

令和元年8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。
- ・いただいたご意見等を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めて参ります。

番号	日付	内 容	回 答
1	7月28日	・同部屋の3人共イビキをかく人ばかりで、私は目が覚めるとなかなか寝られません。イビキのかく人だけを同じ部屋に集めてほしいと思います。	・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有料個室への移動も検討できますのでご相談ください。
2	7月28日	・医大のトイレ狭いし、数が少なすぎる。	・ご不便をおかけてしております。 ・現在行っている改修でもトイレの増設は困難となっております。ご理解をお願いいたします。
3	7月28日	・ファミリーハウスが少なすぎると思います。小児科は遠くから来ている患者が多いと思う。いつ電話しても予約は一杯で家族のいる場所がない。 ※同意見 他2件	・ファミリーハウスが混み合っておりご不便をおかけています。 ・部屋数を増やすことは難しいですが、満室の場合は、ファミリーハウスとして登録している近隣ホテル等を紹介しております。
4	7月29日	・地下1階のオストメイト対応トイレに石鹸が入っていないので入れてほしい。オストメイトは近くに石鹸がないと不便です。	・ご不便をおかけいたしました。 ・清掃業者に石鹸を入れるよう指導しました。
5	7月29日	・おかずのレパートリーが少ない様に思います。私は入院してから納豆を食べていません。栄養士さんは高タンパク質の物を食べなさいと言いますが、食事には生かされていないように思いました。	・献立は3週間を1サイクルとして使用しており、1週間ごとに1~2品の新メニューを組み込むことにしています。 ・該当の患者さんはパンを選択されていたため納豆が提供されませんでした。代わりにタンパク質のものをプラスする対応をしており、全体のタンパク質量は満たされるよう計算しております。
6	7月31日	・会計の待ち時間が長すぎる。前の方が早かった。最大1時間待った。つらい。改善してほしい。 ・他院のように診療科で確実に入力し、計算センターでの確認はなくしてほしい。 ※同意見 他6件	・大変お待たせしております。 ・計算センターでの確認事項については、できる範囲で簡素化を進めており、今後も待ち時間の短縮に向けて努力して参ります。
7	7月31日	①西病棟の個室ですが、洗面台の蛇口が使いづらい。近すぎて顔を洗う時、じゃまになります。もう少し奥につけて、首ふりにしてほしい。 ②個室のシャワー室にイスと脱衣カゴを用意してほしい。今回シャワー室に看護師さんがイスを特別に用意してくださって、とても助かりました。ありがとうございました。	・①ご意見参考にいたします。 ・②お手数ですが、必要な場合には、病棟看護師にお申し付けください。
8	8月1日	・トイレの中に受診票を入れるケースがある所、ない所があります。出来れば全室つけてほしいです。	・ご意見をいただき確認したところ、外れてしまっている箇所がありました。 ・外来トイレ及び1、2階エレベーターホールのトイレを点検し、全室つけ直すこととします。
9	8月1日	①トイレの流すセンサーが悪い ②入院中ですが、エアコンが8:00に切れ、みんな暑くて寝苦しい日を過ごしています。 ③院内関係者のエレベーター利用多過ぎ、業務用を作ってください。	・①センサーは、誤作動防止のため数秒間手をかざす設定になっています。 ・②快適な室温管理を心がけて参ります。 ・③近くの階への移動は階段を使用するよう指導し、また、業務用エレベーターも使用しておりますが、職員も一般用エレベーターを使用いたしますことをご了承ください。
10	8月1日	・スタッフの皆様、本当にありがとうございます。大変感謝しています。	・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。
11	8月1日	・看護師の対応がうまい。	・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。
12	8月3日	・心臓食ですが、大変おいしくなっているので、ビックリしました。おかげで入院中、食事が楽しみになりました。ありがとうございます。	・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。
13	8月5日	・スターボックス前の左側に丸テーブルが出過ぎていて車イスなど通れず不便です。もう少し通路としてスペースを空けてください。	・スペースが狭く、ご不便をおかけてしております。 ・丸テーブルを1台壁側に移動し、通路を確保いたしました。 ・通りにくい場合は、通路を確保しますので、お近くの職員にお声かけください。

番号	日付	内 容	回 答
14	8月5日	・1F待合室のTVの音を消して欲しい。騒音は少ない方がよい。	・音を出してほしいというご要望もいただいており、1F奥のTVに関しては音を出しております。ご了承ください。
15	8月6日	・患者呼出の医師のアナウンスが重複して聞こえることがあります。誰が呼ばれたのか、分からない事が多く有ります。アナウンスするタイミングを医師が確認して行う手法はないのでしょうか。	・複数の診察室がありアナウンスが重複してしまうことがあるため、重複した場合は再度呼び出すこととしています。 ・ご理解をお願いいたします。
16	8月6日	・毎年7月から始まる特定疾患の更新受付時の電話が非常に繋がりにくいです。担当者は「この時期だけですから」と言われますが、この時期だからこそ特別体制導入について検討されてはいかがでしょうか。	・受付開始当初は電話による申請が集中したため、大変繋がりにくい状態となっていたと把握しております。 ・来年度以降の体制について、検討させていただきます。
17	8月6日	・5F北病棟の看護師さんはとても親切で対応も素晴らしいです。他の科にも3回ほど入院しましたが、これほど良く思った事はありません。他院と比べてもダントツNo.1です。男の看護師さんもととても気が届く方ばかりですね。たいへん居心地が良かったです。	・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。
18	8月7日	・水飲み場をなぜ撤去する。薬を飲む時、水が必要だ。私みたいな年金所得者は、コンビニで水を買うのはもったいない。体が不自由で家から水を入れた水筒を持っていくのも大変だ。医大のような総合病院で水飲み場がないのは変だ。 ※同意見 他1件	・ご不便をおかけしております。 ・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け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。
19	8月7日	・南1条側の「医大玄関」という看板が汚いです。きれいな病院なのに残念です。	・ご意見ありがとうございます。改善を検討いたします。
20	8月7日	・西病棟の携帯電話専用ボックスの中で電話をすると通じなくなる。ドコモユーザーは使えない。専用BOXの意味がない。	・ご不便をおかけしております。 ・ご意見をいただき、電話会社と協議し、今年中を目処に改善予定です。 ・改善まで少々お時間をいただきますが、ご容赦くださいますようお願いいたします。
21	8月7日	・計算機窓口が速くなりました。ありがとうございます。	・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。
22	8月8日	・駐車場警備員の一部の対応が非常にぶっきらぼうだ。他の整理してくださる職員は雨の中、素晴らしい対応をして下さっている。他の人に迷惑を掛けない職員になってほしい。	・ご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。
23	8月8日	・ストーマ患者からのお願い。ストーマ手術の権威である札幌医大にオストメイト対応トイレの整備がされないのが不思議かつ残念です。今やスーパー、コンビニ等各施設に整備されています。貴院はなぜ設置整備できないのかお聞かせください。	・オストメイト対応トイレは、以下の場所にあります。ご不明な場合は職員にお問い合わせください。 (外来) 外来地下1階、西3階リハビリテーション外来横、西1階外来化学療法室内 (病棟) 西9階 ・現在行っている改修により、南北5階、9階にも整備される予定です。
24	8月8日	・トイレの掃除ってちゃんと毎日しているのですか?! 手すりなどほこりたまっていますよ。	・ご迷惑をおかけいたしました。 ・清掃業者を指導しました。
25	8月8日	・1階オムツ替え台なくなり不便です。	・ご不便をおかけしております。 ・増設は困難ですが、外来棟地下1階、1階、2階に1か所ずつありますので、使用中であれば、他の階をご利用いただけますようお願いいたします。
26	8月9日	①入院中、一日受診予定で時間が曖昧なのはやめてほしい。「何時に呼ぶかわからない。」という返答では予定がたたない。せめて「午前(午後)に予定しています。」くらいしっかり決めてほしい。 ②退院当日の受診予約も、予定が立てられないため、やめてほしい。	・①説明がなく申し訳ありませんでした。入院中の他科受診については、外来終了後の診察となるため、正確な時間をお知らせすることが困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。 ・②基本的にはそのようなことがないよう病棟内でも周知します。
27	8月10日	・9階北病棟は毎日子供の声がうるさい。親へも指導すべきである。子供入院用として入院注意点のパンフを渡すか、集めて話をしてほしい。	・ご迷惑をおかけしております。 ・入院時に説明し、掲示等も行っていますが、重ねて注意して参ります。 ・お気づきの点がありましたら、病棟看護師にお知らせください。
28	8月10日	①9F北改装の時、小さくとも良いので、面談室を作ってほしい。 ②トイレの数が少なく臭く汚れている。改装してきれいにしてください。シャワールームも汚い。	・①検討いたしますが、早急な対応は困難です。 ・②清掃業者を指導しました。

番号	日付	内 容	回 答
29	8月10日	・私はガン末期で半年以上入退院を繰り返しています。医療とは違う側面でガン末期を支えてくれる宗教師（キリスト教、仏教等）が院内に居てくれたら、精神科や医療とは違う「支え」になると思います。	・公立大学病院であるため、宗教師の配置はありません。 ・なお、患者さん自身が面会時間内に呼んでいただくことは可能です。
30	8月10日	・扁桃腺切除で入院している子供（5歳）の食事なのに「キャベツのワザビ味」と「煮物鷹の爪味」「うめぼし」食べることができません。アレルギー食ではありましたが、改善しないと子供のお腹空きますし、治療上良くないと思います。辛い食べ物は本当にやめてください。	・アレルギー食は成人を対象として作成しており、小児のアレルギー食については、病棟からの要望がある場合にのみ、小児向けの内容で対応しております。今回は成人のアレルギー食を提供しており、大変申し訳ありませんでした。病棟への周知を徹底いたしました。
31	8月11日	・午前と午後にある先生達の回診は一日に1回で良いと思います。何時頃いらっしゃるのか気がかりですし、毎回「どうですか？」と聞かれ、こちらも毎回だいたい同じ返答をしています。本当に体調が悪い時はナースコールします。回診を一日1回にする事によって多忙な先生達も時間を有効に使えたり、患者さんに気を使わず過ごせると思います。	・朝と夕に回診することで、患者さんの状態の把握がよくなりますし、安心するという声もたくさん聴いています。 ・特にチームとして回診を減らすことは考えていません。
32	8月12日	・遊歩道ですが木が大きく暗く、足下のレンガも欠けてあぶないし、イスも汚れています。入院患者や通院者がくつろげるように花もあり木陰もあるような公園にしてほしい。	・現在、大学及び病院では施設整備を行っています。 ・遊歩道については、令和4年度に実施予定の外構工事で整備することになっています。 ・利用者の方に直ちに危険が生じる場合を除き、この工事で整備する事になりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
33	8月13日	・駐車場は、市立病院や厚生病院のように無人の方が良いです。	・附属病院の駐車場につきましては、現在進められている大学の施設整備に併せ、駐車場を拡張して駐車台数を確保するとともに、利便性の向上を図っていきたくと考えております。 ・しばらくの間は工事が続きご不便をおかけいたしますが、ご理解をお願いいたします。
34	8月15日	・配膳車がトイレの通路を通るのはやめてください。最低ですよ。	・配膳車は、衛生面を配慮しドアを閉めた状態で通路を通っています。ご了承ください。
35	8月15日	・大病院なのに駐車場が少なすぎです。 ※同意見 他1件	・附属病院の駐車場につきましては、現在進められている大学の施設整備に併せ、駐車場を拡張して駐車台数を確保するとともに、利便性の向上を図っていきたくと考えております。 ・しばらくの間は工事が続きご不便をおかけいたしますが、ご理解をお願いいたします。
36	8月15日	・食事の味付けやトコロテンは老人は好むけど、子どもやシニアは嫌いな人が多いですよ。去年も意見箱に書きましたが変わりません。	・トコロテンは、気温が下がる10月頃に別のメニューに変更する予定です。現在では、1週間に1品以上は、新メニューを組み込むこととしており、今後、献立のサイクルの中で新メニューを増やし、患者さんに満足していただけるよう努力して参ります。
37	8月15日	・地下警備員の対応が良い。（メガネを掛けた人）	・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。
38	8月16日	・8/10（土）に旅行中の伊達市大滝区で事故を起こした。その時に救急車を呼んでくれたのが、当院の麻酔科の医師だった。当時は、そのまま救急車で運ばれてしまったので、医師の名前など確認出来なかったが、お礼を言いたい。	・ありがとうございます。 ・今後も皆さまのお役に立てる医療者の育成に努めます。
39	8月19日	・平日の面会時間も土日と同様に早めてほしい。診察等不都合のある時間帯は、除いてもらって。	・現在、面会時間は平日は午後3時から、土日祝は午前11時からとなっております。 ・平日は診察、処置等があるため時間を早めることは困難です。ご理解ください。
40	8月19日	・文書受付窓口の位置見直しありがとうございます。2ヶ月に1度程書類申請を行うにあたっての自身の安全や介護タクシー拘束時間遅延による他の支援必要者への迷惑シワ寄せが大きく改善されると思います。	・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。
41	8月20日	・患者さんにもものをはっきり伝えるのにも、もっと声のトーンを抑えて普通に接して欲しい。言いたいことも言えなくなる。ガミガミ言っていないつもりでも、そんな大きな声で伝えるべきじゃないと思います。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・当該看護師を指導しました。
42	8月20日	・腰が痛く視線が下向きで歩くことしかできないとトイレの表示が上にしかないのは不便と感じました。トイレ入口のフロアにも「男子・女子」の区別が一目で分かるサインがあれば良いなと思います。	・ご迷惑をおかけしております。 ・表示について、改善いたします。

番号	日付	内 容	回 答
43	8月20日	・西病棟の電話スペースで電話が繋がらないのが、すごく不便です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご不便をおかけしております。 ・ご意見をいただき、電話会社と協議し、今年中を目処に改善予定です。 ・改善まで少々お時間をいただきますが、ご容赦くださいますようお願いいたします。
44	8月21日	・文書窓口の職員の態度があまりにも事務的だった。窓口は患者の立場に立って、ガイダンスするのが仕事ではないのか。患者の気持ちや立場にたって対応をお願いしたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・大変失礼いたしました。 ・委託業者に対し、窓口業務全体の接遇マナーについて指導しました。
45	8月22日	・8月16日9:30ごろ、CT検査を受けました。私の前に受付した方は耳が遠いのか、「ピンク色のソファに座って待つように…」と指示したカードを受付の女性が見せていたのですが、相手に対する思いやりのかけらもない見せ方で、後方で見ている良い気持ちがありませんでした。相手の立場になって思いやりのある対応をしてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご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。
46	8月22日	・朝4時から洗面台を使う方がいて寝れません。夜9時から朝6時まで使用禁止とし、後方汚物処理側を利用くださいと貼り紙をして、小さい手洗い場が分かりづらいので矢印を大きくつけてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・入院オリエンテーションの際に小さい手洗い場についてご案内している他、ご意見を受け掲示を見やすいものに更新しました。
47	8月22日	・病院食の改善をお願い致します。特に癌患者にとっては食事は死活問題です。料金に見合った食事の提供を要求します。ドレッシング他、添加物の多い物も使用させないでください。	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の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・検討しています。 ・ドレッシングは10種類中5種類を手作りしており、今後は手作りドレッシングを10種類程度に増やす予定です。 ・食品添加物は、国の規定に基づいております。
48	8月26日	・毎日18:30~20:00までの間、玄関ロビーで小児の子供達（仲間）が大騒ぎしています。病院内なのに親も注意せず、親も歌を大声で歌ったり、大変迷惑しています。注意するとめ事になる世の中なので、よろしく対処ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけいたしました。 ・防災センター警備員に連絡し、同様の状況が発生しましたら、注意するように指示いたしました。
49	8月26日	・お見舞いに来て、夜19:00位でしょうか、玄関ロビーで、入院中の子供達が大騒ぎしていてとてもうるさく病院とは思えなかった。親も全く注意せず、ママ友と話しをしたり歌を口ずさんだり、たまたま見かけたのか、もし毎晩ならびっくりですね。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけいたしました。 ・防災センター警備員に連絡し、同様の状況が発生しましたら、注意するように指示いたしました。
50	8月26日	・授乳やオムツを交換できるところが少ない。誰かが授乳をしていると入る事ができない。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご不便をおかけしております。 ・増設は困難ですが、外来棟地下1階、1階、2階に1か所ずつありますので、使用中であれば、他の階をご利用いただきますようお願いいたします。
51	8月26日	・トマトとか大豆製品、肉、魚、お味噌汁もう少し、出してほしいです。果物少しずつ種類を増やしてほしいです。	<ul style="list-style-type: none"> ・献立は食糧構成の定める野菜・大豆・肉・魚の使用量に基づいて作成しています。果物は季節のものを取り入れています。今後も季節の野菜や果物を取り入れ、満足いただける献立を考えて参ります。
52	8月26日	・放射線の中の歌（バックグラウンドミュージック）音量が大きくなって患者さんによく聞こえます。とても良いです。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
53	8月28日	・患者呼出のアナウンスの声が小さく聞き取れなかったのもう少し大きくしていただくと助かります。	<ul style="list-style-type: none"> ・聞き取りやすい大きさの声でアナウンスするよう心がけたいと思います。
54	8月29日	①生まれて初めての入院、手術でお世話になりました。不安も多かった中、医師の皆様を始め看護師・スタッフの方に本当に良くして頂きました。日夜、大変な業務をこなされている皆様の姿に頭の下がる思いが致しました。 ②ご飯がおいしかったのもうれしかったです。人々の健康を支えるお仕事は大変なことと思いますが、どうか皆様も身体に気を付けていただければと思います。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。