

令和2年1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	12月17日	・来院してすぐに受付へ保険証と自立支援受給者証を提出したにもかかわらず、会計時に確認ができていないと言われました。何のために提出したのか、あまりにもだらしなく、ビックリです。	・ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 ・窓口間の連携を密にするよう委託業者を指導しました。
2	12月19日	・病棟のお掃除が早い。朝8時半前から入って来る。回診が終わってからにしてほしいです。改善してほしいです。それができないのなら掃除の方、替えてほしいです。または会社ごと替えてほしいです。	・病室の清掃は8時30分からとしておりますので、時間を守るよう清掃業者を指導しました。 ・病棟における処置や治療スケジュールの都合上、さらに時間を遅らせることはできかねますが、食事中であれば他の部屋を先にする等対応いたしますのでお声掛けください。
3	12月19日	お食事がおいしくなり患者としてうれしいです。	・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。
4	12月20日	・地震訓練放送のアナウンスが早口である。落ち着いて、ゆっくり話そう！	・今後は聞きやすいアナウンスを心がけて参ります。
5	12月20日	・第2内科でお世話になっている者です。いつ来ても先生や看護師さん、助手さんみなさんいい方ばかりで身体的だけでなく、不安な気持ちも消えるくらい、いつも助けられています。毎回、検査が怖くビビっている私ですが、皆さんのサポートがあるおかげで頑張れています。今回も大変お世話になりました。	・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。
6	12月21日	・子供（7歳）が斜視の手術のため、2泊入院しました。院内が広く迷っているとスタッフが見かねて道案内をしてくださりととても助かりました。手術前には手術担当のナースや麻酔科のDrが顔を出してくれたので、当日少しは不安が和らいげたと思います。スタッフのみなさんが優しく、ゆとりがある様に感じられて、話しやすいです。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。
7	12月23日	・心臓食で朝食をパンにしてもらっていますが、毎日食パンにジャム1個、おかずが酢の物やおひたし、煮物等。栄養士さんはこんな朝食を毎日食べられますか？火曜日のお昼は違うパンを出すので、せめて一週間に1~2度くらいクロワッサンやバターロールが食べたいです。	・心臓食を含む特別食では、塩分等の計算上、医師の許可がある場合に限り食パンのみを提供しており、朝食含めおかずの変更はありません。 ・その他の一般常食等では、朝食の選択食についてはパンにあつたおかずを提供していますが、昼食・夕食については主食のみの変更としており、おかずについては変更しておりません。 ・このことについて、パンへの変更を希望する方に伝えるよう、院内に周知することとしました。
8	12月24日	・TV、冷蔵庫の利用できるカード1枚1,000円で18時間程度毎日利用していたら、1ヶ月30,000円にもなりません。一般の電気料金に比べて高すぎると思いざるおえません。なぜ、そんな料金なのか疑問です。	・一般室のテレビ料金については、機器の維持経費、電気料金、NHK放送受信料等諸経費により決定しております。 ・この料金は、他の公立病院とほぼ同額となっております。
9	12月24日	・産科に帝王切開でお世話になりました。先生方には丁寧な診ていただき、高水準の医療を受けることができ、感謝しています。特に感動したのが、助産師さんの対応です。私の不安や辛い気持ちに寄り添ってくださり、緩和され落ち着くことができました。産科医師や助産師という職業を心から尊敬します。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	12月26日	・12月26日新患受付にいらした方、感じが良くないです。大切な受付のお仕事、もう少し心地よく接していただきたいです！よろしくご指導のほどお願い申し上げます。	・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。
11	12月26日	・TVの位置が非常に高く、もっと下げても周りには影響ないはず、怠慢にすぎない。目、首等に悪いとは思わないのでしょうか。	・テレビの高さを変えることは難しいですが、アームで左右調節することにより見え方の改善が図れますのでお試しください。
12	12月26日	・私は医大に入院しておりました。入院から退院までの間、病院食のみ食べ、すべて完食しました。この結果、4.1キロも減量しました。病院食でも十分に腹持ちが良いです。この点を入院する人にPRしても良いと思いました。	・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。
13	12月26日	・サプライズ。12/2418:00頃、西病棟9階にてサンタクロースの姿が！音楽と共に仲瀬（教授）サンタとその仲間達！先生、野口師長、ナースの方々がそれぞれに扮して各病室へメッセージカードを！まさか入院してイブにこの様な出来事があるとは！心から和らぎました。西病棟9階は教授を始め皆さん優しく丁寧で安心して入院できます。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。

番号	日付	内 容	回 答
14	12月29日	・病院着にポケットを付けてください。	・患者の私物紛失防止のため、あえてポケットは付けておりません。ご理解ください。
15	1月3日	・自動販売機のコーヒーの種類が多すぎだと思います。紅茶や他の飲み物も入れてください。	・ご指摘のフロアーの自動販売機を確認いたしました。 ・現在、自動販売機のメーカーに飲料の種類の変更について問い合わせ中です。
16	1月6日	・シャワー室に足拭きがほしかったです。	・シャワー室の構造上、入口付近まで水が流れる可能性があり、現状では設置はできかねますのでご了承ください。 ・シャワー室に関しては、現在進めております病棟の改修において順次新しくいたします。
17	1月6日	・入院食がおいしくないの、どうかしてほしいです。	・献立は3週間で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しています。
18	1月6日	・食事について、お茶が出ない。これはどうしたことか？ ・配膳の汁が少ないし、お椀を左に置く、デザートのお（後ろ）におかずが並ぶ。日本人が配膳しているのでしょうか？お茶は出してほしいですよ。	・お茶については、用意しておりません。デイルームで熱湯が使えますので、各自でお茶を用意していただきますようお願いいたします。 ・汁物については、減塩食や嚥下食など半量で提供している食種もあります。院内の約束食事箋により塩分量が制限されており、汁物の量を増やすことは困難です。 ・汁椀の位置について、配膳車の構造上、温かいものの位置を揃える必要があり、手前と後ろで配置が逆になるために左右逆に並べている場合があります。また、おかずの配置については、基本的に副菜を手前に置きデザートをお（奥）に置いているのですが、食種によっては、間食が付加されるため配置場所が異なる場合がありますので、ご了承ください。 ※院内約束食事箋とは・・・患者さんの病態に合わせた各食種ごとの栄養基準（エネルギー、塩分、たんぱく質など）
19	1月6日	・男性看護師さんの岩本さん、とても気配りがよく細やかで、少しぶっきらぼうですが、優しく丁寧で、とても病室の人にも評判がよかったです。	・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。
20	1月6日	・千葉先生（第3内科の先生）は、よく話を聞いてくれて、良い先生です。	・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。
21	1月6日	・地下のお風呂、ロッカーにカギが付いていて、下着とか勝手に開けられて見られたり、見ちゃったりする事がなくなって本当に良かったです。改善していただいて、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	1月7日	・脳動脈瘤の手術という事で不安いっぱいでした。手術が決まるまでの間、医師から詳しい説明と力強い言葉をいただきました。また担当看護師さんからカンファレンス室で日常生活等穏やかに話ができ、肩の力が抜け、前向きに手術に向かう事ができました。14時間もの手術でしたが、その後順調な回復で退院になりました。その間、質の高い一人ひとりに寄り添った看護師さんの姿に本当にどう感謝してよいやら。医大で手術を受けられた事、本当にありがたく思っています。	・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。
23	1月8日	・耳鼻科の外来看護師の対応が悪い。確かに初診で予約なしであるが、かなり待たされるので「あとどれくらいかかりますか？」と聞いたら、「あと7、8人待ち」と言うのみ。（心のない言い方）患者の気持ちを考えて違う言い方があるのではないかな？	・不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。まずはお待ちされていることをお詫びすべきでした。 ・当該看護師を指導しました。
24	1月8日	・会計で1時間半以上待たされた。余りにも長時間待たせすぎだ。具合が悪くなる。前の方が良かった。本当に計算センターを改革しないとダメだ。 ※同意見 他5件	・年末年始明けの1月6日から中旬にかけて、多くの患者さんが当院を受診していただいたため、これまで以上に計算窓口が混雑いたしました。 ・現在の会計システムの導入以降、待ち時間の解消に向けた改善を重ねており、今後も努力して参ります。
25	1月8日	・複数の科を一日で受診すると領収書が複数枚出るところ、一枚だけ受け取り、他の領収書を忘れて帰る方が多いと聞きました。精算機の案内の方は何の為に立っているのでしょうか？それだけ忘れて帰る方が多いのに何も注意書き等をしていないのでしょうか？改善をお願いします。	・領収書が出ている間は、自動精算機のモニターに「あと何枚出ます」等の表示がでていますが、確かに全部発行される前に帰られてしまう方もいらっしゃいます。 ・自動精算機の案内職員は、機械操作のサポート等のほか、領収書や手荷物等の患者さんの置き忘れに対してもいち早く気づいて対応しております。これまで以上に忘れ物がないかを注視するよう委託業者に申し伝えました。
26	1月8日	・子供のオムツ交換台がなく、とても不便をしています。各トイレに設置等検討してください。	・おむつ交換台は外来各フロアー授乳室にございますので、どうぞご利用ください。

番号	日付	内 容	回 答
27	1月9日	・休日退院した場合の精算で後日クレジットカード払いにできませんが、電話でカード番号、有効期限、セキュリティコードを口頭で伝えることとなります。他人に知らせてはいけない情報を電話で伝えるのは、セキュリティ上、問題です。他の安全な方法にして頂けないでしょうか。	・休日退院等により後日ご精算いただく場合でクレジットカード払いを希望された方については、今回のように電話により情報をご提示いただく方法のほか、直接ご来院いただければ通常のカードリーダーでのお支払いが可能です。また、カード払い以外にも納入通知書払い等の支払いも可能となっておりますので、ご理解のほどをよろしくお願いたします。
28	1月9日	・病室で入院の説明をしないで、別室で個人的に話してほしい。	・病室で説明をさせていただくこともありますが、別室での説明をご希望かどうか確認するようにいたします。
29	1月9日	・警備員から身障者用の駐車許可状を車の見易いところに掲示するように言われた。自分は提示したが、身障者用の駐車場に停めている車を見たところ、身障者の駐車許可状を出している車は一台もなかった。全然統一されていない。警備員は身障者手帳を確認しているのか？警備員の言い方や態度も悪かった。	・警備員には、身体障害者手帳の確認を徹底するよう、指導しました。
30	1月13日	・コンビニの移動販売があるとうれしいです。病室から出られない患者もおりますので。	・移動販売は行っていませんが、依頼のあった病室へは、1日2回配達しております。必要な方は、病棟看護師へご相談ください。 ・また、理容・美容についても、ご希望があれば病棟への出張サービスを行っております。こちらも病棟看護師へお伝えください。
31	1月13日	・この度の入院、手術では大変お世話になりました。病気、手術、治療について、私が不安に感じている事や心配している事を常に話しやすい姿勢でいてくださり、安心して手術に臨むことができました。そして安心して入院生活を送る事ができ、感謝の気持ちでいっぱいです。乳腺外科の先生、麻酔科の先生、手術室、5階北病棟の看護師さん、スタッフの皆様、医療連携福祉センターの皆様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。
32	1月14日	・シーツ交換の際、敷きシーツが斜めに敷かれていて半分ほど剥がして直しました。まささで目立つので、斜めにならないように気を付けて頂きたいです。	・委託業者を指導しました。
33	1月15日	・ご意見箱の台、銀行の台が高すぎて車イスでは使えません。座っても書ける机を用意してください。特に銀行の机はプライバシー保護のために必要です。	・1階のご意見箱を車イス専用テーブル上にも設置しました。ご利用ください。 ・銀行については、車イスご利用の方は、窓口へお声掛けいただくよう掲示により周知し、窓口に必要な手続き書類をバインダーに挟み、筆記用具とともにお渡しするようにしました。
34	1月16日	・西4Fに家族が入院しています。スタッフのみなさんととてもよくしてくれています。ベッドメイクシーツの事ですが、4つの角がきちんとなっていないかったり、頭部上方、足下方のシーツがきちんと折り込まれていないため、シーツにしわがより、ずれてしまっています。もう少しきちんと頂けるとありがたいです。	・委託業者を指導しました。
35	1月16日	・令和2年明早々2度目の入院手術を受けました。先生方、看護師の皆様大変お世話になり、有難うございます。今回の手術に対しても多くの先生に携わって頂きました。とても感謝しております。また半年後に当院で入院、手術を受けます。よろしく。	・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。
36	1月17日	・2F女子トイレの前で清掃の人が30分位も立ち話をしていたのが気になりました。	・清掃業者を指導しました。
37	1月17日	・いつも病室をキレイに保っていただきありがとうございます。先日、北病棟清掃に代替の方が入られていました。大変キレイにお掃除していただき、感激しました。この代替の方でという訳には参りませんか。今までの方ではお風呂のイスの足もカビだらけです。	・清掃業者にカビ取り剤の使用など、特別清掃を依頼しました。
38	1月17日	・スタバ前の発券機の手前に、ときどきテーブルが置かれていて使いづらい。	・テーブルや椅子については、利用者が移動させ、戻さないことにより、動線やスペースをふさいでしまいます。 ・職員が戻すようにしておりますが、ご意見を周知し、更に気を配るようにいたします。
39	1月17日	・病院食にもう少し味の濃いおかずをいれてほしいです。味がうすいものもあり、他の患者さんが「あまり食が進まない」とおっしゃっており、私もそう感じる事があります。	・塩分について、1日で一般食7.5g、特別食6gで献立を作成しています。特に減塩については、味にメリハリが出るよう気をつけています。今後、汁物のだしの旨味アップとバリエーションを増やすよう工夫して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
40	1月20日	・2Fファミリーマート奥のイトインに充電のコンセントを設置できないでしょうか。通院時、早朝に家を出るので、充電できない。お願いします。	・有料充電コーナーの設置を検討しましたが、モバイルバッテリーの普及等から需要が見込めず、設置しないこととなりました。ご理解ください。
41	1月21日	・ごはんがやわらかい。	・ごはんの硬さについてはお好みが分かれるため、平均的な硬さで対応しています。
42	1月21日	・病院食には毎日キュウリが出るのですが、キュウリ以外の野菜に変える等をしてほしいです。何らかのおかずには必ずというくらいキュウリが出ていて、減らしてほしい。	・野菜は季節の旬のものを取り入れるように努めており、今後も継続していく予定ですのでご理解ください。
43	1月22日	・「計算センター」という部門は市中病院ではありません。待たされて呼ばれていくと診療内容の確認だけでした。患者のためでなく、病院側の請求漏れを防ぐために患者を待たせているわけです。病院側の問題で患者に協力を強いているわけです。病院は患者のためにあるのだから、病院の都合で患者に迷惑をかけないように解決する方法を探るべきです。あれだけ多くの患者を待たせていることに病院側の管理者たちは、その現場に行ってみて体感し「計算センター」に代わる方法を考えるべきです。	・当院における計算センターには、診療費等の精算をするため診察後の窓口機能を一本化しています。 ・患者さん個々で加入する保険のチェックや公費医療制度などの適否、オーダー内容との整合等についても確認しており、より正確な請求を行うための窓口です。 ・現在の会計システムの導入以降、待ち時間の解消に向けた改善を重ねており、今後も努力して参ります。
44	1月22日	・10階北病棟シャワー室の中のイスの脚の先のゴムの部分のカビがものすごく汚いです。カビ取り剤ですぐ取れるたぐいのものと思われるので、よろしくをお願いします。	・清掃業者にカビ取り剤の使用など、特別清掃を依頼しました。
45	1月22日	・現在、神経内科3Fに入院中の者です。3Fの電話スペースのピンクの椅子、ネジがゆるんでいます。至急締め付けた方が良くいかと。また事務所前のテレカ用電話の横に小机があるとメモを取りながら電話し易いのですが、配置の検討をお願いします。	・ご指摘ありがとうございます。椅子のネジはすぐに締め直しました。 ・電話使用時にメモを取りやすいよう、バインダーを設置することとしました。
46	1月23日	・車イスの場所、一般の人のイスを置かないこと。	・テーブルや椅子については、利用者が移動させ、戻さないことにより、動線やスペースをふさいでしまいます。 ・職員が戻すようにしておりますが、ご意見を周知し、更に気を配るようにいたします。
47	1月25日	・デイルームなど病室から離れひと息つける所を増やしてほしいです。抗がん剤治療ゆえに1Fなど人の多い所にも行けず、ストレスの日々です。	・デイルームのほか、2階共用休憩所もご利用いただけます。
48	1月27日	・入院中、CT検査に呼ばれました。午後1時でした。CT受付に行きますと、窓口が閉まっていた。受付は1時15分からとのこと。入院している者を1Fの通路に待たせるとは何事ですか。何故、13時15分と時間を告げなかったのだろうか。	・お待たせして申し訳ありません。 ・案内の際に時間について正確に伝えるよう注意いたします。
49	1月27日	・遊歩道あたりとか、医大正面玄関出て左側が特にタバコを吸っている方が常にいまして、毎日見かけます。この寒い冬に業者の方、お見舞いの方もいるかも知れませんが、患者さんも見かけます。不快で臭い付くので何とかありませんか？	・ご迷惑をおかけしております。 ・入院患者さんには院内へのたばこの持ち込みを禁止しており、大学・附属病院敷地内での喫煙を見かけた場合は職員から注意しております。