



## 令和2年2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	1月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外来待合室ベンチは、食べかすが落ちていて汚い。</li> <li>・清掃員が使っている雑巾は、ちゃんと分けているのか。トイレ内の便器と洗面所を拭く雑巾は分けているのか。手すりや消火器の底を拭く雑巾は同じ雑巾を使用していた。雑巾もちゃんと分けないとダメだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業者に通知しました。</li> </ul>
2	1月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この会計の待ち時間はひどい。以前は午後から仕事ができしたが、この会計システムになってから午後の仕事に間に合わなくなった。</li> <li>・立って並んでの以前の会計システムで文句を言っていたのは一部の患者だったが、今の会計システムでは多くの人が迷惑している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご迷惑をおかけしております。</li> <li>・できるだけ待ち時間の短縮となるよう解決策を思案中です。</li> <li>・今後も速やかな会計処理に向けて努力して参ります。</li> </ul>
3	1月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①手術中の私語 手術をしてもらいましたが、部分麻酔で意識があり、手術台の左側に居た学生が、関係のない話（私語）をしており、非常に不快でした。</li> <li>・②手術時間の説明 手術開始が、予定時刻の2時間後でした。待っている間、何の説明もなく、不安でした。説明がほしかったです。</li> <li>・③手術患者の確認 オペ室に連れて行かれた際、病棟の看護師さんが診療科を間違えて伝えました。看護師さんは手術する患者をよく確認してほしいです。</li> <li>・④Drに対する確認 主治医が術後「何かあったら連絡をください」と言ってくれたので、看護師に先生と連絡をとれるか聞いたところ、「午後5時以降は勤務外なので、先生には連絡できない。」と言われました。手術後、不安で心配事があったので、先生に相談したかったのに。</li> <li>・⑤眼帯の提供 目の手術後、ある看護師は眼帯をくれましたが、違う看護師に頼んだところ、「眼帯は売店で買ってください」と言われました。対応が違うのはどうなのかと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。学生への指導を徹底します。</li> <li>・②予定時刻より遅くなるため食事を用意した方がいいことをお伝えしておりましたが、はっきりした時間をお伝えするのが遅くなり申し訳ありません。</li> <li>・③当該看護師を指導しました。</li> <li>・④画一的な対応をしてしまい申し訳ありません。医師に確認すべきでした。当該看護師を指導しました。</li> <li>・⑤眼帯は患者さんに購入していただいております。対応を統一するよう病棟全体を指導しました。</li> </ul>
4	1月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師さんから「赤ちゃんのお風呂どうしますか？」と聞かれたので、お願いしました。楽しみにしていましたが、次の日違う看護師さんが来て、できませんと言われました。通常より1日早く5日で退院するからとのこと。きれいにしてもらえずに退院させられ、とても辛かったです。沐浴できないのなら最初から言わないでほしかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当院の基準で、沐浴は6日目以降と決まっております。間違えてお声掛けしてしまい申し訳ありません。</li> <li>・沐浴の基準について患者さんに周知することといたしました。</li> </ul>
5	1月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察は終了し、注射、採血で20分待っており、処置室に行き聞いてみたところ、患者は誰もいなく、看護師同士で話していました。対応も悪くお待たせしましたの一言もありませんでした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</li> <li>・ご意見を看護師全体へ周知しました。</li> </ul>
6	1月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計算センターの方の対応もしっかり教育した方が良いと思います。親切な方もいますが、一部の方の対応が悪く残念に思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。</li> <li>・委託業者の責任者に対し、接遇マナー等について再度指導いたしました。</li> </ul>
7	1月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11階北病棟に入院した者です。入院中、先生方、看護師さんには大変お世話になりました。特に病室担当の清治さん、舟橋さん本当にありがとうございました。お二人に担当して頂き嬉しかったです。特に舟橋さんには言葉に出来ない程感謝しています。ご恩は一生忘れません。ありがとうございました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありがとうございます。</li> <li>・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。</li> </ul>
8	1月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計の方、ぶっきらぼうで言葉も乱暴、長い時間待っているのに、笑顔もなく、愛想もなく、親切な言葉もなく、気分悪さが倍増しました。会計は病院の顔です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。</li> <li>・委託業者の責任者に対し、接遇マナー等について再度指導いたしました。</li> </ul>

番号	日付	内 容	回 答
9	1月30日	・いつも大変お世話になっております。心臓血管外科にお世話になっております患者です。今、おられる看護師さんがとても感じが良く点滴上手で信頼厚く、何度も助けられ、その優しさに気持ちが解れます。心が崩れ折れそうな時には、優しい看護師さんが少なくなった今、心のよりどころです。	・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。
10	1月31日	・コロナ・インフルエンザが流行っている中で…当院入館にはマスクの徹底を図ってください。他ではマスクをしていないと見舞いが出来ないように徹底している病院あり！	・患者さんへは、風邪などの症状がある場合にはマスクを着用するよう、貼紙や放送で呼びかけています。
11	1月31日	・毎度の事ながら窓側の白机の椅子、使ったら元の位置に戻すことを徹底させてください。	・ご不便をおかけしており申し訳ありません。 ・優先席に、「移動させた椅子は元に戻すよう」に掲示をいたしました。
12	2月1日	・第2内科でお世話になりました。看護師さん、リハビリの先生、関わってくださった皆様のお陰で長い入院生活でしたが、快適に過ごせました。看護師（川嶋）さん。リハビリの先生（高村先生）には大変お世話になりました。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	2月3日	・コロナウイルスが世界に渡って流行している現実！医大内でマスクの徹底さはいかがでしょうか？医師、職員等を玄関で見ているけれど、どうなさっているのか？※徹底さが見えない。他の病院ではマスクと手洗いは（見舞いについては特に）徹底しています。自ら厳しい姿勢で！！	・院内職員へは、風邪などの症状がある場合はマスクを着用するよう、周知徹底しております。
14	2月4日	・会計するのに時間掛かり過ぎ、疲れてしまう。いつも誰かがイライラしたり怒ったりしている。こんな病院は医大だけです。システムを改善してください。 ※同意見 他5件	・ご迷惑をおかけしております。 ・できるだけ待ち時間の短縮となるよう解決策を思索しております。 ・今後も速やかな会計処理に向けて努力して参ります。
15	2月4日	・もう少し食事ができるスペースがあると有り難いです。昼時になったらほぼテーブル席がうまっまって、食事ができません。席を増やすか、何かアイデアをお願いします。	・ご休憩のスペースに限りがあり、ご不便をおかけしております。 ・2階イートインスペースや1階スターバックス前のほか、地下1階の食堂もご利用いただけます。
16	2月4日	・令和2年2/4（火）夕食、洋風玉子焼きは3週間前も同じメニューでした。そして味がおいしくなく、スポンジのようで、おいしくありません。2度と食べたくありません。メニューを考える人は誰ですか？3週間ごと同じメニューなのですか？あの味おいしくない。改善すべき。	・献立は、3週間で1サイクルとして使用しており、内容や味付けなどは日々の検食を通して確認し、月1回実施している項立て会議内で協議しています。洋風卵焼きについては、今後、調理方法、味付けの見直しを図って参ります。
17	2月5日	・4/5（水）、鶏肉、中華炒め、朝から油が汁に浮いている様な油っこいものを病人は食べたいとは思わない。あっさりとした和食のおかずにしてください。選択食グラタンも朝から食べる元気ない。もっと味をあっさりとして食べやすく考えてはくれませんか。食べることは生きること、味付けもおいしくないし、油っぽい肉料理多過ぎ。改善してください。	・肉の使用部位などを検討し、献立の調味料の分量を見直します。また、和食のおかずとして、焼き魚を増やすよう見直すなど工夫して参ります。
18	2月7日	・小学生の子どもがディールームでうるさいです。みんなで使う所なので、子どもでも静かにしてほしいです。小学生への対策を考えてください。ディールームで静かに本を読んだりしたい。他のディールームへ行きたい。	・病室で子どもがうるさいとご意見があり、ディールーム又はカンファレンスルームで過ごすように伝えていますが、ディールーム利用時に騒がしいときには看護師へ声をおかけください。 ・他階のディールームはご利用いただけませんのでご了承ください。
19	2月7日	・トイレ、手洗いのペーパータオルがぎゅうぎゅうに入れてあるので、1枚ずつ取れないで、ちぎれてしまいます。いつも清掃の方は、きれいにしていただき、感謝していますが、よろしくをお願いします。	・清掃業者に通知します。

番号	日付	内 容	回 答
20	2月7日	・2Fファミリーマート横の休憩コーナーを利用しました。抱っこ紐で寝ている娘を抱えベビーカーを押しながら行きました。隅の方の席に座ろうとしたところ、店員の方「車椅子優先の席を使ってください。」と広めの席に案内してもらいました。おかげで眠った娘をベビーカーに寝かせ、ゆっくりと昼食を摂ることができました。優しく声をかけてくださった店員の方、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。
21	2月9日	・この度の入院、手術大変お世話になりました。初めての手術でとても不安な中、看護師、看護助手、清掃の方々には感謝の気持ちです。私自身も昨年までは介護士をしていました。患者様、利用者様の気持ちが介護される側になり、とても勉強になりました。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。
22	2月10日	・手術後2日目の消灯前、“痛み”に我慢できず、向いのベッドの他患者の処置をしていたナースの処置が終わるのを待って、“痛み”を訴えたところ『私は担当でないから・・・』と言われました。担当でなければ“痛み”さえも訴える事が許されないのでしょうか？とても悲しかったです。	・痛みへの処置を迅速にできず申し訳ありません。お話を伺って担当看護師へ伝えるべきでした。 ・当該看護師を指導しました。
23	2月10日	・身体的に装具を付けたりする人間も多いので、椅子の肘かけをとってフラットな椅子の設置をお願いしたい。	・当院には、ご高齢の方や身体の不自由な方が多く来院されており、安全性確保の面から肘かけ椅子を多く採用しております。 ・ご理解をいただきますようお願いいたします。
24	2月10日	・キッズルームほしいです。	・他の入院患者さんの静穏を保つため、小児科以外へのキッズルームの設置については検討しておりません。 ・また、西病棟6階のNICU・GCUでは、感染症予防の観点から、小学生以下の面会をお断りしております。 ・ご理解とご協力をお願いします。
25	2月10日	・食事について、西病棟は来るのがいつも遅いので、冷めてしまっています。残念です！	・温かい食事の提供については、現在、少しでも保温が保たれるよう工夫し、その一つとして配膳車の設定温度を70℃から75℃に変更し、提供しています。なお、西病棟の汁物の容器については、保温等のため蓋付き食器を使用していますが、今後とも温度管理を徹底して参ります。
26	2月10日	・今日の計算のニチイの⑥の方、いつも明るく丁寧で他の方の2倍くらい頑張っていますね。いつも見受けます。本人へ伝えてください。	・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。
27	2月10日	・食事が以前より美味しくなりました。米もおかずの味付けも良くなったみたいに思います。野菜も多く出るようになりました。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。
28	2月11日	・子ども用ブレイルームがあると良いと思います。	・他の入院患者さんの静穏を保つため、小児科以外へのキッズルームの設置については検討しておりません。 ・また、西病棟6階のNICU・GCUでは、感染症予防の観点から、小学生以下の面会をお断りしております。 ・ご理解とご協力をお願いします。
29	2月11日	・入院、手術…と7日が過ぎました。皆様に大変お世話になりました。順調に回復しております。毎日、清掃がとても丁寧で綺麗なトイレ病室の中で過ごせる事が回復の早さにもなっているのかも知れませんが、病室の移動の時もとてもスムーズにでき、お手伝いしてくれた方に感謝しています。	・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。

番号	日付	内容	回答
30	2月12日	・駐車場何とかならないの！地方から来る人は車できます。今日2時間待ちです。駐車している人を見ると、病院に関係のない人も無料だから駐車している様にも思えます。駐車券に受診した際の確認印等の対策が必要です。	・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、有料化についても検討を進めております。 ・しばらくは改修工事の影響により駐車スペースが減少し、ご不便をおかけいたしますが、できる限り公共交通機関でご来院いただく等、ご理解とご協力をお願いします。
31	2月12日	・駐車場に入るのに約40～50分待つのが常時です。有料となってもやむを得ませんので、解決をお願いします。	・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、有料化についても検討を進めております。 ・しばらくは改修工事の影響により駐車スペースが減少し、ご不便をおかけいたしますが、できる限り公共交通機関でご来院いただく等、ご理解とご協力をお願いします。
32	2月12日	・①南3条通りの出入口が現在封鎖されているが、その事に気付いていない方々を見かける。身体不自由な方や具合の悪い方が回り道をしたり、戻ったりするのは大変そうなので、もっと分かりやすい表示や呼び掛けをしてください。 ・②公共の場であるにもかかわらず、医大前のバス停に札医大の患者がよく駐車している。病院として、もっと注意喚起してほしい。 ・③コロナウィルスの影響で病院内に消毒液の設置が増えたが、今までなかった場所に置かれているため、車椅子の方がぶつかっているのを何度か見た。設置方法をもう少し考えてほしい。	・①南3条側出入口を封鎖した昨年7月よりご意見等を受け、看板を増設し対応しているところです。引続き、呼びかけ等を行って参ります。 ・②路上駐車については、警備員の巡回の際、注意するように周知しました。 ・③消毒液等の設置については、患者さんの動線を十分配慮して行うようにいたします。
33	2月13日	・脳神経外科に入院しております。病室の壁や床は汚く、カーテンも洗っていない感じで不衛生。湿度も23%と低く大変不快。入院患者にとって良い環境とは思えません。環境の改善を切に願っております。	・病室の床については清掃業者に通知しました。 ・なお、カーテンは定期的に洗濯しており、直近では、2月に洗濯しております。 ・南北病棟については、現在進行中の施設整備計画において、順次改修を進め、入院環境の改善を図っているところです。
34	2月15日	・昨年8月頃に食べたかけうどんがおいしく、また食べたいです。	・ありがとうございます。 ・易消化食では、3週間に1回うどんを提供しています。今後、献立を見直す際、他の食種でもうどんが提供できるか検討して参ります。
35	2月17日	・会計の待ち時間が長いのは日頃から気になっていた。コロナウィルスが流行っているので、早く帰りたいが、会計待ちが長いので帰れない。感染したらどうするのか。	・3月から感染予防対策として臨時的な会計対応をさせていただいており、計算センター前で長時間お待たせすることのないようにしているほか、1階ロビーに配置する長椅子の間隔も広めに設置するなどの対策を行っています。
36	2月17日	・血栓予防のために足を覆う機器がエラーばかりで、一晩に10回ほど鳴り響き、部屋の人、夜勤のナースに多大な迷惑を掛け、私自身もナースコールを握りしめ、眠れぬ夜になりました。機械の点検、整備、買い換えを検討していただきたい。	・ご指摘ありがとうございます。 ・当該機器は、病棟で使用後毎回点検を行っており、現在エラーが出た原因等について精査し、再発防止に努めております。
37	2月17日	・医大の1階に消毒液が置かれていなかった。コロナウィルスが流行っているのに、消毒液が置かれてないのはおかしい。特にトイレ内にないのはおかしい。医大は、どうなっているのだ。	・当院では「院内感染対策指針」に基づき消毒液を設置しております。 ・トイレ使用後は石鹸での手洗いをお願いします。
38	2月17日	・車椅子の人が待っているスペースがない、あっても健常者が使っていて使えない。	・車椅子優先席を設定しておりますが、車椅子以外にも障害や疾患等のある患者さんがおり、混み合っている状況でご不便をおかけしています。 ・計算センターでお待ちの方には、最前列を車椅子の方のために広めに空けておりますので、前方をご利用ください。
39	2月17日	・2週間の入院生活も無事終わり今日が退院です。手術をして頂いた先生、看護師さんには大変お世話になりました。また食事の際のスタッフの人、清掃の方、実習生…皆様に心の支えになってもらい、ありがたかったです。すばらしい環境の中で回復できたこと、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。

番号	日付	内 容	回 答
40	2月18日	・外来の予約は何の為に、科によって異なると思うが、予約時間が来ても1時間以上待たされる。早く来院すると順番と言われ、待っている時は、いつ呼ばれるのかトイレも食事にも行けない。それで診察5分。本日は10:00に来院、今13:05、会計支払い何時間かかるのか、検討されたい。	・お待たせして申し訳ありません。 ・なるべくお待たせしないようにするとともに、目安時間を表示する等工夫して参ります。 ・会計につきましても、改善策の検討を続けて参ります。
41	2月20日	・コロナウィルスの渦中に診察する医師がマスクをつけていないのは、どうかと思います。徹底してください。	・院内職員へは、風邪などの症状がある場合はマスクを着用するよう、周知徹底しております。
42	2月20日	・障害者は車椅子の患者だけではないぞ!!杖歩行で不自由な身の者も沢山いるぞ。その人達はどこで休息するのか!!	・車椅子の方は利用できるテーブルが限られているため優先席を設けております。 ・車椅子以外の方も使っていただけますが、次に車椅子の方が利用できるよう椅子を元に戻していただきますようお願いいたします。
43	2月20日	・9F北病棟のみなさまへ。13日に入院し、各スタッフのお世話になり、予定通り退院できありがとうございました。入院中感じた事は、連絡網がしっかりしていること。どの方へ話しても必要なところまで、しっかり伝えられ、対応して頂きました。スタッフの方々の多忙中、心配り、優しさに家族がいなくても安心して過ごす事ができたことを感謝しております。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。
44	2月21日	・計算センターで1時間30分待ち。それから支払いでまた待つ。食事抜きで外来に来て座る所も満員で、コロナに感染するなら札医大が危険大です。もっと、このシステムを考えるべきです。	・3月から感染予防対策として臨時的な会計対応をさせていただいており、計算センター前で長時間お待たせすることのないようにしているほか、1階ロビーに配置する長椅子の間隔も広めに設置するなどの対策を行っています。
45	2月21日	・自動精算機の番号呼出の音が、北洋銀行の呼出音より小さい。北洋銀行の音量を上げてほしい。	・北洋銀行の番号呼出の音量を下げました。 ・自動精算機の音量は、計算センターの呼出音との重複を避けるため現状のままとしています。 ・聞き取りにくい場合には、自動精算機前のスタッフがお手伝いいたしますのでお声掛けください。
46	2月11日 2月12日	・①5階南病棟、医師、看護師、看護助手の皆様、本当にお世話になり、深く感謝しております。チーム医療とは、他の業界から見ても学ぶ事がたくさん有り、看護師の献身的な看護、患者の声に寄り添う姿勢には敬服致します。 ・②入院中、2階ボランティア室フローレンス文庫からたくさんの本を借り、自己啓発に努めました。自己だけの思考では悪い方向へ考えがちになりますが、そんな時に気持ちを前向きにさせてくれる書籍の一言一言は、たいへんありがたかったです。 ・③食事も独身の私にはありがたく、おかげで治療に専念する事ができ感謝しています。退院後においては自己で管理をしなければならず、節制を心掛けます。提供される食事について様々な意見があると思いますが、私は毎日、全てがごちそうでした。	・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。