

(患者意見対応 1月分)

No	意見	対応策
1	<p>昼時に2F食堂からの匂いが(特に油の)2F全体に1Fエスカレーター下まで充満してとても辛いです。(気分が悪くなる)食堂の換気扇の機能が弱い又は劣化しているのではないのでしょうか?健常者は気にならないかも知れませんが、病人には少々気になることかと思えます。一度点検・検証をしていただくことを希望します。</p> <p>(63歳・男性・消化器内科他)</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ございません。委託先(食道、売店)へ施設面の換気状況の確認を行いました。委託先(食堂、売店)より、定期的に換気扇の清掃を行っておりますが、今後はより換気に注意し、匂いがこもらないように注意しますとの回答をいただきました。</p> <p>(厚生課)</p>
2	<p>5～6人の集団で通路をふさぎながら歩いて、スマホをみたり飲み物を飲んだり、あぶなかつたです。</p> <p>(未記入・未記入・未記入)</p>	<p>このたびは、院内で職員等が集団で歩いていたことをご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。いただいたご指摘を真摯に受け止め、今後は職員等が移動する際の配慮について周知し、患者さまに不安やご迷惑をおかけしないよう改善に努めてまいります。</p> <p>(院内サービス分科会)</p>
3	<p>あまり通らない階段だからでしょうか?去年より、数ヶ月、同じゴミが有ります。さすがに今日(年がかわって)は無いだろうと思いましたが、やはりそのゴミ〇〇していました。ビックリです。</p> <p>(未記入・未記入・未記入)</p>	<p>このたびは、同じゴミが放置されているとのごことをご不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。院内の階段に関しては、毎日清掃を行っておりますが、清掃が行き届いておらず不十分であったことを深くお詫び申し上げます。今後は、改善のため清掃要領の見直し、再教育を徹底し再発防止に努めてまいります。</p> <p>(施設係)</p>
4	<p>①家族が来た時「今ope中か否か担当のNs.がいないので分からない」と言われた。家族に聞かれた際の共有データ(目視できるもの)はないのか? ②「外来受付の他に病棟受付もある」という表示を外来受付で貼っておいて頂ければ初めてのものとまどわなくて済むように思う。 ③「入院のご案内」P8.5.(10)に携帯電話の使用場所について記述されているが、公衆電話の有無・場所についても明記してほしい。 ④麻酔が切れた際の伝え方を、術前におしえてほしい。最後の方に覚醒して、痛みがあっても口も塞がれているので、我慢するしかなかった。</p> <p>(74歳・女性・東11階)</p>	<p>①このたびは、スタッフの対応によりご家族にご不安な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘の内容につきましては、手術の進捗がわかる方法をスタッフで検討していきたいと思えます。 ②外来受付の他に病棟受付があることの掲示について、外来受付に掲示しておりますが、案内が分かりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を受け、より分かりやすい掲示物の配置や掲示方法の見直しに努めてまいります。 ③公衆電話の有無・場所について、「入院のご案内」に記述がなくご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘いただきました箇所以外にも記述漏れなどがありましたら修正し、今後も患者様にわかりやすいご案内ができるよう努めて参ります。貴重なご指摘ありがとうございます。 ④このたびは、麻酔覚醒時のご不安やご不快な思いについてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。手術後の覚醒のタイミングや、痛みがあるにもかかわらず意思表示が難しい状況に置かれたことは、大変つらい体験であったと拝察いたします。明確な状況の特定には至っておりませんが、患者さまが安心して手術を受けられる環境づくりが十分でなかった点について、病院として真摯に受け止めております。今回のご意見を受け、術前説明の内容や伝え方を見直し、より分かりやすく、患者さまが安心できるよう改善を進めてまいります。</p> <p>(①看護部、②院内サービス分科会、③病院運営課、④手術部)</p>
5	<p>複数の科の受診と検査(時刻の記載なし)の予約が入っている場合、総合案内は「検査を先に」と案内されるが、そのために受診科に行く時間に遅れたが、受診科からは「検査を先にしたんですか?」と言われる。今までにも同じ事があった。こちらはわからないから総合案内で訊いているのに、受診科と見会が異なる。各科の連携や都合は素人にはわからないので総合案内で聞いているのに……少し困ります。</p> <p>(未記入・未記入・未記入)</p>	<p>このたびは、複数の受診や検査が重なった際の案内により、ご不便とご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。複数の診療科や検査が同日に組まれている場合、どうしても時間帯が重なりやすく、患者さまご自身で優先順位を判断することは難しい状況です。そのため総合案内へお尋ねいただいたにもかかわらず、受診科での説明と食い違いが生じたことは、患者さまにとって大変戸惑われるものであったと受け止めております。また、受診科から「検査を先にしたのですか?」といったお声かけがあったこと、患者さまの立場や状況への配慮が十分でなかった点についても、病院として反省しております。こうしたやり取りは、院内のチームワークや連携が不十分であると感じさせてしまうものであり、真摯に受け止めております。今後は、患者さまが安心して受診いただける体制づくりを進めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>(院内サービス分科会)</p>
6	<p>入院中の洗髪の件 入院中、看護師さんに記憶にある限り4回は洗髪の依頼をしましたが、できるできない、やるやらないが二転三転し、結局やらないということで退院となりました。最初からやらないということならそうお伝えいただきかったと思ひ、誠実な対応をしていただけなかったと印象を悪く致しました。やり取りは以下の通り、 ①患者家族から直接「退院までに洗髪お願いします。」→看護師「やる」という内容のお返事あり ②患者から洗髪依頼→看護師「できない。」(と言われたと患者が言っていたので、おや?なんか違うと思う) ③患者家族から退院前日に電話でこの日に洗髪をお願いしますと連絡→病院側「体調でできない場合有り」という返事。(それはやらないということを送り返しているのか?) ④患者家族が洗髪されてないことを確認→看護師「退院したらお風呂に入れる。ほかの患者さんもいる」というようなお返事。 たかが一週間程度の入院なら忙しいしやりませんということであれば最初からそのように伝えていただきかった。それならそれで理解します。患者が弱そうな老人だからか、家族も適当にあしらっと思われたのかともやもやしております。要するに言葉は悪いが舐められたのだと受け取りました。こちらはやっていただけそうな期待を持たされて何回も依頼をしてしまいました。お忙しいのは重々お察ししますが、患者家族も時間を割いてお見舞い時にお願ひしたり、電話をしたりしているわけです。やらないことを最初にお伝えいただければこの無駄なやり取りはなかったはず。これは暇だからお伝えしているのではありません。お伝えしておきたいとおもったので時間を割いて書いております。雑な文章で恐縮ですが、こちらの気持ちが少しでも届きましたら幸いです。</p> <p>(入院患者家族・西5階)</p>	<p>このたびは、入院中の洗髪に関する対応について、ご不快な思いとご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご家族からのご依頼に対し、スタッフの説明が「できる」「できない」と一貫せず、結果として洗髪が実施されないまま退院となったことは、患者さま・ご家族に大きな不信感やご心労を与えるものであり、本来あってはならない対応であると受け止めております。</p> <p>今回のご意見に記載いただいたやり取りからも、ご家族として、何度も依頼をし、そのたびに期待と落胆を繰り返されたお気持ち、文章から強く伝わってまいりました。貴重なお時間を割いてまでお伝えいただいたお気持ちを無駄にすることのないよう、今回のご意見を真摯に受け止め、改善につなげてまいります。</p> <p>このたびは率直なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>(看護部)</p>

(患者意見対応 1月分)

No	意見	対応策
7	お疲れ様です。意見箱の設置、ありがとうございます。無理は承知で希望を投かんさせていただきます。お忙しいとは思いますが、目を通していただけると幸いです。よろしくお願い致します。 ・新しい本や雑誌を入れてほしい。・DVD、映画が観られるようにしてほしい。・レクリエーションを導入してほしい。・ボードゲーム、カードゲームを新しく増やしてほしい。 (西3階)	このたびは、意見箱にご希望をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 入院生活を少しでも充実させたいというお気持ちからのものと受け止めております。 ご意見でも記載されているように、すべてのご希望にすぐにお応えすることが難しい状況がございます。DVD鑑賞設備やレクリエーションの常設化については、運営上の制限が大きく、現時点では実施が困難です。ご期待に沿えず申し訳ございません。 今後の検討課題として病棟内で共有し、改善の余地を探ってまいります。 患者さまが少しでも過ごしやすい環境となるよう、いただいたご意見を大切にしながら、できることから取り組んでまいります。 (看護部)
8	朝の看護師交代の担当者によって、対応の質に大きな差がある点に非常に残念に感じております。きちんと確認しテーブル等をアルコール消毒してくれる一方でアルコールティッシュを一枚渡し後は自分で拭いて下さいという適当な看護師さんがいます。同じ病院、病室である以上誰が対応しても一定の品質が保たれるべきではないでしょうか 匿名希望 (未記入・男性・西8階)	このたびは、当院スタッフの対応にばらつきがあり、不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、どの職員が対応しても一定の品質が保たれることは当然であり、患者さまに安心してお過ごしいただくための基本であると認識しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、担当スタッフだけでなく病棟全体で共有し、患者さまが安心して治療に専念できる環境を整えてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。 (看護部)
9	内科外来の掲示板を番号に変更して下さい。現状まったく機能していない為宜しくお願い致します。 (未記入・未記入・内科)	診察順番の案内板につきましてご不便をおかけして誠に申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、現在、掲示方法の改善を進めており、近く新しい案内方法の運用を開始できる見込みです。 改善までの間はご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 (院内サービス分科会)
10	順番が出る掲示板がまったく機能を果たしていない。トイレもいつよばれるか分からず困る。掲示板がある意味なし。 (70歳・女性・消化器内科)	診察順番の案内板につきましてご不便をおかけして誠に申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、現在、掲示方法の改善を進めており、近く新しい案内方法の運用を開始できる見込みです。 改善までの間はご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 (院内サービス分科会)
11	燃えるゴミ箱のフタを開けておいてください。ここは病院なのでゴミ箱のフタに触れるのはイヤです。 採血後のアルコール綿のフタを自分で開けるのはイヤです。血液が付いていそうで。 (未記入・未記入・未記入)	ゴミ箱のことでご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 院内の衛生管理のため、ゴミ箱のフタは閉じた状態で使用することを基本としております。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。 採血後のアルコール綿は専用のゴミ箱への廃棄をお願いしております。 不明な点はお気軽にスタッフへお声がけください。 (病院運営課)
12	駐車場を無料にしたことで、もしかしたら関係のない人もとめてるのではないのでしょうか。4年前はここまで混んでなかったように思います。朝10時の時点で、防衛医大の敷地にも入れず、道路から100mくらい、車が続き、11:00にすきはじめました。平日です。 (未記入・未記入・未記入)	駐車場の混雑によりご不便をおかけして大変申し訳ございません。 駐車場を無料化したことにより、関係のない方が駐車しているのではないかとご心配についてですが、現在のところ無断駐車は確認されておりません。 一方で、翌日になっても出庫されていない車両については確認を行い必要に応じて注意喚起を実施しております。 午前中は特に混み合いやすく、駐車スペースにも限りがあるため、患者さまには可能な範囲で公共交通機関のご利用をお願いしております。 ご不便をおかけしますが、混雑緩和に向けて今後も取り組んでまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。 (病院運営課)
13	気がついたことですが、1階の公衆電話の右横の壁の掲示板に病院長先生のメッセージがあります。その他にも掲示物がありますが、掲示板の前に移動式の掲示板が2台置いているため、壁の掲示板が見えなくなってしまうので、例えば全面禁煙やWi-Fiについても壁の掲示板の下側の位置に貼り、掲示物を整えて、移動式の掲示板を使用後は別の場所で保管する方法もあるかと思いました。(例えば総合臨床部の使用されていない大型モニターの近く等。)院長先生の大切なメッセージ等、壁の掲示板に貼っている情報は、来院されている方々に届けたい情報なので掲示されているのではないのでしょうか。細かいことで、大変失礼いたしました。 (61歳・女性・循環器内科)	掲示物の見えづらさについてご指摘いただき、ありがとうございます。 ご意見を受け、壁面の掲示板をふさがないように、移動式掲示板2台の置き場所を変更いたしました。 今後も、来院される皆さまに必要な情報が分かりやすく届くよう、掲示物の配置や掲示方法の見直しに努めてまいります。 (病院運営課)
14	抗がん剤の副作用もあり、かなりつらい状態でしたが、とても丁寧に診察していただき、良い状態に回復しました。本当にありがとうございました。「良かったですね」とお声がけいただき感謝申し上げます。 (61歳・女性・皮膚科)	(照会のみ)
15	1週間不安なく過ごさせていただきました。ありがとうございました。スタッフ皆様の益々のご活躍を祈願申し上げます。 (84歳・男性・東8階)	(照会のみ)

(患者意見対応 1月分)

No	意見	対応策
16	<p>今回で何度かお世話になりましたがいつでも、先生及び看護婦さんや事ムの方など、全員がとても親切丁寧で、とても元気になりました。又看護学生(男の子)もとても良い子ですごく楽しかったです。又妊婦さんとても笑顔で素敵な女性で、きっと良い元気な子を育ててくださると思います。すべて院長先生の教育が素晴らしいからと思います。これからも皆様の良いスタッフとして育てて下さい。患者にとって一番大切な事と思いますので増々良い病院であって下さいね。お願い致します。</p> <p>お掃除の方々、お食事担当の方々毎日ご苦労様です。とってもおいしい食事をありがとう御座います。皆様、毎日笑顔で話しかけて頂き、とっても元気が出ます。先生方及びスタッフの皆様方はどこの病院にもまけない笑顔と親切があります。これからも日本一の病院であって下さいね。お願い致します。</p> <p>(76歳・男性・東11階)</p>	(照会のみ)
17	<p>東12階に入院し治療いたしました。不安なことがたくさんありましたが看護師さん(日中も夜間も)に困っている症状を聞いていただきお医者様へお伝えいただき、ご対応くださったこと、お医者様、看護師さんに心より感謝申し上げます。糖尿病もあり、糖尿病食も、あたたかくて美味しいお食事をいただくことができました。様々な事でたくさんお世話になり、本当にありがとうございました。</p> <p>(61歳・女性・婦人科)</p>	(照会のみ)
18	<p>74才にして初めて救急車にお世話になりました。運ばれて採血する時に〇〇さんと名前を呼ばれてふり返ったらなんと〇〇先生が ああーこの不安な時に知ってる先生がいた事で一気に痛いのもどこかにぶっ飛び元気が出てきました。3年前に手術同じ4階に入院クリスマスイブもあの時と同じ病室イレウスにはならない様に気を付けていたのに残念です。□□先生 △△先生 ○△先生 □○先生 △□先生 忙しいのに顔を見れるだけで勇気ができました。看護師の〇〇さんお世話になりました。みんなに助けられて元気になりました。ありがとうございます。</p> <p>(74才・女性・未記入)</p>	(照会のみ)
19	<p>主治医の先生、他の先生方、看護官の皆様私の病状、治療方法を共有していただき、対処されているのが良くわかりました。不安がある時等スタッフの皆様にはいろいろの質問をさせて頂きましたが適格な返答があり安心して入院期間を過ごす事ができました。ありがとうございました。</p> <p>(70才・男性・東8階)</p>	(照会のみ)
20	<p>1F障がい者トイレのゴミ箱の位置を変更していただきありがとうございました。お蔭様で車椅子でもスムーズに出入りできました。</p> <p>(未記入・女性・未記入)</p>	(照会のみ)