



## 令和元年10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	9月25日	・新しい外来エレベーターの中に表示がほしい。	・ご指摘ありがとうございます。 ・エレベーターの中に外来フロアの案内表示を掲示しました。
2	9月26日	・失禁をしてシーツが汚れても「シーツ交換は火曜です。」と替えてくれず、違うNSに言ったら替えてもらえた。入院して一週間、保清の援助されず、「温かいタオルください」と言うとペラペラの個包のおしぼりをくれた。大学病院の看護にがっかりしました。	・申し訳ございません。 ・シーツが汚れた際は、その旨お伝えくださればすぐ交換します。 ・タオルについては、感染予防のため使い捨ての紙タオルを使用しております。
3	9月27日	・手術の予定時間の説明は、前の手術等によって遅れることもあるということを伝えてほしいです。水分も食事もとれずにいるのだから、改善してください。	・説明がなく申し訳ありませんでした。 ・事前に説明することを徹底するよう周知いたします。
4	9月27日	・計算センターの呼出は、席を外している間に呼び出されるのか、内容的に飛ばされているのか分からず、窓口で聞くと「番号順に呼んでいる！」と言われました。画面に何番まで呼出済みなのか表示してもらえないでしょうか？	・窓口での説明の仕方でご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ・計算センターでの呼出は、診療内容で番号を飛ばすことはなく、番号順に呼んでいます。 ・画面に何番まで呼出済みなのかを表示することについて検討いたします。
5	9月27日	・退院の際、まだ患者がいるのに次の入院患者の名前がベッドに表示されていたのは、いかがだと思います。追い出されるようだし、他の患者さんのプライバシーにも関わりますので、ご注意ください。	・申し訳ございません。 ・このようなことがないように、病棟全体へ周知しました。
6	9月29日	・ファミリーマートのレジで並んでいた際、品出しをしていた店員がレジが混んでいることに気づかず、お客さんに言われて気づいたと思ったら、もう1人の店員に「混んだら呼んで」と言っているのを聞いた。お客の前で言うべきことじゃないと思いました。	・出店業者に通知しました。
7	9月30日	・看護師間の連絡が不十分だと思います。当方から要望したことに対し、その可否について必ず回答するように指導をお願いします。	・病棟全体へ周知しました。
8	10月1日	・内科外来受診です。採血の手順が正しくない看護師さんがいます。ホルダーからスピッツを抜く前に駆血帯を直しています。手順の再確認をお願いします。	・内科外来職員に再確認を行いました。
9	10月1日	・①ピアノを自由に使えるようにしてもらいたいです。 ・②小学生、中学生が暇つぶしをできる物を置いてほしいと思います。自由に使える折り紙などを置いてほしいです。	・①ピアノについては、外来診療から会計終了までの時間中は、呼出音声などが聞こえづらくするため、演奏していません。また、患者さんの演奏はご遠慮いただいております。 ・②外来などに本を配置しておりますので、ご活用ください。
10	10月1日	・立派なピアノがあるのに演奏を聞いたことがない。ポランティアで演奏してほしい。	・ピアノについては、外来診療から会計終了までの時間中は、呼出音声などが聞こえづらくするため、演奏していません。17時30分以降、45分間自動演奏をしています。 ・また、年に数回開催しているロビーコンサートの際に、ピアノ演奏をすることがあります。
11	10月2日	・毎回困っている事があります。受診科の場所（1階～2階～地下）毎回来て覚えてもらえず、ウロウロしています。受付票に「階」を入れてくださると助かります。お願いいたします。	・ご不便をおかけしております。 ・受付票に「階」を入れるよう改善します。反映までに時間を要しますので、それまでは総合案内横や外来各所に掲示しております外来案内図をご確認くださいませようお願いします。 ・なお、検査室に関しては10月下旬から階数及び室名を入れるよう改善済みです。

番号	日付	内 容	回 答
12	10月3日	・地下1階外来に伺いました。いつも感じておりましたが、清掃業者の女性の方々とともに感じ良くないです！ご指導お願いいたします。	・清掃業者を指導しました。
13	10月3日	・会計終了まで、以前と比べて何倍もの時間がかかるようになり、身体的に大変苦痛となりました。急ぎ対策をお願いします。 ・100～200人待っています。システムの改善をお願いします。 ※同意見 他7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、計算窓口の受付までに時間を要している現状であり、多くの方からご意見をいただいています。 ・導入以降、改善を重ねておりますが、今後も待ち時間の短縮に努力して参ります。
14	10月3日	・9階北病棟形成外科入院中の小学生（6年生位）の親達は朝8:30～病棟へ来ています。お見舞いならば15:00～ですが、なぜ早く来るのを許しているのですか？6年生ならば、親が居なくても入院はできると思いませんか？ ・処置室前に「静かに待ちましょう」と掲示をしてくださり、以前よりは静かになりました。ありがとうございます。	・午前中に処置がある場合は、医師の説明を聞くために来ていただいています。処置がない場合にも、子どもの患者への付き添いは、大人への面会とは異なりますので、ご理解ください。
15	10月3日	・意見と回答をインターネット上に載せると聞いたのですが、見ても分かりません。見やすい場所に載せてください。	・各階に、当院ホームページ内「ご意見・回答」の閲覧方法を掲示しました。
16	10月4日	・会計窓口職員の態度が悪すぎる。番号がまだ先でお昼時だったので食堂に行っていたが、それに対して叱責された。患者に対する態度とは思えません。忙しいのはわかるが接遇の改善を考えた方がよいと思います。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ・会計の番号をお取りいただいた後に、席を離れても問題ございませんし、それに対し叱責することは本来あってはならないことです。 ・窓口業務の接遇マナーについて改めて委託業者を指導しました。
17	10月5日	・駐車場について。娘の手術の際、一緒にいてあげたいので2時間前に来ましたが、急ぎで止められるのは入退院のみと言われました。手術後や最中に移動させることができるので、なんとか停車できないでしょうか。	・当院の駐車場については、送迎で一時停止のみの場合を除き、皆さん同じように並んでいただいておりますのでご理解ください。 ・お急ぎの場合は、近隣の有料駐車場をご利用ください。
18	10月7日	・10月になり、室内のエアコンが冷房から暖房に変わったのだと思うのですが、暑すぎて室内で快適に過ごす事が出来ません。アイスノンの貸し出しはありますが、それでは不十分です。なぜ室内で温度調整が出来る設備になっていないのでしょうか？	・温度調整についてはできる限り気をつけておりますが、行き届かずご不便をおかけしました。 ・室温については個人差もあるため、全体で管理することとなっております。ご不便な点がございましたら、看護師にご相談ください。
19	10月7日	・掃除もきれいにやってくださりありがとうございます。夜でもプザーを押すと看護師の方がすぐ来てもらいとても助かりました。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。
20	10月8日	・婦人科外来について、診察時間が9時30分からと非常に遅く、予約があっても1時間以上待たされます。予約がないときは4時間以上待つことになっています。常態化しており、待つ方はキツイです！8時30分から診察を開始してほしいです。	・婦人科は病棟の患者さんの回診を終えてからの外来診療開始となり、医師数も限られているため9時30分開始となっております。 ・待ち時間に関しては、その日の予約状況にもよりますが、できる限り待ち時間が少なくなるよう、私たちも最善を尽くしております。また特定機能病院でなくても診療が可能な患者さんには、通院しやすい医療機関での診療を勧め、できる限り予約時間内に診療が可能となるように今後はさらに改善をしていきます。
21	10月8日	・去年と同じメニューです。変えられないのでしょうか？毎月同じものを食べさせられています。いろんなものできれいな色どりのものを食べたいです。	・安全安心な給食の提供に向けて、患者さんにより一層満足していただけるよう、今後とも調理方法の改善や新メニューの開発に取り組んで参ります。
22	10月10日	・入院中です。道銀のATMが使えなくなって不便です。いつから使えるようになるのかも分からず、次の機種は記帳ができないタイプになると書いてあり、不便です。	・10月24日（木）から新しいATMが設置されています。
23	10月10日	・病室の床掃除がおおざっぱすぎて毎日ゴミがたくさん残っているのがすごく気になる。新しい棟なのに残念です。	・清掃業者を指導しました。
24	10月10日	・9階北病棟プレーカーが落ちるといことで、1箇所しかドライヤーが使えません。シャワー室は2つあるので乾かす人も2人いるはずなのに。至急なんとかして下さい。患者はヘアが濡れたままで待っています。	・ご不便をおかけしております。 ・南北病棟の洗面所のコンセントにつきましては、現在進められている既存病棟改修工事で、順次2台同時に使うことができるよう、改修を行う予定です。

番号	日付	内 容	回 答
25	10月11日	・10月8日医大のジャージを着た学生と白衣を着た学生が廊下を歩いていて、患者が来て道譲ろうとしなかった。産科に来院している学生は患者に挨拶もしない。学生は偉そうだ。このような学生については、医者になってもらいたくないし、診てもらいたくない。	・ご迷惑をおかけしました。 ・学生への指導を徹底して参ります。
26	10月11日	・3階中央のシャワー室に入ったところ、不快な匂いでゴミ箱を見ると、使用済みのオムツが4つ捨てられていました。見かねて処理しましたが、本来患者がすることではありません。あまりにも対応が悪すぎます。	・ゴミに気づかず大変失礼いたしました。 ・このようなことがありましたら、看護師が処理を行いますので、すぐにお声がけください。
27	10月11日	・この度の入院、手術では大変お世話になり、ありがとうございました。消化器外科の先生方、南5病棟の看護師の皆さん、看護助手の皆さん、実習の学生さん、そして関わってくださった全ての方々に感謝申し上げます。食事もおいしかったです。また入院の際には、よろしく申し上げます。	・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。
28	10月12日	・古参らしき看護師の態度、言葉使いが横柄なものがある。注意するとき、もう少し優しい言い方をしてほしい。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・接遇について指導しました。
29	10月12日	・食事について、バラエティにとんで品種は良いが、味が良くない！減塩はわかるが、今なら減塩醤油や塩だつて有るはず、もう少し味付けを考えて欲しい。	・新献立の開発について検討中であり、汁物のだしの旨味アップとバリエーションを増やし、経口摂取の増加を目指しています。
30	10月12日	・医師の方から看護師さん他院内スタッフ関係者の皆様方、毎日お世話いただきありがとうございます。少しずつ回復に向かい、前向きに治療ができるようになり、気持ちが落ち着いてきた気がします。まだまだご苦労かけますが、これからもよろしく願いいたします。感謝、感謝	・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	10月15日	・栄養管理者と患者食について意見交換会は検討されていますか？患者食の改善の計画はありますか？患者食の残飯の減少計画はありますか？患者食の社会変化に対応する計画はありますか？	・現段階では、意見交換会は検討していません。（毎年定期的に患者満足度調査を実施し、給食に関する項目もご意見を伺っています。） ・現行の献立は、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1～2品の新メニューを組み込むこととし、改善を図るようにしています。 ・特別食は、医療と運動しながら、各種病態のガイドラインに沿って作成しています。 ・残食調査を月2回実施し、その都度、献立会議内で献立の見直しを行うとともに、残食の減少を目指しています。
32	10月17日	・献立表を分かりやすくしてください。	・医療システム上、献立の書式が定型となっています。文字が小さく読めない場合などは、病棟の看護師にお声がけいただけますようお願いいたします。
33	10月21日	・簡単と思われる手術でも、家族にとっては心配なものです。80歳過ぎた患者の手術や検査経過は、本人のみでなく、家族がいるときに話してほしいです。	・今後は、家族同席の上、手術説明を行うよう対処いたします。
34	10月21日	・①外来看護師の説明の不足にはイライラさせられます。どこの科も同じです。 ・②眼科の看護師は何もしません。医者から「看護師さん」と声をかけられ介助するといった感じにはホトホトあきれました。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・接遇について指導しました。
35	10月21日	・病院の駐車場の出口左側のバス停の電光掲示板がじゃまで確認しづらいので事故が起こる前に対策を考えてください。	・ご意見を受け、改めて現場を確認しましたが、出口とバス停には適当な距離があることが確認できました。また、歩道上には本学として措置を講ずることができないことをお伝えいたします。
36	10月21日	・エレベーター前のスペースで面会をする時、イスの数が少ないのと面会スペースがなさ過ぎる。親族の事も、もう少し考えて頂きたい!遠くから来ているので、特にお願いしたい!	・十分なスペースがなくご不便をおかけしております。 ・エレベーター前のスペースは面会場所として設けていないため、病棟デイルームや、2階イトインスペース、1階スターバックス前をご利用ください。

番号	日付	内容	回答
37	10月21日	・ファミリーハウスの数をもっと増やして欲しい。お願いします。	・ファミリーハウスが混み合っておりご不便をおかけしています。 ・当院のファミリーハウスは、全10室、1泊2,000円（寝具料別途）で運営しており、部屋数を増やすことは困難です。 ・満室の場合は、徒歩圏内の3つの宿泊施設の他、ファミリーハウス登録ホテル等を紹介しています。 ・西病棟1階医療連携福祉センターへお問い合わせください。
38	10月21日	・栄養士が患者ベッドサイドで聞き取り調査を実施し、その内容を公表し、より質の高い病院食の提供に取り組まれてはいるか？新聞を発行し、病院食に対する理解を促進しては？	・現在、当センターでは管理栄養士による外来及び入院時（栄養指導室又はベッドサイド）に栄養指導を実施するとともに、当院患者サービス向上委員会では患者さんのご意見を伺うためのアンケート項目に給食に関する事項を含めて調査を行っています。また、栄養に関する各種資料を作成し、配布しておりますので、ご利用ください。
39	10月21日	・アレルギー対応食の献立が残念に思います。アレルギーの度合いも皆さん違うので、難しいかとは思いますが代替メニューを増やして頂いたり、選択メニューができるのととても嬉しいのですが…。	・アレルギー対応食の選択メニューについては、現状対応することは難しいと考えています。
40	10月21日	・先生、看護師、職員の皆様には入院中大変お世話になりました。心よりありがとうございます。特に先生には手術してもらいまして感謝しております。明るい明日を希望をもって歩いて行けるようにしていただきました。先生にはこれからも多くの患者たちの明るい明日を導けるようにしていただきたい。	・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。
41	10月23日	・泌尿器科にて、採血後すぐに止血用絆創膏を貼る看護師がいて、血が滲んでシャツも汚れた。もう30回以上このようになっている。採血の仕方も雑である。 ・去年も同じことを言っただけで看護師から謝罪をうけたが、謝るのではなく改善してほしい。	・申し訳ございません。 ・すぐに改善するよう、当該職員を指導しました。
42	10月23日	・病衣の配布で男性スタッフが来た時に「同室の方が明日退院で、今日の分の病衣も看護師に出してもらったし、置いていかなくてもいいよ！」と伝えたのですが「ご本人いないから…」と置いていった。本人がいないから伝えているのに、融通の利かないスタッフだと思いました。	・お気遣いいただきましたが、トラブル等を防ぐため、ご本人からの申し出に限り承っております。ご了承ください。
43	10月23日	・ご飯について、味付け（塩分）は患者さんの健康のことを考えているのは分かるのですが、メニュー構成や雑な盛り付けが食欲を無くします。	・安全安心な給食の提供に向けて、患者さんにより一層満足していただけるよう、今後とも調理方法の改善や新メニューの開発に取り組んで参ります。
44	10月24日	・6人部屋は、イビキがうるさい人がいて寝れないです。 ・6F17号室は、トイレの近くで、夜中にドアの音や水の音がうるさいです。	・多床室、共同生活のため、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。
45	10月24日	・ご飯の量が大変多すぎます。全体に量より質を考えてほしいです。肉、野菜、果物が少ないと思います。	・ご飯の量については、調整可能ですので、看護師へお声がけください。
46	10月28日	・授乳室でオムツ交換をしていますが、オムツ用のゴミ箱がないので設置してほしいです。隣の身障者用トイレにはゴミ箱がありますが、使用中だと困るのでお願いしたいです。	・設置に向け準備を始めており、2020年1月には設置となる予定です。
47	10月28日	・入院して2週間になりますが、その間に3回ほど食事のお盆が汚れていました。きちんと洗浄されているのでしょうか。	・現在、盛りつけ、トレーチェック時にお盆に汚れが付着していないか確認しています。今後も継続して、汚れが無い確認して参ります。
48	10月29日	・薬のFAXの所に人を置いてください。年を取ってだんだん分からないので。お願いします。	・係員は薬剤師会から派遣されていましたが、薬剤師会の方針により、派遣されないこととなりました。 ・係員不在の10月からは、患者さんご自身でFAX送信するよう周知し、送信手順をわかりやすく拡大表示した立て看板もFAX横に設置しています。 ・ご不便をおかけしますが、ご理解のほどお願いいたします。