

令和元年11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	10月30日	・会計待ちが長過ぎます。急ぎたい人もいるのに、その人の意見は無視でしょうか？並ぶのでも良いので早くという人もいます。月初めの待ち100人以上はおかしい！改善をお願いします。	・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。
2	10月30日	・今日の会計待ち2時間だった。病気を治すために医大に来ているのに、この会計の待ち時間で病気が治らない。ここまで会計で待たせる病院は見たことない。会計システムの改善の方向性を示して欲しい。	・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。
3	10月30日	・前に来た時（9月6日）より、待ち時間が長い。ひどすぎる。2時間も待った。前回、改善を要望したのに、全然改善されていない。駐車場も足りない。付近の空き地を医大で借り入れ、駐車場として使用すべきだ。	・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。 ・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。
4	10月30日	・シャワーが好きな娘のために毎日入浴させていただいて、とてもありがたく思っています。寝たままシャワーベッドで入浴しているのですが、随分年季の入ったベッドで、動きも悪く壊れてしまわないか心配です。今後のためにも新しいものを購入希望します。	・ご意見を受け、新しいものを購入いたしました。ご利用ください。（西5階病棟）
5	10月30日	・入院中、きざみ食をお願いしていますが、麺のメニューの日は麺がそのまま刻まれずに出てきます。普通食の飲み込みが難しいので刻みをお願いしているのに麺がそのまま出てくるのは、いかがなものかと思えます。	・現在、麺についてはきざみ対応していませんが、きざみ食の場合の主食の取扱いについて、今後検討して参ります。
6	10月31日	・通院は3年前位からしておりましたが、入院して手術は人生2度目です。全てにおいて安心できました。医師及び看護師、他のスタッフさん皆さん良くしていただき感謝しかありません。食事大変おいしくてびっくりしました。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。
7	11月1日	・看護師の皆さんありがとうございました。2週間入院しました。手術前の不要な時も手術後の辛い時も皆さんのやさしさと笑顔に助けられ心も身体も癒され退院することができました。皆さんのお仕事は大変だと思いますが、これからも頑張ってください、病気の人の、怪我をした人の心と身体に元気を与えてください。大変お世話になりました。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。
8	11月3日	・妊娠32週での突然の転院でしたが、快く受け入れていただき、また出産時、出産後も温かい言葉とサポートでとても嬉しかったです。外来の産科の先生や助産師さん、入院病棟でお世話になった先生、助産師さんの対応、アドバイスが本当に心強かったです。また出産するなら札医大が良いと思います。病棟スタッフの皆さん本当に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。
9	11月4日	・究極のプロ集団に感謝!!前立腺摘出手術を受けるため入院し、退院の運びとなりました。医師、看護師、看護助手の方々をはじめスタッフの皆様の手厚いケアに深く感謝しております。温かいサポートにより何の不安もなく過ごすことができました。笑顔の陰にある緊張とストレスは計り知れませんが、今後とも誇り高きプロの仕事で1人でも多くの方の力になっていただくことを切望します。本当に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。
10	11月5日	・最初の説明では2～3時間で手術が終わると言われましたが、時間内には終わらず、7～8時間経っても何の説明もなく、看護師さんに話しかけたら「担当じゃないので分かりません。」と顔を見ずに言われました。20時過ぎにようやく「手術室の方に確認してみますか?」と言われましたが、できるなら最初からやってください。対応が遅いし、ひどいです。二度と利用したいと思いません。	・申し訳ございません。 ・当該看護師を指導しました。また、病棟全体に周知しました。
11	11月5日	・誰のための発券精算機なのでしょう。計算センターで番号出るまで1時間30分待ちました。その後、お金払うまで更に待ちます。システム前に戻してくれたらと思います。座るところもありません。	・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。

番号	日付	内 容	回 答
12	11月5日	・スターボックス前の車イス専用のテーブルに、車イスでない方が座っています。車イスで困っていても、本を読んだり、スマホをしたりして、どけてくれませんか。入院中の子供がゲームをしてテーブルを占領している時もあります。もっと車イス席を分ける様にきちんとしてほしいものです。	・車イスの専用席は設けておらず、優先席としてスペースを提供しております。優先であることは分かりやすく表示しなおしました。 ・利用については、患者さん同士でお声掛け、譲り合いにご協力ください。
13	11月5日	・婦人科の黒川先生がとても優しく、安心しました。お世話になりました。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。
14	11月6日	・先生が指輪（リング）をしているはどうなのかな？ 仕事中は、はずしてほしいです。	・当院では、過剰なものでない限り指輪の着用を認めております。
15	11月7日	・患者にぶつかりそうになっても、よけようとせず向かってくるスタッフや医者が多すぎる。挨拶もしない医者もあり、あきれれる。	・申し訳ございません。 ・病院全体へ周知しました。
16	11月7日	・21時消灯では早く、消灯後も本が読みたい。ベッドスタンドの光の量を落とせば他に迷惑がかからないのではないかと。または、デイルームだけ消灯後も許可してほしい。	・これまでご要望の多かった消灯時間後のデイルームの使用について、12月1日から以下のとおり変更いたしました。 消灯時間 21時 デイルーム 23時まで使用可 詳細は各病棟の掲示をご確認ください。
17	11月7日	・身体を拭く際に、小さなトレイの中の液にウェットティッシュのような紙1枚で、何度もトレイ内で洗いながら身体全体を拭きました。温かいタオルで最後は拭いていただけるものと思っていました。心が折れました。	・共用タオルでの清拭は、衛生面から廃止し、使い捨ての紙タオルを使用しています。 ・ご持参いただいたタオルを使用することもできますので、ご希望の場合は看護師にお申し出ください。
18	11月7日	・病室でインターネットが繋がらない。電波状況が悪く、インターネットできません。Wi-Fi設置してください。	・Wi-Fi設置については、検討しましたが、医療機器への影響が懸念されるため断念いたしました。 ・お手持ちのスマートフォンの契約範囲で、インターネットをご利用いただくことは可能です。 ・NTTドコモに関しては、1月に電波状況の改善をいたしました。
19	11月7日	・弱っている患者に、温かく、やわらかく、食の進むような食事をお願いいたします。減塩と言いつつしょっぱいものが急に出てきて、また冷たく食が進みませんでした。皆さんが残されているのを見て私だけ残念がっているわけでないと思いました。	・ご意見を受け、できるだけ温かい食事をお届けしたいと思い、配膳車の設定温度を上げて提供しています。 ・適度なやわらかさで、塩味の感じ方にも留意し、今後とも食が進むようバランスの取れた食事の提供に努めて参ります。
20	11月7日	・久しぶりに入院して退院の時の支払いが楽になってびっくり。退院の日何度も迷惑をかけたので感謝です。支払いの手続き中に具合が悪くなっていたので。	・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。
21	11月7日	・他院で診察、即「癌」と言われ、医大病院を紹介してもらいました。医大でCT検査、MR検査、心電図、レントゲン、歯科、麻酔科等とても丁寧に詳細に診察していただきました。本当にありがたいと思っております。退院まで毎日のように、お医者さん、看護師さんに何人も個室まで足を運んで診察や指導に来ていただきました。ありがとうございました。完全に治った自分の体を大切にします。	・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。
22	11月8日	・会計窓口は同じ事を二度聞いてきて、人の話を聞いているのか。待ち時間でイライラしている中、「先生の診察を受けましたか」と二度も聞かれた。人の話をよく聞くように指導してほしい。	・窓口での対応においてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 ・委託業者を指導しました。
23	11月11日	・1階、2階の掃除のおばさんがイライラします。人をチラチラ見ている事があります。血圧あがります。	・清掃業者を指導しました。
24	11月11日	・看護師の態度が悪い。こちらは不安で来院するのですから、もう少し親身になって接したらいかがですか？	・全体に周知しました。
25	11月11日	・カンファレンスルームにWi-Fiを設置してください。	・Wi-Fi設置については、検討しましたが、医療機器への影響が懸念されるため断念いたしました。 ・お手持ちのスマートフォンの契約範囲で、インターネットをご利用いただくことは可能です。 ・NTTドコモに関しては、1月に電波状況の改善をいたしました。
26	11月12日	・外来で6時間待ちました。予約外で時間がかかるのは分かっていますが、一度帰宅して夕方来院することを看護師に伝えると「次診察だから待っててくれ。」と言われてから3時間待ちました。母の体力、屋の投薬を考え一時帰宅を希望したのに、結局待たされ、本当につらかったです。	・お待たせし、お体に負担をかけてしまい申し訳ございません。 ・状況を確認し、当該職員を指導しました。 ・また、診察の順番（目途）については、医師に確認し、適切に伝えることとしました。
27	11月12日	・スターボックス前の車イス優先席のテーブルの高さが低いので使いづらい。窓側のテーブルは高いので車イスでも使いやすい。使いやすいテーブルを増やしてほしい。	・窓側のテーブル席全てに車イス優先であることをわかりやすく表示しましたので、どうぞご利用ください。

番号	日付	内 容	回 答
28	11月14日	・術後、初回はトイレまで介助してもらいましたが、2回目は車イスをトイレに入れただけで、介助してもらえず、転倒しそうになりました。転倒リスク2と言われ、1人で移動がダメなのに、洗面介助はしてもらえないのでしょうか。	・当該職員を指導しました。
29	11月14日	・2Fの診療棟にもWi-Fiを設置してください。待ち時間が長くてWi-Fiがあれば大変助かります。	・Wi-Fi設置については、検討しましたが、医療機器への影響が懸念されるため断念いたしました。 ・お手持ちのスマートフォンの契約範囲で、インターネットをご利用いただくことは可能です。 ・NTTドコモに関しては、1月に電波状況の改善をいたしました。
30	11月14日	・6時過ぎから清掃の準備をしている職員がいますが、早すぎでは？私服でコートを着たままとは、いかがなものでしょうか。8時頃から制服に変わる。驚きです。	・清掃業者を指導しました。
31	11月15日	・女性医師、看護師さんの「香り」がとても気になります。シャンプー、リンス、柔軟剤、整髪料に気を使っていたきたいです。今日は特に具合悪くなりました。私は化学物質過敏症です。	・職員全体に周知しました。
32	11月15日	・有料でできるスマホ充電コーナーを作ってください。	・関係業者と協議したところ、モバイルバッテリーの普及状況等を踏まえ、有料充電コーナーの設置は見送ることいたしました。
33	11月17日	・先生も看護師さんもスタッフの皆様、優しく接して下さるので、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。
34	11月18日	・せっかく良くなったみたいですが、計算に時間がかかり過ぎです。もっとITをしっかり活用してください。	・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。
35	11月21日	・各フロアに1階に置いてある血圧計設置の検討をお願いします。	・血圧計については、疾患や症状等に応じて患者さん自身が測定できるように設置している病棟もあります。 ・全フロアへの設置は難しいため、当面は1階薬局前の血圧計（時間に関係なく使えます）をご自由にご利用ください。
36	11月24日	・入院説明のクラークが冷たすぎる。こちらは初めての事で不安だらけなのに、説明の途中で質問をすると「それはあとから案内します！」と強めに言われて辛くなる。不機嫌そうで怖いし、ご自分の説明を途中で切られるのがそんなに嫌ならビデオテープでも流してはどうですか？入院の前から不安になりました。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ・クラークを指導しました。
37	11月24日	・医師からかかと歩行の許可が出ているのに、看護師がそれを知らず、何度も注意してきたため、ストレスだった。看護師は主治医に確認してから注意すべき。	・申し訳ございません。 ・職員間の連携を密にするよう指導しました。
38	11月25日	・入浴中の時間が分からず、どのくらい入っているのか。入浴中の時間を知ることが必要ですので、浴室に時計を置いてくださる様お願いします。6人入浴中の全員の希望です。	・浴室内へ時計を設置しました。ご利用ください。
39	11月26日	・新患5、6番窓口の対応が悪い。自立支援手帳の書き方を間違い、他の医療機関に手間をかけさせてしまった。先に提示してから会計することも説明がなく、会計を待って、5番に案内され手帳を出してもいつまでも呼ばれず、聞いてみたら会計に行っていないですよと…。どれだけ待てばいいのですか？	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 ・窓口での対応について指導するとともに、事務手続き等についても改めて周知いたしました。
40	10月吉日	・栄養指導後、看護助手さんの迎えが来ず1時間待たされました。その間、職員が何人も出入りしていましたが、声もかけず無視して通り過ぎました。看護助手をすぐ呼んだと言われましたが、助手さんに聞いたら連絡はなかったと言っていました。	・お身体にご負担をかけ、申し訳ございません。 ・病棟等への引継を確実にを行うとともに、移動がスムーズに行われるよう気を付けて参ります。