美味しくなく。お味噌汁におだしの香りも何もない。野菜もとても少ないと思う。	・献立は3週間を1サイクルとして使用しており、内容や味付け等は日々の検食を通して確認し、月1回実施している献立会議内で協議しています。また、1週間ごとに新メニューを組み込むなど、今後とも患者さんに満足していただけるよう努力して参ります。
49	7月26日	・TVの電源が切れる時間が早過ぎる！！他の病院では23:00迄は何も言われない所が多い。ラジオも全然聞こえない。	・テレビの料金については、他院と比較しても平均的であることを確認しております。 ・ラジオについては、ファミリーマートで専用のイヤホンを購入していただく必要があります。詳細はナースステーションにお尋ねください。
50	6月24日 ～ 7月5日	・新しい採血システムは、自分の順番がある程度わかり、他の検査を先にすることができるようになり、便利になった。 ・どのくらい待つかが予想でき、イライラすることがなくなった。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。