

令和元年9月回収分 附属病院に係るご意見等について



- ・貴重なご意見等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	8月27日	・院外処方箋をFAXしてくれていた係の方が9月末で不在となるとの周知がありました。掲示している操作方を説明した用紙の文字を大きくしてほしい。	・A3版2枚に拡大した操作説明の立て看板を用意しておりますのでご覧ください。 ・また、医大周辺の薬局は、FAXを通さず直接処方箋をお持ちいただいた方が早い場合があります。
2	8月29日	・私は2つの科にかかっていますが、どの科でも予約時間から診察開始まで、ひどい時は2時間、早くても1時間以上かかる。病人、患者はストレスで症状が悪化する。絶対検討願いたい。	・ご不便をおかけしております。 ・全診療科に周知しましたが、診療科を教えてくださいと具体的な対応について検討できます。ぜひお知らせください。
3	9月2日	・耳鼻科外来の看護師さんの対応が無愛想だった。先生は良かったです。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・該当看護師を指導しました。また、耳鼻咽喉科外来看護師全体に対し、教育しました。
4	9月2日	・1Fの身障者トイレでタバコを吸っていた女性がいました。院内でタバコを吸っているなんて非常識で医大に通院する資格はありません。ドアに禁煙の掲示をしていますが、効き目なしです。敷地内でタバコを吸う人は医大の出入り禁止にしてください。	・禁煙については、掲示や見回り等の対策をしているほか、喫煙者がいると通報を受けた場合には、制服を着た職員がすぐに現地へ駆けつけ、注意する体制をとっております。 ・お手数をおかけしますが、喫煙者を見かけた場合には、お近くの職員へお声かけください。
5	9月3日	・会計の順番ですが、ずっと同じ場所に居なければならないのが大変です。ネット等で別の場所でも番号を知る方法はないでしょうか。	・計算センター前以外の場所でも呼出番号を把握できる方法について、検討いたします。
6	9月3日	・病院駐車場から病院入口への通路の縁に草が生えているので、タイル等の保護や美観のためにも除去するようにした方が良くと思います。	・ご指摘ありがとうございます。 ・草の除去に努めたいと思います。
7	9月4日	・2科の医師から手術の説明（術式等、リスク要因）を受けたが、統一されていないので、後になって強い不安を感じた。不安を煽る様な話をされ不快です。患者・家族のことを考えて説明してください。	・手術内容が多岐にわたる場合は危険性が高いため、手術前に様々な事象をご説明しなくてはならず、その過程で患者さんに不安を与えないように努めていますが、さらに注意していくよう周知いたしました。 ・また、もう一方の科との内容の違いについては、事前協議を行い、徹底して説明内容の一致を図るよういたします。
8	9月4日	・タクシーの運転手が、タクシーから降りて医大の敷地内でタバコを吸っていた。医大の敷地内は、禁煙ですよね。規則を守れないタクシー会社は、医大の出入りを禁止にすべきだと思います。	・当該タクシー会社に連絡し、運転手等に指導するよう注意しました。 ・また、タクシー協会を通して各タクシー会社へ敷地内禁煙について注意喚起を促しました。
9	9月4日	・手術の際に家族の待機場所を確保してください。	・十分なスペースがなくご不便をおかけしております。 ・3F手術室入口や病棟デイルームの他、2Fイートインスペースや1Fスターバックス前もご利用ください。
10	9月5日	・北11F病棟にて担当して下さった福岡医師、田村看護師、心温まる看護ありがとうございました。安心して入院生活を送ることが出来ました。医大の看護師さんは皆優しいですね。	・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	9月6日	・手術の予定時間が2時間も遅れているのにも関わらず説明がなく、患者に対する対応が悪い。患者側に立っての医療をもう少し考えてください。	・不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 ・手術時間が予定より大幅に遅延する場合には、ご説明するように留意いたします。
12	9月6日	・入院初日にDrから説明を受けるはずが、担当ナースからは帰って良いと言われ、説明が受けられなかった。その事について、翌日来院しても謝罪の言葉もなく残念です。	・説明をするというお約束を守れず申し訳ありません。 ・医師と看護師間の連絡を密にし、このような事がないよう注意いたします。
13	9月6日	・この会計システムは、患者を待たせすぎだ。患者は具合が悪いので医大に来ているのに、この会計の待ち時間で更に具合が悪くなる。 ・小手先だけの改善では問題の解決にならない。この会計システムを根本から変えないと待ち時間の解消にならない。 ※ 同意見 他1件	・現在の会計システム導入により、計算受付後の処理時間が短縮された一方で、計算受付までに時間を要しており、たくさんのご意見をいただいております。 ・導入以降は改善を重ね、待ち時間の短縮に努めているところであり、今後も円滑な会計処理に向け努力して参ります。
14	9月6日	・早朝6時過ぎから清掃の職員が、お掃除の準備を私服で手袋もせず、職員トイレの前でしています。不衛生ではありませんか。病院が許可しているのでしょうか。	・清掃業者を指導しました。

番号	日付	内 容	回 答
15	9月6日	・病食であるが、3週間のパターン化やめてもらえませんか。昨年、抗がん剤の治療で3週間ごと入院した時、いつも食事が同じメニューでした。今年入院したら昨年と同じメニューでびっくりしました。入院中の楽しみといえば、食事ぐらいなのに、ひどいと思いませんか。早急に改善をお願いします。	・当院では、調理業務の工程・人員管理及び使用する食材の調達管理を目的として、一定期間（3週間）を設定して、給食を提供させていただいております。食事メニューについては、季節ごとの旬な食材を使用するとともに、1週間ごとに新メニューを組み込むこととするなど、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。
16	9月6日	・札幌医大グッズの再販を希望します。ボールペンが好きでした。	・現在も、院内ファミリーマートで販売しております（売り場は移動します）。ご利用ください。
17	9月9日	・2Fのイトインは良いが、職員（助手やニチイ、事務）も食べているせいで我々病院に来たものが会計を待つ時間に座って食べられる席がない。職員の休憩は他で行ってほしい。これは本当に切にいつも思う。	・ご不便をおかけし、申し訳ございません。 ・イトイン（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周知しております。
18	9月9日	・具合が悪いので、呼吸器内科外来に予約なしで行きました。担当の先生の日でないにも関わらず、話を聞いてくれた看護師さん、親切で「心配していますよ。」と寄り添ってくれました。ありがとうございました。	・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。
19	9月9日	・術後の精神的に辛い時期を快適に過ごさせていただき、誠にありがとうございます。当病院の益々のご繁栄をお祈り申し上げます。明日無事に退院させていただきます。	・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。
20	9月10日	・駐車係の態度、言葉遣いが悪い。患者として受診しているのに、怒って自分の都合を押しつけるのは、いかがなものか？	・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。
21	9月10日	・ミキサー食の対応が嚥下食でしかなく、朝は欠食なので、小児常食で自分でミキサーを持参して作っています。夕食はおかずが足りず1品買ってきてミキサー食にしています。カロリーも追加する事が出来ないのです。もう少し小児の食事の対応が出来るようになってくれるといいなと思いました。	・ご指摘のとおり、小児のミキサー食は対応がありません。 ・今後の課題とさせていただきます。
22	9月10日	・この度は混んでいるベッド状態の中、入院させていただき、丁寧な治療と看護の皆様が大変お世話になりました。Dr須貝、NS牧野、桑原さんにはとても気が付きがよく、「かゆいところに手が届く」看護をしていただきました。ありがとうございました。	・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。
23	9月10日	・本日術後の6ヶ月検診でした。手術の際には、執刀医の積先生、担当医の黒沼先生、西堀看護師はじめ、北5F病棟の皆様には大変お世話になりました。引き続き今後の検診についても、よろしく願います。	・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。
24	9月11日	・看護師が決めたシャワーの時間にDrが来ましたが、後ほどということで、その場は済みました。看護師が決めた時間にも関わらず、全館放送がかかり、おまけに携帯にまで電話がありました。患者の動向の把握ができていないのが不思議で不信感がつのりました。	・連携が不十分で大変失礼いたしました。 ・医師と看護師の連携に努めます。
25	9月11日	・ベッドコントロールが大変なのはよく分かります。疾患で全国から患者さんが来院するの分かります。ただ、子供は子供だけの部屋を作れば良いと思います。保護者の母達に「ここは病院ですよ」と言いたくなりました。同じ疾患で話しをしたいのは分かりますが、常識の範囲でお願いしたい。	・ご迷惑をおかけいたしました。 ・子どもだけの部屋を作ることは困難ですが、他の患者さんのご迷惑にならないよう注意いたします。
26	9月12日	・内科の採血について、1時間も待たされた。採血する場所が7箇所もあるのに3箇所ですら採血していなかった。だから1時間も待たされた。	・お待たせして申し訳ありません。 ・当日は、点滴や緊急に対応が必要な患者さんが重なり、そちらに人員が割かれておりました。 ・なるべくお待たせしないよう努力しておりますが、緊急な対応が入ることもありますので、ご了承ください。
27	9月12日	①産科のシャワー室が狭い。妊婦で点滴してあの狭さで入るのは大変だし、危ない。 ②切迫の妊婦がモップで床を拭くのは辛い。 ③個室のシャワーカーテンが短いので、トイレまで全部、床が濡れてしまう。	・①ご不便をおかけしておりますが、スペースの関係係上ご容赦ください。 ・②体に負担になる場合には、看護師へお声かけください。 ・③ご不便をおかけしております。現在進めている改修により改善する予定です。
28	9月12日	・非常にわかりづらいです。矢印をつけてもらえたら助かります。西病棟4F整形	・ご不便をおかけしております。 ・掲示について検討します。

番号	日付	内 容	回 答
29	9月12日	・嚥下食のご飯の硬さがその日によって違います。あまりにも違いすぎるので困ります。しゃべりすぎで持参したとろみ粉を入れますが、味が変化してあまり食べてくれなかったりします。きちんとしてほしいです。	・全粥ペーストはトロミ剤を使用していませんが、ペースト粥というトロミ剤を使用したお粥も提供できます。また、主食に対してトロミ剤を1本追加することにも対応しています。 ・ご希望の場合は、看護師へお声かけください。
30	9月12日	・医大に通院して、早いもので3年近く時間が過ぎてしまい、私も今月の4日で満65歳になりました。街中であり、病院内外の手入れが行き届き、きれいですね！	・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。
31	9月12日	・北4病棟にお世話になりありがとうございました。我が子の育て方を悩み、これからどのように接していったら良いか、長いトンネルの中にいる心持ちでしたが、先生方の御指導を心に精一杯生活しています。入院中は、子供が生きているのか不安でしたが、中野ナースさんが私が面会に行くときの子供の様子や私の心情を気にかけて下さり安心しました。退院で申し訳なくて、困ったら病院に電話して良いと声をかけてくださり、心から感謝致します。	・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。
32	9月12日	・朝食おかず豚肉と野菜炒め、食欲なくします。せめて肉じゃがは？	・朝食にも合うような肉じゃが等、新たなメニューを検討して参ります。
33	9月13日	・①患者の数に対して自動精算機が5台しかないのは足りないと思います。受診で疲れて体調も悪い中、少しでも早く帰りたいと思うのに10人位並ぶこともあります。この前は15人でした。 ・②入退院窓口になぜ退院精算用の自動精算機がないの？退院窓口で書類をもらって正面玄関の自動精算機まで行くのは大変です。	・①できるだけ待ち時間を縮減できるよう努力して参ります。 ・②複数の場所に精算機を置くことは、管理上困難です。ご不便をおかけしますが、ご協力お願いいたします。
34	9月13日	・ファミリーマート横にできたイトインスペースですが、お昼時になると職員で満席にされ、患者達が利用できておりません。ひどい職員は弁当持参で食後も居座りテーブルにうつ伏せで寝ていました。お昼寝をする場所ではないですし、職員は社員食堂を利用すべきです。早急な改善を求めます。	・ご不便をおかけし、申し訳ございません。 ・イトイン（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周知しております。
35	9月13日	・11Fにお世話になっていますが、洗面所の菌磨きした後の汚水はきれいに流れなくて流れるまで時間がかかり汚いです。洗面所を斜めにするとか、ちょっと工夫したら、みんな清潔に使用できるのではないのでしょうか。ちょっと気になりました。	・ご指摘ありがとうございます。 ・改修時の参考にさせていただきます。
36	9月13日	・病室のベッドとベッドの間が近すぎて寝息まで聞こえてとても寝づらいです。	・現在進めている改修により、6床室は全て4床室となる予定です。 ・どうしても眠れない場合には、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。
37	9月13日	・朝昼夜の食事が美味しくありません。お米、お味噌汁、おかず等、味が濃かったり、薄かったり、もう少し丁寧な味作りをして欲しいです。病院生活の中の楽しみは、ほぼ食事なので。乾いたお肉や魚を出さないでください。改善して欲しいです。そうめんは美味しかったです。一番！！	・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査を通して確認し、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ことにするなど、改善を図って参ります。
38	9月15日	・①片麻痺で一般常食ですが、袋を破るのが大変です。だいたい置くだけ、あり得ない対応です。 ・②リハビリを頑張る人からすると朝ご飯遅すぎ。回復期の時は朝6時から食べれました。朝は早過ぎという人とそうでない人がいますから、7時からしてほしいです。 ・③意見はメールやネットでも受付けてほしい。	・①申し訳ありません。至急病棟職員を指導しました。 ・②食事時間（朝食：8時）の変更は難しいですが、配膳する際に先に配膳することは可能です。看護師へお声かけください。 ・③患者さんからのご意見は、院内19箇所に設置したご意見箱（箱の前に用紙とペンを設置。支障がない限り氏名等も記載していただいております。）、お電話、相談室への来室により受付けております。患者さんからの情報をしっかりと伺いたいという観点から、メール等での受付は現在考えておりません。
39	9月15日	・北7Fトイレのドアロックの目印「赤/青」が小さいので、使用中に他の人がノックもせずに無理に開けようとします。目印を大きくする等してほしいです。	・確認したところ、北7Fトイレのみご指摘のとおりでしたので、交換のために部品を取り寄せております。部品が届き次第交換いたします。
40	9月16日	・北病棟9Fディールームにある長イス2台について、座る所が非常にみっともなさすぎです。ソファの部分に割れています。	・ご指摘ありがとうございます。 ・確認し、交換いたします。

番号	日付	内 容	回 答
41	9月17日	・計算センター窓口で、注射代が漏れていることが分かり、計算が遅れることになった。自動精算機の職員に精算時間について質問したところ、「分からないので待ってて。」等と確認もしてくれなかった。その対応に頭がきたので文句を言ったところ、あまりにも事務的な謝罪で苦情に慣れている感じの言い方であった。	・申し訳ございません。 ・委託業者を指導しました。
42	9月17日	・計算センターで、今日の診察が難病に関連有りか無しかの確認で待たされた。その時窓口で対応した女性の態度が悪く、注意しても謝罪がない。既に呼ばれるまで待たされているのに、まだ待たされ、具合が悪くてきているのに更に悪くなる。	・申し訳ございません。 ・委託業者を指導しました。
43	9月17日	・1F再来受付→2F内科採血→1F新患窓口（難病手帳を提出）、1F計算センター→精算機→新患窓口と病気で来ているのに患者を動かさず。このシステムを何とかしてほしい。	・できるだけ負担をかけないよう努力しておりますが、今後もより良い流れを検討していきます。
44	9月17日	・北7棟ディールーム、避難タラップにハトの巣があるので除去してもらいたいです。ハトは病原菌を持っているので、ご老人の人達が感染すると命に関わる事が有ります。	・ご指摘ありがとうございます。 ・清掃業者へ連絡し、清掃済みです。 ・なお、巣はありませんでした。
45	9月18日	・南2整形外科に入院して、いつも看護師さんが先に挨拶・声かけをしてくださいます。それらの言葉は温かい回復の光となって心に灯りました。段差のある廊下で一つひとつ気遣いをして下さったり、配膳をして下さった看護助手さん、皆さんが患者に寄り添っていて“優しい”病棟に包まれ幸せでした。最後に手術をしてくださりました先生に深く感謝とお礼を申し上げます。	・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。
46	9月19日	・診断書の郵送ですが、切手代金支払にて簡易書留にしていだけないでしょうか。診断書がもし届かなければ、保険会社から再度用紙の取り寄せと貴院に再度、文書代を支払わなければならず、大変手間と費用がかかります。	・簡易書留での郵送は、事務が繁雑となるためお受けしておりませんが、郵便が届かないといったことがあれば、再度の文書代はいただくずに再発行しております。
47	9月19日	・10北病棟に入院し、吉田Dr、石川Dr、濱口Dr、久保Drの手を尽くした検査や治療、そして看護師さんの手厚いお陰で主人の前向きな治療へと導いてくれ、転院という形をとっていただき心よりお礼申し上げます。主人も頑張ってくれることと思います。娘の晴れ姿をこの病棟で主人に見せることを提案してくれた看護師の佐藤さんはじめ、看護師さん全員の心温まるお言葉とご協力は私達家族一同“感謝”しかありません。本当に本当に幸せな時間をありがとうございました。	・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。
48	9月19日	・ディールームのテレビを見ていたところ、異音が出しました。看護師（タカハシ）さんが新しいコードを持ってきて換えてくれましたが、また音が始まり、看護師（小林）さんがコードを差し直してくれました。この心の使い様には頭が下がります。先生方のすばらしさにつながっている様に思っています。有難うございます。	・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。
49	9月19日	・医大のスタッフは全員やさしく親切です。特に歯科に行った時の事です。前歯が折れ不自由していたところ、2、3日の入院で治してくれて、とても助かりました。とても感謝しています。相談し易いです。	・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。
50	9月19日	・内科外来で採血をする際、止血後に貼るテープを採血部位以外に貼られます。止血後にそのテープを剥がして採血部に貼ることになりますが、不潔であると思います。見直しを希望します。	・テープをなくしてしまわないように、採血部位以外に仮留めしています。衛生面に問題はありますが、気になる場合には、貼らずに手渡ししたいしますので、採血者にお申し出ください。
51	9月22日	・①ベッド横の壁紙が剥がれて入院中とても気になりました。 ・②手術中の家族の待機場所に畳の部屋があれば遠方から来た方、長時間の時、休む事が出来たらと思いました。	・①補修しました。 ・②畳の設置は、スペースや管理の関係上できかねます。
52	9月22日	・今回初めて、こちらの病院へ入院致しました。外来での先生方又手術時の先生、担当医、看護師の方々にはお世話になり、無事退院出来ます。私が感じた事は対応が早い事です。薬等すぐ飲む事ができ、安心感がありました。	・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。
53	①9月20日 ②9月21日	①小児科病棟にお世話になった者です。看護師さんの対応がとても良く、先生も気さくで相談等し易く、この2日間安心して入院させていただくことが出来ました。患者である子供にも話しかけていただいて少しでもリラックスして治療を受けさせる雰囲気を作ってくれました。医学的な事だけでなく、接遇にも配慮した、とても良い病院だと思いました。 ②小児科病棟のプレイルームに保育士さんがいることに感動しました。子供だけでなく、親である私達にも優しく接していただきました。清潔感もあり、キレイに管理されていて食事や面会をするスペース、設備、何をとっても良い意味で驚きました。	・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。