



# 「患者アンケート調査」 ご意見の回答

平成 24 年 9 月 10 日から 14 日の 5 日間

「患者アンケート調査」の際には、貴重なご意見を多数お寄せいただきありがとうございました。ご意見については、関係部署に周知し、改善に向けて取り組んでいきたいと思っております。また、現時点での取組状況などをご報告させていただきます。

## 医師の対応・医局

科によって1-2回診察するだけで他の病院に転院を勧められます。他の科に通っているため同一病院で診察を受けたいと思います。特に若い先生にその傾向がみられます。

退院する時、薬などが変わることがあるので、使用したときに出る症状などを説明してほしい。書面の説明だけではわかりにくい。(他2件)

担当医が変わると処方される薬が変わった。

以前入院経験があるがその際症状を担当医師、研修医、看護師と何度も同じ事を聞かれた。こちらは体力もあまりないのにしんどかった事を経験した。タイミングを見計らってほしいと思った。

大学医局(?)の因習なのか、立派に育った医師が他の医療機関へと異動させられていることが多いように感じます。陶生病院は若い医師を育てて、育った医師はよそへ行く?としたら残念です。医師の定着率が良いようにして欲しい。(他2件)

カルテの電子化により医師がほとんど顔を見ない。医師はそもそも顔色をみたり、ふれたりして診察するものではないか。パソコンに向き合って診察するものではない。(他11件)

病院にはたくさんの科に同時に通院される患者さんが多くいます。また、苦情の多くは診察待ち時間が長い事です。これの解決には通院される患者さんの数の制限しか解決策はありません。それで多くの科に通院されていても病状の不安定な患者さんの診察時間の確保のために病状が落ち着いたら近くの医院へ転院をお願いしています。

退院する時に服薬している薬の種類や量が変わった場合には病棟担当薬剤師に説明をするように指導します。また、薬品の説明書は口頭の説明では不十分な点を補う意味合いで処方に添付していますが、わかりづらい説明ならば併せて薬剤師に説明してもらうようにいたします。

担当医が変わると服薬している薬が必ず変わる訳ではないと思います。担当医が変わると、異なる視点から診察するので、検査、薬品も変わることもあると思います。

入院時の問診と思われる。診療は問診に始まり問診に終るとか、問診と初期の診察で病気の80%は診断されると云います。医師と看護師の問診は医療に対する立ち位置・視点が異なるので医師としての問診、看護師としての問診がどうしても必要です。多くの部分で重なる部分もあり、同じ事を訊かれるという煩わしさを感じられるとは思いますが、問診で患者さんの自分の病気に対する理解についても判断しています。また当院は研修医の研修指定病院です。患者さんを最初に診察し、疾患を考え、診療プランを提案し、これを指導医が確認し、評価し、追加の必要な問診をしたり、検査、治療プランを指導しながら診療を進めます。研修医と指導医の問診は医師の観点からの問診ですので、かなり重なっていますが、確認と不足の部分の追加の問診です。これらの点をご理解いただき、協力をお願いします。

一般の企業と異なり、病院の医師は殆どの場合、大学医局に籍をおいています。研修医、専攻医で5~7年間陶生病院にて研修し、大学に帰り、そこで最新の医療と新しい治療、検査法などの修練、研究をします。大学に4~6年間いて、一般病院に赴任します。以後はそのまま、その病院にいるか、勉強のために他の病院に変わったりします。病院独自で研修医を採用し、育て、以後そのまま病院にいるという事は一部の病院では行われていますが一般的ではありません。

カルテ記載に時間がかかり、指示も全て電子カルテに記載しないといけないので、患者さんの顔を見て診察する時間が減っています。ただし、画像やデータ、心電図などは直ぐに見られるので、モニターで画像などを見せながら診察できる大きな利点があります。所見用紙の説明に終ることなく、説明も詳細になっていると思います。

## 医師の対応・医局

当方で聞きたいことがあっても先生にはなかなか言えず担当医の方から聞きたいことがないか聞いて欲しい。又、その場だけの言い訳みたいなことは避けて欲しいです。質問に対し、具体的に心配のないよう説明して欲しい。希望です。

昨年入院でお世話になりました。検査結果が教えてもらえずとても不安になりました。当日中に説明がほしいです。(他2件)レントゲン・CT・MRIなどの結果 病状や検査の説明

医師の病状や検査結果のとき声が小さく聞き取りにくい。

血液検査などのデータ重視で患者に対する問診がほとんどない。患者に対する説明がどの科の医師もしない。治療方針(計画)の説明もなく大変不安に思っている。

今回朝早く受診をと思い早々に出かけました。レントゲンCTまたレントゲンと2科を受診して病気の原因はわかりました。けれどそんなに多くのレントゲンをとったにしては映像での説明は余りありませんでした。結局病院を出たのは午後の2時本当に長かったです。

病気が心配で来院されたのではないのですか？担当医から、心配な点を察して聞きただすなどは本末転倒です。病気についての質問だと思われますが、その場だけの言い訳とか、具体的に心配のないように説明してほしい、という意見では、質問された内容がわからないので、回答できません。具体的な質問を教えてください。どうか体のことは些細なことでもすべてお話しください。

入院中の検査のことと思います。疾患によっては診断、治療方針が1つの画像診断や血液検査だけではできなくて、全ての検査が揃ってから説明する場合があります。もちろん、MRIなどをする前にはどんな検査で、何のためにやるかの説明があったとは思いますが。超音波検査ではOでした。MRIでは△でした。CTでは×でしたでは却って心配になる場合があります、どの場合も検査が終了する度に、結果が良かったか、悪かったか説明しない方が病状についての不安を煽らない場合があることをご理解ください。ただし、全体の流れを説明しておけば、無用な心配は避けられるので、今後は患者さんの不安、心配を察知して、予め、病状説明の流れを説明しておくように指導していきます。  
(MRI,CT・・・検査名)

医師によっては、声が小さい人も大きい人もいます。年齢で耳も遠くなってきている方もきます。声が小さくて医師の説明がわからない場合には「大きな声でお願いします。」と云ってください。

初診と継続・予約診察とは異なると思いますが、初診では十分な問診と診察所見を重視して、血液検査と画像診断に移っているのが普通です。予約診察の場合には病気によっては血液検査の値で治療を決めている場合もあるので問診は血液検査の値で確認していると思います。治療方針は血液検査だけで決まるものではないので、治療方針が変わる場合には説明しています。

緊急の検査が必要な場合と何回も検査のために受診は大変なので一度に検査をする場合があります。多分、何回も検査のために受診が大変で一度に検査を行い、診断をして治療を決めたのだと思います。毎日、どの検査も予約の患者さんがいます。緊急の患者さんは優先はされますが、予約の患者さんも予定があるので、そんなに待たせる訳にはいきません。CT検査などを検査して、再度、診察するには数時間の時間が必要です。診断がついた訳ですので、画像の説明はその点はしっかり説明があったと思います。他に画像上、特別説明をしなければならぬ疾患がなければ、説明は受診の原因となった疾患の説明だけです。

## 医師の対応・医局

外来と入院の主治医変わらないで欲しい。患者の病状把握しやすいために。

同じ科ならば電子カルテと各科で行われている週に1, 2度のカンファレンス(検討会)で患者さんの病状の情報は共有はされています。

診察中先生は何度も席を立って他の先生に相談に行かないでください。(患者は不安感がつのり、ストレスがたまる。患者の話を聞いて納得の出来る説明をください。)

病気の診断、治療指針の決定には医師の経験が必要です。確かにIT時代で知識を得る事は容易になりましたが、知識の応用は経験なくしてはできません。今後も上位医師への相談はあります。

カルテの開示は自由にならないのだろうか

カルテ開示を当院も行っています。医療相談窓口でご相談ください。

転科の時の連携がいまいち(外来での)診断がつくまでの時間がかかりすぎ。

転科の連携は電子カルテなど、IT利用で当院では情報の共有が進んでいるので容易になっています。疾患によっては1つの科では対処できずに、多くの科にまたがって診療する場合があります。

予約しても何の意味もない。時間が長すぎる。(全体で73件)

個人医院では午前中に100人の患者さんを診察しています。何故、100人の患者さんを診察できるかと云えば、8週間に一度、6ヶ月に1度の患者さんがいないこと、同じ病気でも重症の患者さんや、内科、眼科、整形外科など多くの科を受診される患者さんがいないことがあります。総合病院ではそういった患者さんが多いからです。現在では医師の確保が困難であり、今の2倍、3倍の医師を雇い、同じ給料を払っていったら経営が成り立ちません。診察時間を守るためには予約の外来患者さんを今の半分以上にし、ある程度、病状が落ち着いたら、患者さんの事情を斟酌せずに診療所医師に逆紹介することも必要かと思えます。現実的に患者さんにとってそれは不幸です。出来る限り、患者さんも病状が落ち着いたら診療所へ移っていただき、また、病状が悪化したら、当院に戻っていただくようにして、この問題に対処していきたいと思えます。

風邪など引いて総合内科にかかる場合とても待たされます。もう少しスムーズに受診できればいいですね。

時間がかかりすぎる。

診察時間が全く守られていない。(午後1時予約が午後5:30であった。)個人医院等では一人の先生で50~80人を午前で診察されますが陶生のシステムが悪いのですか。診察内容のコンピューター入力が極めて遅い先生にて能率が悪い。院長又は科長の責任範囲と思うがすべての良い評判を全くだめにしてしまうもの。院長は給料を返上して取り組むべき(珍しく今日は良かった。)

<家族より>看護師の方がほんの少しで結構ですので英語(当人の母語ではありませんが)を使っていたと精神的に助かります。当人の日本語も努力は有る程度していますし、又申し訳ありませんが病気の時、又孤独感の増す中、ちょっとした言葉が大きく助けになります。

英語のできる医師、看護師は増えています。スペイン語、ポルトガル語しか、理解できず、英語は駄目で日本語は片言の場合に一番難渋しています。言葉の壁の中で自分の病気のことを十分にわかってくれるのかと、心配なことはわかりますが、ニュアンスまでは理解できませんが、今はITも発達しており、英語ならば、十分にわかりあえると思えます。

職員に対して、患者への接遇教育をしっかりして欲しいと思います。全ての職員ではなく一部にですが、患者の立場に立って対応することのできない医師、看護師に気分を害されることが多々あります。よろしく願いいたします。

一部の職員ということですが、誰のことですか？患者の立場に立って対応できない場合とは、どんな場合ですか。次回には実名でお願いします。今後の接遇教育、接遇指導に役立てたいので教えてください。

### 医師の対応・腎・膠原病内科

薬を止めると「死ぬ」と言い、それ以上説明をしない。(泌尿器科の医師、膠原病科の医師も同様の発言)

診療科の待ち時間について・・・担当医が救急で待ち時間が長くなる。他の担当医が診療が終わったらその担当医で診療を受けるようにしてほしい。

人工透析をしている家族ですが。午前組と午後組に分かれていて午前の人が遅れると午後の人に何らかの影響があると考えています。(詳細)患者側からは受付機が通常の受診者等と同じ機器で受付すると治療を行う時間までにギリギリ小走り等で他の人に接触してケガや心臓への負担大と考えてます。患者に対する配慮がないのではと思います。そのために「人工透析の窓口に受付機」を設置して頂きたい。先日も受付開始時に透析をしている人が転倒(後に人に押された可能性もあると思います)されて骨折された事を聞きさらに家族の事が不安です。

### 医師の対応・代謝内科

予約を開いているのに待ち時間がすごく長い。予約の意味がない。(他2件)

全体的にDrも含め言葉遣いはもちろん態度も他の大きな病院と比べると悪い。

### 医師の対応・神経内科

外来の待ち時間が長い。改善方法を早く打ち出す事が大切。半日つぶれてしまいサラリーマンが来院しづらい。(他1件)

診療科によって待ち時間が60分～になることがあり受診者本人が待ちくたびれてイライラすることがある。

予約をとって見て頂いても待ち時間が長いのも困ります。いつも待つことを覚悟して通院しています。

詳細不明で回答不可能です。説明無く必要もなく暴言を吐く医師はいないと思います。もう一度説明を求めてください。

救急対応で待ち時間が長くなるような場合には他の医師に臨時代診するようにします。

午前の人が遅れても、午後の方は別のベッドに変更するなどして午後の方を待たせたという事例はこれまでにありませんので影響は無いはずです。

当院は中央集中受付法をとっておりますので、各科受付に受付機を置くことは考えていません。血液浄化療法部は完全予約制ですので時間の余裕を持って慌てることなく来院をお願いします。

大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。できるだけ予約時間での診療を遵守したいとは思っております。時に他院より緊急で当日来院された患者さんもありますが、何よりも定期受診の患者さんがその時の状態によって大幅に時間を延長して外来診療を行わなくてはならないケースもあり適切な治療を行うことがまずは第一と考えております。ご理解とご協力をいただき大変ありがたいと思っております。よろしく申し上げます。

大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。時に親しい表現をしようとしたところ言葉使いや態度に不適切なものがあつたかとも思われます。反省して今後気をつけます。

当院は急性期病院です。大きな検査、退院後診察などは除いて回復期、定期診療は連携病院にてお受けになることをお勧めします。

神経内科は予約30分単位で3-4人としています。数としては負担は少ない数ですが症状によっては診察時間が延長してご迷惑をおかけしています。

### 医師の対応・呼吸器・アレルギー内科

呼内にかかったとき病状が安定していると言うことで外の医療機関を紹介されたが自宅から近いところを希望したのに、遠い所を紹介されたりして今後かわりが少ないと思われる人にはケアが非常に悪いと感じた。

患者は病院に行くだけでストレスいっぱいです。医師から一言元気付ける言葉、励ましの言葉が欲しいといつも思います。(他1件)

間質性肺炎(NISP)診断され5年になった。3年間たったが普通生活支障ない。お仕事もできました。2011年4月息苦しくて採血結果入院、パルス療法2週間退院プレドニン20mg。7月また入院。パルス療法2週間。初対面の主治医、若者(研修医と思う)、経験無い。治療方針無し。放置され病状悪化。6ヶ月間私肺線維症になった。今年1月から酸素ボンベつけて生活していけない。現状残酷。心を受け入れない。悔しくて「NISP」反応しやすいタイプなのにステロイド量増えればコントロールできるのに医者誰でも気づかない。

手術を勧める傾向がありこれはモルモットになっているかと思う点を感じられ結局拒否したがその点は不信感を持った。

予約時間30-60分遅れという掲示は当たり前ぐらいでそれ以上待つことばかり。(他5件)

予約時間がオーバーし待ち時間が2時間もあるときは医師の手当をすべき。

### 医師の対応・消化器内科

予約時間30分きざみであり待ち時間が少なく評価できる。今後よりスピーディーな対応を願いたい。

一人の先生が何人もの患者をかかえるのではなく、他の先生に回すこと他を考慮してもらいたい。2時間待つ診察が10分程では納得いかない。(他5件)

紹介先がご希望に添えず申し訳ありませんでした。患者さんの疾患、病状に加え、ご希望に合わせて適切な紹介先を出来るだけご提示するよう心がけます。

ご指摘ありがとうございます。医師として、患者さんへの励ましや、支えとなるよう、発言に注意したいと思います。

NSIPIは特発性肺線維症と比べ一般的には治療反応性が良い疾患ですが、時に線維化が進行し治療反応性が不良の場合があります。個々の経過、治療方針については主治医に直接質問し、よく説明を受けてください。それでもよくわからない場合は呼吸器・アレルギー内科の部長が説明に立ち会いますので申し出てください。

当院では良質の医療を提供するため必要に応じて検査を行いしっかりと診断の元で治療方針を立て実行しています。もちろん患者さんの納得と同意がなければいかなる医療も行いません。今後はより一層信頼感を持っていただけるような診療を心がけます。

待ち時間が長い事は患者さんに負担をかけ申し訳なく思っています。

限られた医師数で多くの予約患者さんの診療と紹介患者さんの診療を行っておりご迷惑をおかけしております。申し訳ありません。

いつも長時間の待ち時間を、病人の方に強いてしまっているのは本当に心苦しいことです。しかし重症の患者さんは、長時間の診察時間がどうしてもかかってしまいます。また季節によっては、予定よりかなり多い患者さんを診察せざるをえないのが、現状です。今後も時間内で診察できるように、努力していきます。

### 医師の対応・消化器内科

入院者が多いことも原因しているのだろうけれど個室の希望が叶えられず、2人部屋の相手の入院者は携帯をバンバンかけるし、居心地は誠に悪い。この辺は、病院に対するイメージに大きく影響する。医師への信頼度は高く、今回の入院の救いとなっていると思う。

当院は救急車をほとんど断らず、受け入れる病院と自負しておりますので、重症傷者の来院が重なって、個室がすぐうまってしまうこともたびたびあります。26年には新病棟が完成しますので、少しは緩和すると思われます。また病室内のマナーについては入院時に説明はしておりますが今後もこのようなことがありましたらどうか師長の方にご連絡ください。

### 医師の対応・メンタルクリニック

メンタルクリニックの先生が無口なのか余りしゃべってくれない。

30分で4、5人の患者さんの診察がありますので、あまりお話ができなかったかもしれません。お時間が取れる時には、ゆっくりお話したいと思います。

### 医師の対応・循環器科

予約時間制なのに2-3時間待ちが当たり前、先生も大変でしょうがもう少し余裕をもって予約を入れるという体制にはならないのでしょうか。待ち時間が苦痛です。これだけを改善していただければ最高の病院だと思います。(6件)

大変ご迷惑をおかけして申しわけございません。待ち時間が長いことは、我々も以前より心を痛めており、何回も予約枠の見直しを施行して参りました。しかし、年々受診される方、重症な方が増え、待ち時間が延びてしまいました。医師の数を増やすことは容易にはかかないませんので、適正な診療時間に施行できるよう、予約枠数・予約枠内人数の再調整を行いたいと思います。診療に当たりましては、その時点での患者さんの疾患の状態が様々であり、非常に安定している方から、不安定で増悪を繰り返す方、予想外なことがきっかけで悪化される方などさまざまです。また、その判断に必要な検査を、あらかじめ(前日など)済まされる方もいらっしゃるれば、当日でないと出来ない方もいらっしゃいます。そのため、一人一人の患者さんに要する時間の長短が生じます。また、心臓病という特性上、「予約がいっぱいだから診られません。」あるいは「別の日に、」ということとはできないことが多いのです。複数の方が同じような時間のご予約を希望されることがありますので物理的困難が伴います。それらの点ご了承願えましたら幸いです。また、循環器科は病診連携を積極的に行っていますので、安定していらっしゃる方は、かかりつけ医での診療継続を行うことも可能です(この場合も、診療の質が落ちないような連携を行っています)ので、担当医と相談して頂ければと思います。悪化がすすまないタイミングで、我々循環器専門医が診療に当たれるよう今後も努力していきます。よろしく願いいたします。

循環器科の待ち時間が長すぎる(4-5時間待ちがよくある。)不満、人数の制限等で解消してほしい。(他2件)

待ち時間大いに不満!!先生は良くて患者のことを考えていない。なぜ仕事持ちが3~4時間も待てるのか。予約時間を3~4時間あとにすればいいことではないか。私の時給はどうなるのか。

待ち時間があまりに長く、何時も大変です。予約時間の設定に一考を。病が悪化しそうです。

予約時間の待ちが非常に長い。時として2Hrまち。待ち時間の長さに対して診察時間が短い。聞きたいことが聞けない。

### 医師の対応・循環器科

予約が入っているのに時間どおり診察が始まらないのはおかしい。

ますます高齢化が進み患者数も増えると思われます。小生は循環器に定期的に診察を受けていますが、ドクターの多忙さに頭が下がります。ドクターの健康管理はどうなっているのかとても心配です。患者数に見合うドクターの配置をお願いします。

医師の数を増やして欲しい。

### 医師の対応・小児科

リハビリを受ける前の「リハビリ診察は先生がすぐに来ない。また、診察も「変わりないですか？」と聞いてお腹の音やのどを見るだけ。変わりなく元気な状態だから連れて来ているのに1回1回リハビリ診察をする意味があるのか。しかも研修医なのかテキパキとしないマニュアル通りの問診。そんなんで研修医の勉強になっているのか。

子供が喘息で入院したとき何度も今までの経緯を話して、医者が変わるがわる来る度に同じ事を何度も話さなくてはいけないのが非常に疲れた。原因を突き止めるのに話を聞くばかりでアレルギー検査をしてもらえなかった事が不満に思えた。

大変ご迷惑をおかけして申しわけございません。当病院では今を待てない入院患者、緊急患者を優先に診察しています。今回はどの場面かわかりかねますが日常でなければこんな理由があるはずです。

循環器医師の数に関しましては、医師独特の勤務形態による転勤(大学病院との連携など)等で増減が発生しご迷惑をおかけして済みません。ただ、残念ながら一朝一夕に増えるものではございません。現在も、医師補充の申請をしておりますので、今しばらくお待ち願えればと思います。

1)リハビリ前診察は厚生労働省からの指導でリハビリ実施前に必ず行うことになっております。体調不良の無いことなどを問診・診察で確認させていただいておりますのでご了解下さい。

2)たとえ一度しかお目にかからないとしても、様々な患者さんに会うことは医師の修練の上で非常に大きな意味を持ちます。テキパキ感が無かったというご指摘には率直に反省し、改善していきたいと存じます。(お子さんに対応するということ、優しい柔らかい対応を、と考えていると思いますが、必ずしも適切・十分では無いこともあります・・・)

3)患者さんが来院されたとの連絡が有れば速やかに対応するよう努力しておりますが、一方で様々な業務を兼務しながら診療を行っておりますので、どうしてもお待ちいただく場面が生じることがあります。業務の割り振りの見直しなどはその都度行っておりますが、限られた人員で外来・時間外診療・一般病棟・新生児集中治療室・往診・地域の健診などに従事しているため、行き届かないことがどうしても出てしまうことについてはどうかご容赦下さい。

1)病状や病気の経過については、思いこみによる重要な情報の見落とし・聞き落としを避けるため、カルテ上の記載を鵜呑みにせず、可能な範囲で改めてお話を伺うようにしております(結果として新たに重要なエピソードをお話しいただけることもよく経験します)。患者さんやご家族の負担になってしまったことは率直にお詫び申し上げますが、上記のような大切な理由があることもご了解下さい。

2)小児気管支喘息の診療に「アレルギー検査」は重要な情報の一つですが必須ではないこと、また、時間外の入院などでは時に対応が難しいこともあり、喘息発作で入院された患者さんすべてにアレルギー検査を行うことはしておりません。ただし入院時の採血などの処置を行う前にご希望いただければ、アレルギー検査を同時に行う事が可能ですのでどうかお申し出下さい。



## 医師の対応・小児科

喘息発作で来てても待ち時間が長くてとてもつらそう。喘息発作→すぐ吸入のシステムにしてもらいたい。

担当医の先生の発言に一貫性が無く(退院の時期等)家族が振り回されたような感じになってしまい困りました。

研修医の先生が赤ちゃんの入院処置のためNICUに入って見えましたが、処置はそっちのけで室内や別の入院中の赤ちゃんを物珍しそうに見回していた。せっかく研修しているのなら、処置に集中するべきだし、NICUに興味があるのなら、改めて時間を作って見学や説明をしてもらえばいいのに。おまけで付いてきたって感じがしてあの先生には絶対診てもらいたくないって思いました。真剣さ・緊張感が全く感じられませんでした。子供の命を託している場所なので不安を覚えました。

救急外来で来たのですが、ほかの病院からの紹介状もあり連絡してあったのに夕方6時に来て見てもらったのが8時過ぎで、処置してもらえたのが12時くらいだったのでもう少し早い判断をして欲しかった。待ちが長いのは仕方ないけど、先生が3回ほど代わり、また何回も説明しての繰り返しで、パソコンに言ったことを入力しているのに意味がないと思った。

喘息発作に限らず、一般外来・救急外来共に緊急性があるときにはなるべく早く対応するように心がけております。息苦しさが強いなどの場合には、看護師や事務員に遠慮無く声をかけて下さい。ただし診察なしでの吸入は出来ません。なお、救急外来では他にも緊急性のある病気の方がみえていることがありますので、ご了承下さい。

それぞれの疾患について、入院が必要な期間や治療の必要な期間の見込みを持って診療をしておりますが、入院時の検査の結果がすぐには揃わないこと(細菌学的検査や外部の検査センターに依頼する検査などは数日後、長いものでは数週間後に判明します)や、臨床的な経過が予測とは異なることがままあること(患者さんの個人差も含め)から、どうしても入院診療計画書などに書かれた見込みと治療内容や入院期間が異なってしまうことがあります。方針の変更が必要なときなどは、その都度なるべくわかりやすい説明を心がけておりますが、結果的にご迷惑をお掛けすることになったことはお詫び申し上げます。わかりにくい点や疑問に思われることは、その都度お気軽にご質問いただくと幸いです。(具体的な状況が把握できませんので、的外れな回答になっているかもしれませんが、ご容赦ください。)

そのような誤解を与えるような態度であったことは残念に思います。ご指摘いただいた事項に関しては今後の接遇の面で指導していきます。不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。

- 1) 救急外来に受診されてから入院まで、かなり時間がかかったとのこと、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。患者さんの負担にならないように対応させて頂くことを常に考えておりますが、他の救急対応や病棟の処置など業務の影響で、どうしてもお待ち頂かなければならないことが多くなっております。今後も業務の見直しを図り、よりスムーズな対応を目指して参りますが、限られた人員で対応しているための限界もあることを、どうかご理解ください。
- 2) 当院は研修指定病院になっているため、研修医が初期対応をさせて頂くことがあります。また、病状や病気の経過については、思いこみによる重要な情報の見落とし・聞き落としを避けるため、カルテ上の記載を鵜呑みにせず、可能な範囲で改めてお話を伺うようにしております。どうかご理解ください。

**医師の対応・小児科**

医師や看護師放射線技師のスタッフの方が子供の保護者のことを言うとき「お母さん」といつも呼ばれていますが不快なので呼び方を考えていただきたいです。

不快に思われたことについては率直にお詫び申し上げます。お母さんだけでなく、お父さんやおじいちゃんおばあちゃんが付き添って来院されることもあり、その都度柔軟な対応をするように心懸けておりますが、どなたが付き添われているかわからない場合など、ご指摘のような対応になってしまうのだと思われまます。今後も対応には気をつけて参りたいと存じます。

看護師内の連携も、受付と会計の連携もまるでなっていない。それぞれ違う事を言っている。入院させておいて対応出来ないから転院。初めから対応出来ない、その病気の治療の経験もなかった。そんな病院を選んだ私の勉強不足でした。そちらの病院はお金の事しか考えてないですか

不快な思いをさせたことについて、お詫び申し上げます。お名前などのご記載を頂けなかったので、詳細が不明であり、的確な反省も十分な回答もすることが出来ないことがとても残念ですが、今後よりよい治療や適切な対応が出来るようにさらに精進していきたいと考えています。

**医師の対応・外科**

入院前の検査ですが、よく聞かし私も同意見ですがぐったり疲れます。ほとんど若い医師にまかせ私は実験台か？と感じました。

入院前、特に手術前に行われる検査は、手術をなるべく早く行えるように配慮してのものです。ただし、急がなくても良い場合には患者さんのご希望も聞きながらあまり疲れないように検査計画を立てていくように心がけます。

外科で手術をしましたが退院後の対応が悪く、退院時より体調が悪化してしまい自殺まで考えるほどでした。自宅近くの開業医の進言により主治医を変えてもらい何とか激痛から解放されましたが手術後3ヶ月たっても体調が良いとは言えず最初の主治医を心底恨んでいます。！カルテに私の言う事と違うことを書いていたのも見ましたし、傷も無いのに傷のせいで痛いなどと言って関係のない処方されました。ガン患者はただでさえ心身共に傷ついています。医師たる者人間の良心を持ちつべきではないでしょうか。

手術後は体調が大変デリケートであるため、その対策・対応は細心の注意を払わなければならないことは外科医として肝に銘じているところであります。今回不愉快な対応があったこととお詫び申し上げます。今後担当医としての言動に留意してまいります。担当医の変更に関してはなるべく希望に添うようにして参りますので、遠慮なく提案していただくようお願いします。

書類作成の短縮化(2週間以上かかる)して欲しい。

書類の遅延はなるべくないように注意しておりますが、学会などの出張で例外的に遅れる場合があります。申し訳ありません。今後は効率よく書類作成ができるよう医事書類を預かる職員と連携し時間短縮に努めて参ります。

サービス施設等教えて欲しい。(ガン患者に対して)

当院のがん相談室にご相談頂ければ幸いです。相談室ではガンに関する相談を何でも受け付けております。サービス施設・商品など各種パンフレットを用意し取り扱い店をご紹介します。発注は受けてはおりませんが、本人並びにご家族にお寄りいただければ幸いです。

### 医師の対応・整形外科

同一時間に数名の予約患者については、過度の待ち時間が生じるので、改善をされた方がいいのでは。(他4件)

医師の裁量にもよりますが、予約外の患者や紹介患者も同時に診察しており、時間がかかり予約時間内の診察とならないこともあります。外来患者を少なくするように努力はしております。

診療待ち時間が長くなった時に説明をしっかりと欲しい。

看護師にも協力していただき説明をさせていただきます。

診察の待ち時間が長い予約をしても一時間以上の待ち時間がある。一度医師が来ないので(連絡がつかない。)との説明ありどうゆう医師なのか。

出勤途中の交通渋滞や、入院患者の緊急処置等にて時間が遅れることが時にあります。充分なご説明をさせていただきます。

けがで来たのですが手術までに時間が長すぎて怒れてきました。

外傷の場合来院後速やかな手術への移行を予定しておりますが、手術室の準備や手術する医師の確保に時間がかかることがあります。

もう飲ませなくていいと言われた薬が何度も出てくる。看護師・薬剤師等連絡が行き届いているのか不安。

医師から看護師または薬剤師への直接口頭での連絡もしていくよう心がけます。

予約の人は当日にベッド空けて欲しい。

入院前日には予約ベッドを確保しておりますが、毎日救急患者様を受け入れており特に前日深夜の救急入院のため部屋を移動していただくこともあります。

### 医師の対応・脳神経外科

予約時間であっても長時間待たされる。(他1件)

いつも心苦しく思っています。病状が安定している外来患者さんをなるべくかかりつけ医に紹介することで、出来るだけ外来患者さんを減らす努力はしていますが、外来から急に入院になったり、緊急検査が入ったり、調子が悪くて診察にかかる場合もあり、医師増員は困難で、結果的にしばしばご迷惑をおかけしています。引き続き待ち時間短縮に努力します。

検査日と診察日が違うので2回くることになる。検査と診察を1日ですまして欲しい。

仕事をなかなか休めない方には切実な問題と思います。経過観察のための単純MRI検査では午前中に検査を行い、引き続き外来で結果説明出来る場合がありますが、効率化のため造影検査は午後になり、結果説明はどうしても別の日になります。また情報量の多い検査の同日診察が増えると、読影時間が充分とれず複数医師の目を通さないため、重要所見の見落としの危険と背中合わせになり、本当は好ましくありません。造影3DCT、脳波、アイソトープ検査などは結果がすぐには出せないものでどうしても別の日の結果説明になります。可能な限り希望に沿うように努めます。

### 医師の対応・皮膚科

仕方がないかもしれませんが、外来初診の待ち時間が長すぎるのが困りました。  
(他2件)

大変申し訳ございません、努力はいたしておりますが、限られたスタッフ数で診療をしており、また予約患者優先になってしまうので、どうしても初診の方が多いと待ち時間が長くなってしまいます。

予約時間の範囲が広すぎはしないでしょうか例えば予約が10時だったらせめて30分ぐらいの待ち時間であればいいが

申し訳ございませんが、予約人数の関係で予約時間の時間枠は30分単位とさせていただきます。  
\* 30分の枠で4-5人の予約を入れています。

### 医師の対応・泌尿器科

泌尿器の先生の検査結果の説明、説明や相談のしやすさは不満がある。

わかりやすい説明やお話ししやすい姿勢を心かけるよう努力します。

薬を止めると「死ぬ」と言い、それ以上説明をしない。(泌尿器科の医師、膠原病科の医師も同様の発言)

重要さを強調するあまり厳しい表現をしてしまったのでしようがお気持ちを考えた行動に努めます。

泌尿器の先生が怖い。医師として技術は優れていらっしゃると思いますがほんの少しでよいので不安でいっぱいの方の立場を分かってほしい。親切にしていただかなくても良いのもう少し説明してほしい。患者の不安を取り除いたり、不安な気持ちを前向きにするのも医師の仕事の範囲内だと思います。

ご指摘のとおり医師として人間として基本に立ち返りたいと存じます。

患者を見下した態度をとられる先生がいらっしゃいます。泌尿器の先生です。念のための診察内容の確認や検査結果の質問に対して面倒臭そうにあしらわれます。このため毎回後味の悪い思いをさせられます。先生の性分といってしまうまでもですが先生は患者を選んでも患者は先生を選べません。こんな先生に大切な体を預けるかと思うと本来の病気よりも精神的に参ってしまいます。同じ思いをされている患者さんは多いでしょう。是非厳正に指導していただきたく心より願います。

医療者として恥ずかしい限りです。患者さんの目線にたった姿勢がとれるスタッフ作りに努力いたします。

診療予約していてもかなり待たされる。(他5件)

医師看護師ともに不足しており大変ご迷惑をおかけします。かかりつけ医の先生へご紹介させて頂く事にもご協力いただいて待ち時間短縮に努めております。

### 医師の対応・産婦人科

予約でも待ち時間が長すぎる。今回は早産で他院から紹介で来たが、待ち時間を考えるともう一回ここで出産したいとは思えない。待ち時間さえ解決できれば大満足の病院だと思う。先生、看護師さん入院の居心地はとっても良かった。

予約時間を設定しても2-3時間またなければならぬので改善してほしいです。

産婦人科の不妊治療をもっと積極的に進めてほしい。不妊で治療を希望する人は思いのほか多いことに気づきました。

産婦人科のエコーを3Dにして欲しいです。

### 医師の対応・眼科

医師は事務的に患者に対応するのではなくもっと患者の立場に立って不安を取り除き安堵感を与えられるような対応をお願いしたい。眼科の先生は最悪です。

他の診療科に比べて眼科の言葉遣いや態度が著しく悪い。

眼科は医師が変わり治療計画を立てず次の医師になり様子見が何ヶ月も続いている。(他1件)

本日は待ち時間が少なかったが、いつもは2時間ぐらい待ち時間がある。約束の時間は大体守って欲しい。何のための約束時間が分からない。看護師の声が(呼んでいる)聞き取りにくい。

待ち時間が1時間~1時間半は少々待たせすぎではないか。(他1件)

予約でありながら2時間待ちなどは改善して欲しいです(1時間くらいはしかたないですが)。

眼科の待ち時間が長すぎるので、先生を増やしてほしいです。

初診の場合、予約者終了後に診察になるので、長時間の待ち時間になる(一部の科)

精査中、手術中は音楽を流してほしい(眼科)

外来スタッフ(受付事務・看護師・医師)や診察室スペース及び機能により処理能力が制限されてしまうようです。できる範囲で改善できるように努力していきます。私たちもできる限り待ち時間を短縮したいと考えます。

不妊治療を積極的に行うように努力しています。専門性、特殊性が高くなかなか皆さんに満足していただける状況ではないようです。今後も努力いたします。

2012年12月から使用できるようになりました。

不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。スタッフ全員で改善していきます。今後は、わかりやすく丁寧に診察を心掛けます。

原則は主治医制を考えております。

積極的に病診連携をし落ち着いてみえる患者さんを紹介させていただきたく思います。待ち時間を減らすよう予約の取り方も検討していきます。予約無しでの診察は予約の方の合間になりますので待ち時間が長くなると思われます。緊急性の高い方は予約に関係なく優先に診察をさせていただいておりますので、お申し出ください。医師の増員は難しいと思われま。

指示が聞こえなくなりますので今のところは考えておりません。今後スタッフ間で検討し、患者さんが心穏やかに検査・手術が受けられるよう工夫していきます。

**医師の対応・耳鼻咽喉科**

聴力検査を防音室のドアが閉められずに行われた。他の検査も訳分からずにすませた。空気を飲み込むようにとか言ったが、出来なかったけどそれでいいと言っていた。昔と今は違うのか、防音室には驚いた。

常に防音室のドアを閉めて検査は施行していますが、時に周囲が静かな時はドアを開けたまま検査することもあります。

耳鼻科に「めまい」の自動式診察、治療装置を準備設置ください。日本に無ければ開発してください。そう難しい装置で無いと思います。

残念ながら未だ自動式診察、治療装置は開発されていません。

**医師の対応・歯科口腔外科**

血液検査後の診察は待ち時間が長く体調が悪い者にとっては大変です。(他2件)

受け付け時に体調の悪い方は申し出ていただくようにしていますが検査の指示、説明をしたときにも再度確認するように改善します。

外来時の予約時間が全く無視状態。で、いざ診察は短い時間でどうしたらよいのか指示事項が不明確。

当科は口腔外科を専門としており 救急患者等により予約時間に従えない場合があります。待ち時間も掲示板でご確認くださいますようお願いいたします。なお一般歯科治療は近医へご紹介いたしますのでお申しつけください。

歯科口腔外科へ遅い時間に診察したら 空いている診察台に衛生士が座っていた。診察台は患者が座る所かと思うが・・・

今後このような事が無いように指導しました。

## 医師の対応・救急外来

8/13だったが救急外来はすごく忙しくしておりました。そのときの医師(研修医?)の態度がとても悪かった。付き添ってきた私は他のHPのスタッフです。そのとき診察していたDr.ではなく、点滴が無くなってしまったときや落ちていなかったため声をかけたときのDr.の態度が「いちいちうるさいなあ」みたいな態度でした。とても忙しくしていたことは私にもわかっていましたから、ジャマにならないようよく考え、点滴が逆行していたり、滴下が1~2分たっても一滴も落ちていない状態を見て知らせたらあからさまにいやな顔で「これでいいでしょう」みたいか態度で対応してくれました。他のスタッフが良くてもたった一人のせいで嫌な思いになります。プロとして考えて行動してほしい。

急患で来たときの研修医の態度に腹が立った。もう少し患者にわかるよう、専門用語でなくやさしく聞かせてほしい(ある一部の方だと思います)

当直で具合が悪く行った、何もせず返されたが夜悪化して入院した。時間外に行かなら次の日診察に行った方が適切な処置がしてもらえ事が分かったが研修医の先生の判断ミスに思えてならなかった。

当直で採血が下手で10回ぐらい失敗された。その日は結局3人目の研修医でない先生で初めてうまくいった。針がいくら入りづらくてもひど過ぎると思った。

以前救急で夜間若い先生の診察を受けました。全くの診断の誤りで、先生も自信なさそうでしたし、若いし、投薬や薬の処置はなかったので問題はなく済みましたが、自信の無い時はオブザーバーのように、キャリアのある先生の意見も聞いて欲しいです。

待ち時間が長いときがある。改善してほしい。

救急でかかるとき 診察、薬、時間がかかりすぎもう少し早くしてほしい。

夜間の待ち時間が長くて困ります。\*受付に夜間行きますとすぐに体温、血圧とせわしく指示され体温、血圧がいつもより遙かに上がるのですが大丈夫なのでしょうか?

休日緊急時における待ち時間が長すぎる。(2~3h)です。

研修医が救急外来の中心となることは今後も変わりませんし、このままでないと当院も医療崩壊してしまいます。(医師の人数と業務より)

現在当直の上級医は翌日も引き続き診療をおこなっており、今後もこの体制は変えられないと思います。もちろん上級医が必要な場合には診療にあたっております。引き続き態度、接遇に関しては教育していきますが、不快な気分にさせてしまったことを謝罪します。

当院は臨床研修病院でもあり優秀な人材も多く研修にきております。今後も引き続き医療技術はもちろん接遇に関しても研磨、指導していきます。

## ご意見

## 回答

## 職員の対応・看護局

数年前小児科に何度も入院していたとき看護師さんの冷たい接し方に家族一同気分が悪かったので入院したいと思わない。入院するようだったら他院を選びたいと思ったことがあります。

ご気分を害するような冷たい接し方について、お詫びいたします。地域のみなさんから選ばれる病院になるよう一層の努力をいたします。

入院中の看護師の態度が非常に悪い(他1件)。

ご意見ありがとうございました。誰からも好感を持っていただけるような姿勢を身につけるよう、接遇教育を強化いたします。

入院中のことですが仕事を終わった看護師さん達が1日あった事を病室の前で話されるのはいいのですが声が大きくなるさく感じる時もありました。お疲れのこととは思いますが声は小さめをお願いします。控室を病室から離れた方が良い。(他3件)

ご意見ありがとうございました。看護師の大きな声によりご迷惑をおかけいたしました。私たちは、守秘義務がございますので、廊下で業務や患者さんに関するお話は禁物です。基本的なことですので今一度徹底いたします。控え室は構造上変えることはできませんが看護師の姿勢から改めます。

入院中は大変お世話になり皆様から励ましのお声がけなどがあり嬉しかったです。数ヶ月後家族が入院しました。どんどん衰弱していく人に対して悲しくなる対応を見かけました。(おむつを替えていただくとき面倒な表情と態度をみてしまいました。)平等に接し退院するときにこの病院でお世話になってよかったと思える様にしていきたいものです。

看護師の態度により悲しい思いをさせたことについて、お詫びいたします。どのような状況であっても誠意をもって対応しなければなりませんし、平等でなければなりません。地域のみなさんから信頼されるよう努力いたします。

母の入院中の食事を持ってきてもらい、目に見える所にお箸があったのだが手が届かずすごく可哀想でした。運んできた人にもすぐみえるところなので本人に箸などを渡してあげる(親切)普通のことをしてほしい。

悲しい思いをさせ、申し訳ありませんでした。当院では委託業者に配膳のみお願いしております。職種が違うとはいえ心配りがなかったようです。「看護師さんにあとは来てもらいますね。」と言えれば違っていたと思います。もちろん看護師であれば患者さんの状況に合わせて必要なケアを提供しなければなりません。食事の準備がご自分でできない患者さんには準備をするのが当然ですので、今一度指導をいたします。

入院した知人が看護師さんの人手不足もあるかと思いますが優しく対応してもらえなかったとのことで私が入院手術の際は考えてしまいます。(他1件)

看護師不足は、当院だけでなくこの病院でも同様です。しかし、人手不足だからといって対応が良くないはいけません。誠意を持って対応し、選ばれる病院になるよう一層の努力をいたします。

採血をするとき。なかなか血管が出にくい腕ではありますが看護師によっては3回4回と何度もやり直しされて痛い思いをしています。採血をするとき「どうかあの看護婦さんに当たりませんように・・・」スキルアップをお願いします。(他1件)

ご意見ありがとうございます。痛い思いをさせたことについてお詫びいたします。看護師は新人オリエンテーションや現場でもお互いに練習しながら技術を身につけています。患者さんにつらい思いをさせないよう、採血ができなかった場合には早い段階で他の看護師と交代するよう指導しています。回を重ねるごとに成長いたしますので、ご理解をお願いいたします。また、日々指導いたします。



ご意見	回答
<b>職員の対応・看護局</b>	
<p>病棟によって、看護師。看護助手の言うことがマチマチです。設備(特にクズ箱)等もあつたりなかったり。</p>	<p>ご迷惑をおかけいたしました。部署の特殊性もあり、統一が難しいこともありますが、どこの病棟でも同じような対応、ケアを提供できるよう、できる限り統一を図っています。クズ箱については、ペーパータオル専用のものであり、現在は病室に1つ設置しています。患者さん個人でご使用の場合はご自身で準備していただいていますのでご協力をお願いします。</p>
<p>以前小児科を受診した時に看護師の方がとても不親切でした。他が良いだけに残念でした。</p>	<p>不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。10のうち1つでも悪いところがあれば全体が悪くなってしまいます。今一度接遇について指導し、地域のみなさんに「良い」と思ってもらえるよう努力いたします。</p>
<p>眼科で患者の乗った車イスを片手で操作している看護師？がいた。(男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございました。私たち職員は、常に患者さんの安全・安心が第1です。基本的なことですが車椅子の操作は両手で行うよう指導しています。片手での操作は不安定であり危険も伴いますので、今一度指導を徹底いたします。</p>
<p>各科との待合スペースが狭い。(他1件) 待合いのイスを増やしてほしい。(科によって)</p>	<p>待合スペースが狭く申し訳ありません。車椅子を通りやすくするためにも椅子の配置を考えたいと思います。何卒ご理解をよろしくお願いいたします。</p>
<p>診察室の受付で記入するとき年月日を書くときその表示しているものが無い。</p>	<p>診療科によって、年月日の表示がある科とない科がありご迷惑をおかけいたしました。今後は用意をしておきます。よろしくお願いいたします。</p>
<b>職員の対応・看護局 3B</b>	
<p>緊急時にナースコールをしてもなかなか応答してもらえない。忙しいのは分かりますけれども宜しく願います。</p>	<p>申し訳ありませんでした。緊急時のナースコールについてはスタッフ指導していきます。</p>
<p>看護師の一部の人にブザーで呼んでも「後にして」と言われた。自分はストーマが付いていて腕も骨折していたのでストーマの交換や排便も出来ず便が溜まってきて漏れそうになり看護師の人を呼んだが「今大切なことをするので後にしてと言われ、自分はこれほど看護師の人に嫌な思いはしたこと有りません。忙しいのは分かりますけど本当に困っている患者さんのことをもっと考える看護師さんであってほしい。一部の人ですけど。多くの人は親切でした。</p>	<p>個人指導が必要だと考えていますので、その都度指導していきます。</p>
<p>看護師(3AB)は不足している様子(病棟により違うかも)対応勤務時間が長い(2勤)</p>	<p>二交代制をとっている部署は他にもあり、二交代制は休日時間が長いなどの長所もあります。</p>

ご意見

回答

**職員の対応・看護局 3B**

9月は時期的に職員やスタッフの方が夏期休暇をとられるのか？と思いますが入院者家族としては看護スタッフがコールをしてもなかなかきて下さらないのが不安です。人員増は難しいことと思いますが働く方々の生活の充実と利用者の安全安心のためにも、是非臨時のスタッフ増をお考え下さいませ。(今日氷枕が欲しくて3回コールしましたが手元に来たのは1時間以上もあとでした。)宜しくお願いします。

コールについては個人指導が必要だと考えていますので、その都度指導していきます。臨時職員は考えていません。

もう飲ませなくていいと言われた薬が何度も出てくる。看護師・薬剤師等連絡が行き届いているのか不安。

申し訳ありませんでした。薬剤師とも相談し対応していきます。

**職員の対応・看護局3C**

毎日足に付けたモニターの左右交互に貼り替えようとしていたが、いつも一度替えてもしばらくすると別の看護師さんが貼り替えに来て、こちらが「もう替えて貰いました」というと、「そうですか」と言って立ち去っていくことが何度もあり、看護師同士の連携がとれていない感じがうかがえました。

皮膚のトラブルを予防するために各勤務帯で貼り替えています。夜勤では朝の5時に貼り替え 朝10時頃 清拭時にもう一度きれいに拭いてから貼り替えますので、貼り替えの目的が明確にお伝えできていなかったと思います。

**職員の対応・看護局5A**

現在4人部屋ですが、新しく入院される方にテレビはイヤホンを使用するように指導してください。お互い静かに過ごしたいと思います。

入院時オリエンテーションにて、テレビを聞くときは必ずイヤホンを使用するように説明します。また、2人部屋4人部屋でイヤホンを使用せず聞いている時は使用するように注意することをスタッフにも徹底していきます。

**職員の対応・看護局5B**

毎日どころか午前・午後で担当の看護師がコロコロ変わる。名前も顔も覚えられない！それと大変なことは、自分の症状を話す気にもなれん。看護師の態度が冷ややかに思う。何のための担当看護師なのか！

担当看護師および看護師の対応に不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。

患者さんの気持ちが変わり、看護していくことが大切です。そのためには、患者さんが話しやすい態度で接することが必要です。今後は、患者さんに対する態度について指導を強化していきます。また、看護師同士の引き継ぎを確実に実施し、患者さんのご負担にならないように努めていきます。

テレビイヤホンを絶対使用し夜間夕食後等音声部屋よりの流れ禁止を強くお願いして貰いたい。患者の安静を保つのが病院内としての重要ポイントとして細心の配慮を切望する。睡眠不足が体調を崩す原因となります。イヤホン強制厳守に徹底を願う。

騒音で不快や睡眠を妨げてしまうことがあり、大変申し訳ありませんでした。入院時には説明は行っております。今まで以上にイヤホンに関する説明を行って、再発防止に努めて行きます。

ご意見	回答
<b>職員の対応・看護局6AB</b>	
<p>これからも宜しくお願いします。ただそれだけです。看護師さんたちのオムツ交換はもれやすいので、こちら側の意見を聞いて下さい。</p>	<p>ご家族が患者さんに適した工夫をされているかを、入院の時に教えていただけますようお願いいたします。また、看護師からも確認するようにいたします。</p>
<p>病人は寝ているので寒さを感じます。冷房を切っても、助手さんが黙ってつけます。仕事をしてる方はあついかもしれませんが、患者のことも考えて欲しいです。他の助手さんの悪口も聞こえてきます。よくヒソヒソ話しも耳に入ります。聞きたくありません。(他1件)</p>	<p>患者さんに適した環境を確認して、調整するように指導いたします。</p>
<p>ナースコールを押しても返事はあってもこないときがある。</p>	<p>大変、申し訳ありません。処置などを行っておりすぐに対応が出来ないことが多々あります。頂いたコールを忘れないように対応するルールを検討します。あまりお待ちしている時は、再度コールを頂けますようお願いいたします。</p>
<p>入院中は尋ねたいことがあっても担当の人でないと分からないことが多く、看護師さんに迷惑をかけてしまい、いつも申し訳ないと思う。どの看護師さんに聞けばよいのか何か表示があると良いと思う。</p>	<p>その日の担当が、挨拶を行う仕組みがあります。挨拶を徹底するようにいたします。</p>
<p>消化器内科に入院したが耳鼻咽喉科の診察もうけた。その際に入院患者で有るにもかかわらず、診察受けていたり待っている人が全くないのに廊下に30分ほど、否1時間近く放置された。入院後まもなく熱もあり、全く体調がすぐれない中、非常に不愉快だった。外来でも入院でも耳鼻咽喉科は二度と受診したくないというのが正直な気持ち。</p>	<p>この意見は、診察を待たされたのか、お迎えが遅かったのか、どちらでしょうか？6AB病棟なら 他部署から連絡があった場合、専用の用紙に連絡を受けた時間を記載し、担当者に依頼し、速やかに対応するよう工夫をしています。病棟、外来関係なく連携がうまくとれていなかったと思われます。体調が優れないときにはどのスタッフでもかまいませんのでお声がけください。</p>
<b>職員の対応・看護局7A</b>	
<p>一人の人に言っても聞いてないみたいな感じである。</p>	<p>どのような内容か不明なのでどのように改善すべきか不明ですが、伝達の方法やスタッフ全体で把握すべき事やチーム内で把握すべき事への指導を再度徹底していきます。</p>
<p>担当外の看護師・看護助手の人は話しかけても無視をして何も答えてくれない。</p>	<p>担当外でも患者・家族の訴えに傾聴し、対応するよう注意します。</p>
<p>看護師の教育。病人の好き嫌いでサービスが違う。病人に対して看護師の態度が？看護婦の教育を。</p>	<p>担当看護師が部屋に尋ねて患者・家族の意向を聞きながらケアの提供に努めております。患者の好き嫌いはありません。要望をきいて対応することが不足していたのではないかと思います。今後注意していきます。</p>
<p>朝の血圧等を記入する用紙に個人情報の配慮がない(体重・入浴時間など)と思います。</p>	<p>体重測定・入浴希望の用紙はチームで同じシートを使用していますので個人別に変更します。</p>

ご意見	回答
<p align="center"><b>職員の対応・看護局7A</b></p> <p>確かに下の世話はいいものではありません。まして他人です。でも看護師が露骨に嫌な顔をしてやらないと言う事はありません。今後はどの患者に対してもこのような態度がない様にしっかりと指導していただきたいです。他の看護師の方は見ている笑顔でいつも優しくやっていただいております。</p> <p>介護おむつ交換時やり方がわからないので看護師さんに言ったところ一人(若い方)露骨に嫌な顔をしてただ見ていただけだった。初めてのことでどうやればよいかわからず手探り(?)でやっても見ているだけ！やっと思えばかと思えば大してやるわけでもなく他の方に声を掛けて頼み行ってしまったことがあった。ちなみに他の看護師の方はきちんと変えてくれます。</p>	<p>排泄ケアも大切な看護ケアと考えています。不快な態度が無いようスタッフへに指導いたします。個人的な問題が病院全体の評判となります。今一度教育します。</p>
<p align="center"><b>職員の対応・看護局7B</b></p> <p>寝具のカバー等は汚れていたら出来るだけ交換して欲しい。布団のカバーが決まり通りにしか交換していないようです。</p>	<p>不快を与えてしまい申し訳ありませんでした。寝具の汚れに気づいた時点での速やかな交換に努めていますので看護スタッフに指導していきます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p align="center"><b>職員の対応・看護局8B</b></p> <p>看護師で、すごく感じが悪かったり言葉の暴力を患者に言う人がいる(一部)実際に見たり聞いたりしているのに訴えても(医師)“そんな看護師はいない”と言われる家族を見ていると心配になる。</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありません。今後一層スタッフ教育を徹底します</p>
<p align="center"><b>食事(栄養管理室)</b></p> <p>とにかく食事をレベルアップしてくださいませ。食欲無い人にはレギュラーメニューでなく、単品の組み合わせで選べるメニューに。(果物・ゼリー・ドリンク類・スープ・おかゆ・ホットケーキ)残骸がもったいない。</p> <p>食事の内容ですが、単価を上げてもっとおいしい献立にして欲しい。</p> <p>食事に関しては数年前と変わらず工夫がないようです。おかずがまずい。(他6件)</p> <p>給食について。サラダや和え物がいつも調味料をかけすぎてベチョベチョのクタクタで味が調味料の味しかしない。これだけの規模の病院でラーメンなどの麺類を出すのは無理があるのでやめてほしい。いつものびていてぬるい。</p>	<p>入院中の栄養管理については担当栄養士が医師と相談のうえ、患者さんにあった食事形態や食品の提供をご説明するなど個人対応しております。入院中の栄養状態の改善にはNSTなども活動して栄養改善に努めます。</p> <p>嗜好調査やメニューの検討、調理技術の向上など 限られた条件下(厨房設備・機器類、給食材料費、配膳時間など)で関係者を交えて今後よりよい食事の改善・提供に努めます。</p>

ご意見	回答
<b>食事(栄養管理室)</b>	
<p>食事どうにかなりませんか。試食してみてください。食事がつらいです。(糖尿病です・・) * ”鶏肉のショウガ焼き”に「これ食べれますか？」と記入された献立表の添付有り。</p>	<p>患者さんに提供している食事は医師、栄養士で毎日必ず検食をしています。糖尿病食など治療食は食事療法上制限の範囲内でより美味しく食べていただくように献立、調理方法など改善するよう努力いたします。</p>
<p>小児科の食事もっと子供が喜ぶ物がほしいですね。カロリーなどもあるとは思いますがあまりにも茶色の物が多過ぎだとも思います。今の子供は煮物はあまり食べません。大根おろしも食べません。もう少し工夫をしてくれるとうれしいです。</p>	<p>現在、離乳食、乳児食、幼児食、6歳以上は常食小と年齢に応じた栄養量を摂取できるように食事を提供しております。入院中の食事「食育」の意味も考慮して提供しております。今後は学童用など食事内容を細分化しメニューの検討や調理技術の改善を行い子供に喜んで食べていただけるように努めます。個人対応も行いますのでお申し出下さい。担当栄養士が伺います。</p>
<p>入院、食事時にお茶を配って欲しかった。</p>	<p>配茶は平成22年1月より全患者さん対象に実施しております。ただし治療上(水分制限など)配茶出来ない場合もあります。</p>
<p>朝食から昼食までの時間が短い。</p>	<p>食事アンケートの結果などで昼食時間については「よい」とのご意見を80%の方から回答いただいておりますがたしかに朝食と昼食の間隔が短いので時間の改善は必要と認識しています。他部門との時間調整が必要ですので今後検討します。</p>
<b>医療ソーシャルワーク室(地域医療部)</b>	
<p>車イスを押してくれるボランティアさんが少ないとおもいますが。車イスを自分で操作するのは結構大変体力がいります。</p>	<p>ボランティアグループ「三陶会」から毎日1名の方に来ていただいております。ボランティアさんの他に、玄関には病院スタッフも常に待機していますので気軽にお声がけ下さい。</p>
<b>地域医療連携室(地域医療部)</b>	
<p>1Fの相談室の充実を。</p>	<p>医療相談窓口ではどんな内容のものでもお受けし、窓口対応ができない内容であれば担当部署に依頼をして対応をしています。当日不十分なことは後日にでもお答えしますので申し出てください。</p>
<p>電話での相談窓口(食事関係・市販薬など)の設置</p>	<p>電話での《何でも相談》を行うのはむしろかしいと思われれます。</p>
<p>今日の科ではありませんが紹介状の結果が2ヶ月届かなくて(町医者)連携がうまくとれていないと感じたときがありました。</p>	<p>今回は申し訳ありませんでした。紹介患者さんへの回答、及び経過報告については運用で「未回答リスト」を作成し、未回答のないように心掛けております。また紹介医からの問い合わせがあった場合にはすぐに対応しています。</p>

ご意見	回答
<b>リハビリテーション部(医療技術局)</b>	
リハビリの人たちはなんであんなに偉そう(威張って)なんですか？人によって応対が違うし何か腹が立つ。	ご意見の様な印象を与えてしまった事に関しましてお詫び申し上げます。今後、応対、言動には十分注意するよう改めて職員に指導いたしました。
リハビリテーションの受付の方の態度が悪い。療法士の方は時間にルーズである。待たせているのを分かっているやべっていたり他の部屋でパソコンをしている。混んでいるわけでもなく毎回15～20分待たされとても不愉快な思いをします。	お待たせしているのには カルテ記載など何らかの理由があると思われます。今後はその都度丁寧にご説明するように努力してまいります。
<b>薬剤部(医療技術局)</b>	
ナパゲルンローション3%の容器に透明、線を入れて下さい。今の容器は、見にくいので容器を変えて下さい。耳の悪い人は音が聞けない。目の悪い人は見にくいから。※図あり	製造メーカーに容器が改良出来ないか相談しました。今現在は無理との回答です。
湿布がモーラステープ(久光製薬)L40mgが無くなり、他社のケトプロフェンテープ20mg(日医)しかないそうですので、痛い思いをしています。	大変申し訳ございません。当院ではモーラステープL40mg(久光製薬)を採用していません。サイズが半分になりますが同じ会社の「モーラステープ20mg」があります。あるいは、おおきなサイズをご希望でしたら、成分は変わりますが数種類そろえておりますので、診療現場で医師にご相談下さい。
薬剤の投与が不便。投与された多くの薬剤の場合、のむ順序、方法等もう少し詳しく分かりやすく表示する方法はないか。一般の薬剤店では交付されないのその分の判然を。	薬の種類が多い場合などは、飲む時間毎に包装する形態もありますので、診察場で一包化でと医師に伝えていただければ対応します。
<b>中央放射線部(医療技術局)</b>	
MRの6か月先の予約がとれないのは不満。今後の医療施設充実にもとない院内関係者の頑張りに期待します。	ご指摘ありがとうございます。現在2台のMRI装置をフル稼働しておりますがMR検査の需要増加に追いつけず、長期間の予約待ちを招き、患者さん大変ご迷惑をおかけいたしております。今年度は、老朽化した1台を最新鋭の装置に更新し、予約待ちを若干緩和出来ます。さらに将来的に3台目の装置を導入し予約待ちの短縮を図りますので、ご理解のほどお願いいたします。
MRIを受けるのに自分の好きなCDでもかかるといいと思った。	ご提案ありがとうございます。MRI室では、少しでも穏やかに検査を受けていただけるようBGMを流しております。スタッフは検査の内容、画像処理、患者さんの容体、検査の優先順位、待ち時間の短縮、検査の安全性等に意識を集中しておりますので音楽の内容までではご要望にお応え出来ません。申し訳ございませんがご理解とご協力をお願いします。

## ご意見

## 回答

## 臨床検査部(医療技術局)

以前健診にかかりました。あそこのツンとした技師は白衣が真っ黒です。首周りが臭いがするほど汚れをみました。

肺機能検査で検査室内において1時間以上忘れられていたことがある。

生理検査室で心エコーを毎回受けていますが部屋はカーテン、技師は冷たくゼリーをつるりと拭くだけでいつも冷たい思いをしています。特に小さめの人にあたる感情のないわべだけの言葉で急がされます。高いお金を出しています。

検査室(生理機能検査室)内の移動が不便。中の造りがごちゃごちゃしていてよくない。整理整頓もなってないし、ほこりが渦を巻いている。(他1件)

採血される方へ上手、下手はあると思いますが痛いときとそうでないときがあると本人が言っております。マンネリ化は良くありません。痛みを与えない。！を心がけるだけでも違ってくると思います。

採血の待ち時間が長すぎる。

採血受付を3ヶ所程度に増やしてほしい。

採血の係の人が違う人の注射器に私の血液を入れたので、私も空いてる人はどうぞと掲示板にあったので名前も言わなかった面もありますが、外科の先生にそのことを言ったら注意しにしてくれたのですがお互いに注意したいですね。

採血の結果が英語で書いてあるのでわかりにくい。もう少し年配の人にも分かるようにしてほしい。

医療者の基本です。汚れた場合は随時着替えができる枚数は配布しております。自己管理と指導が届いていませんでした。今一度指導いたします。

まことに申し訳ありませんでした。検査受付を通られていれば受付画面に表示されます。数多くの検査を扱っているための見落としかと思えます。肺機能検査は予約検査と随時検査があり、予約検査は時間厳守を心掛けています。随時検査では繁忙期には予約の方優先で待ち時間が1時間を超過することも起きています。また、使用した薬の回復度合いによって終了する時間は異なります。今回はどの場面でしたでしょうか。不具合がある場合は遠慮無く申し出てください。

検査後は声掛けをし、ティッシュにて清拭後、患者さんにおしぼり(保温)を渡しております。体の不自由な方には技師が対応しております。今回は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。個人が全体の評価になってしまいますので、今一度接遇を指導します。

生理検査室は限られたスペース内で多項目の検査をおこなっています。年々機器が増えていくことも手伝って 機器・備品を効率良く配置したつもりが、場合によっては患者さんの移動時にご迷惑をおかけしております。今一度整理整頓を心掛けます。また清掃においては、始業前・終業後に一層努めてまいります。

採血は、技師2名と看護師1名の固定の担当者が行っています。その他採血当番は検査部内でローテーションで担当します。現在もなるべく痛みを与えないようには心がけてはおりますが、今後はより一層心がけお声がけにも努めていきます。

大変狭い採血室です。多忙期には5カ所で採血を進めております。採血の集中も原因となっておりますので予約時間にあわせてご来院ください。また受付の増設につきましては、現在では構造上困難と思われれます。

採血管の番号で患者さん呼び出し、患者さんが受付時に受け取った採血受付番号表の番号と同一であることを確認後、氏名を名乗ってもらっております。しかし確認不足により起こった事例だと思われれます。再度確認の徹底に努めてまいります。

採血室入り口に、陶生病院基準値の資料が置いてありますのでご参考にしてください。検査の略称-英数字・名称-日本語・基準値・臨床的意義の説明が書いてあります。判らない場合には技師にお声がけください。また先生にもお尋ねください。検査の変更、基準値の変更については、その都度おしらせします。

ご意見

回答

職員課(事務局)

看護師募集と言っているがもっと看護師のライフスタイルを考えてもよいのでは・・・日勤常勤(正規職員)の枠を設けたらどうか？他の病院は日勤だけでも職員として取っているのに陶生HPほど大きな病院なのにそれができないのはなぜなのか。看護師を増やしていきたいのならもっと早く考えて行動すべき。新棟が完成する半年以上まえに設けると看護師は集まってくると思う。

ご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます。当院におきましても看護師のワークライフバランスを考慮し、変則二交代勤務・三交代勤務また夜間専従看護師の募集を多数行っています。色々な理由で、日勤常勤しかできない看護師さんにつきましては外来等への所属異動をし、夜勤等勤務ができる状態となりましたら病棟勤務への異動もあります。また、日勤常勤の勤務のみについては、嘱託職員の制度を備えています。その他には育児支援制度も導入していますので、お心当たりがありましたら、ご紹介よろしくお願いします。

看護師が足りない。他の職員(下請け会社)が多い。

ご意見ありがとうございます。直接、患者さんに接する医療の部分は、正規職員が中心に業務にあたっています。看護師の数は施設基準(10:1)は満たしているのですが、目指している手厚い看護(7:1)を進めるためにはまだまだ看護師が不足しています。離職防止と採用活動の充実をはかり看護師確保を図っているところです。また看護師を手助けすることができる部分、医療事務や清掃などは他の職員・民間企業の力(委託)を導入して患者さんのケアの時間を増やせるようにめざしています。  
施設基準(10:1)とは患者10人に看護師1人  
(7:1)とは患者7人に看護師1人

医事課・職員の対応(事務局)

受付、精算、薬の所に座っている女性職員の態度の悪さには閉口します。面倒臭そうに対応されると行きも帰りも気分が悪い。仲間内でべらべらおしゃべりすぎです。これは有名な話ですが・・・。(他14件)

接遇に対する意識を強化し、患者さん思いの対応を心がけてまいります。申し訳ございませんでした。

以前お会計の職員が、自分と話をしていた職員はとても感じの良い方で笑顔で対応してくれて、その時に横にいた女性が、私をにらみつけました。職員の方はマスクしている方でしたが、こちらは質問していただけなのにそのマスクで顔がかくれている所から、にらみつけられました。名前は見てなかったので、分かりませんが、今までで一番感じ悪いスタッフでした。

受付事務員の方に笑顔が少ない。外部の方ではなく当院の受付事務職員のかたに変えて欲しい。(サービス、笑顔などが十分でない)患者側に対する態度がすごく偉そうに見える。時には何様のつもり？と思える対応も感じられます。(並んでる人が多いとき)

次の予約日を変更したいと言ったら不満そうに言ってから変更してくれた。その日が都合が悪いから申し入れたのにどうゆうわけなのか嫌な顔をされた。



ご意見	回答
<b>医事課・職員の対応(事務局)</b>	
<p>循環器内科母の付き添いです。循環器の受付窓口の両側に診察入り口があるため向かって右から入って左の方の診察室へ行こうとしたところ受付窓口の後ろは「個人情報があるので通らないでください。」と言われました。それなら受付窓口の後ろは通れないように工夫してください。受付の青いユニホームの方ももっと親切な対応をしてほしかったです。</p>	<p>現在の循環器科の入り口の構造は変えることはできません。入り口の案内ができなかったようです。ご案内の仕方に配慮や優しさが足りませんでした。接遇に心がけます。</p>
<p>自動料金精算機をもう少し利用するように誘導したらどうでしょうか。特に精算窓口が混んでいる時は使用が便利と思います。(他1件)</p>	<p>現在も声がけをしておりますが、職員の案内とともに電子掲示板でもお知らせいたします。</p>
<b>医事課(事務局)</b>	
<p>取り扱いカード会社が少ない。(現在は2社)</p>	<p>VISAとMASTERがご利用いただけますが、この取り扱いで9割近くをカバーしております。</p>
<p>受付機を増やしてほしい。(他3件)</p>	<p>ご希望のカード会社を教えてください。ご希望のカード会社を教えてください。</p>
<p>玄関ロビーに車イスの母をおいて駐車場へ行く間が早く病院についても受付が遅くなり早くくる意味がない。カードの受付だけでも玄関ロビーできるといいと思う時がある。</p>	<p>現在7台の受付機で運用しています。次期システム更新時に数、場所等検討いたします。</p>
<p>受付がややこしい簡単にしたい。複雑と感じた。</p>	<p>具体的なお指摘をいただければと存じます。また、職員が受付付近に常駐しておりますので、お気軽にお尋ね下さい。</p>
<p>患者の方は高齢者が多いことに驚きます。高齢者専用の窓口があったらどうでしょうか先の見える高齢者に心の治療も必要ではないでしょうか。</p>	<p>相談窓口、診療案内、受付付近に職員が常駐しております。何なりとお声がけ下さい。</p>
<p>受け取った書類(請求書・領収書)おつり等バックに納める台がほしい。</p>	<p>今後検討いたします。</p>
<b>情報管理課・表示・掲示(事務局)</b>	
<p>診療科の順番案内表示位置が少なく座っていても死角になる場所が多いので、費用がかかるかもしれませんが増設するか又は表示位置を工夫してもらいたい。(呼吸器・アレルギー)(他4件)</p>	<p>表示位置も検討した上で決めたものであります。どうしても画面は平面なので一部死角となる場所があるかもしれません。そのため、看護師等により呼出しを行うことで対応していますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>診療科の待合室の整備をして欲しい。順番の番号が表示される画面が座る場所によって見づらい。</p>	

ご意見	回答
<b>情報管理課・表示・掲示(事務局)</b>	
<p>総合内科の表示板(モニターテレビ)にも呼吸器アレルギー内科の順番(診察状況)などを表示してもらえると嬉しいですが。</p>	<p>今のところ、モニターの新設は考えておりませんが、総合内科にあるモニターにも呼吸器アレルギー内科の診察順の表示も追加し、状況が分かるようになっています。ご理解の程よろしく申し上げます。</p>
<p>診察順のためのモニターですが呼内と総内の間にももう一台設置してほしいです。待合いが一杯で総内のイスで待っている場合、呼内の番号がわからず看護師さんにきつい態度で呼ばれている方を目にします。お気の毒です。循内と呼内の患者さんの数はかなりです。考えてみてください。</p>	
<p>診療科での待ち時間のばらつきが非常に大きい。次からの患者番号が3名程度表示されているが遅れの大きくなっている場合は表示数を増やして欲しい。自分がどれくらいで順番がくるのか全くわからない。</p>	<p>画面に表示させる人数を増やすと、文字サイズが今より小さくなってしまい、見にくい状況となってしまいます。遅れている場合については、「〇〇分遅れ」等の表示をさせていただいています。ご不明な場合は。お手数をお掛けしますが、受付窓口にお問い合わせいただきますようお願いいたします。</p>
<p>電光掲示板について一つの科にいろいろな科の順番がでるようになっておりすぐ変わってしまうが、常時順番が分かるように掲示してほしい。</p>	<p>表示モニターも数に限りがあり、各モニターで出来るだけ多くの情報を表示しております。画面の一部に、常時表示できるようにしてしまうと、それぞれの文字サイズが小さくなってしまい、見にくくなってしまいます。今のところ変更する予定はありませんのでご理解の程よろしく申し上げます。</p>
<p>診察の順序が分かりづらい。</p>	
<p>受付番号の表示器をドリンクコーナー・ロビーなどに設置しゆっくり待てる環境を作してほしい。</p>	<p>ドリンクコーナー・ロビーなどに全診療科の情報を表示しようとすると、字を小さくして表示量を増やすか、表示する画面数を増やすことになり次に表示されるまでの時間がかかってしまうため、今のところ設置する予定はありませんのでご理解の程よろしく申し上げます。</p>
<b>庶務課(事務局)</b>	
<p>バスの利用できるようにお願いしたい(当院でバスの乗り降りができるように)</p>	<p>今後の整備計画の中で検討していきます。現在一部のはコミュニティバスは乗り入れています。</p>
<p>食堂の開いている時間が短い。メニューももう少し充実させると利用者が増えるのでは(他1件)</p>	<p>メニューや集客につきましては一層の努力をしていきます。</p>
<p>コンビニがあるといい。(1件)</p>	<p>フランチャイズのコンビニをご希望されているかと思いますが、今、当院が提供できる売場面積ではそれらに参入いただけないのが現状です。また現在は、新棟建設に伴う部署の配置転換のために、さらに狭くなってしまいご迷惑をおかけしております。しかし、新棟が完成した暁には、フランチャイズのコンビニに見合った売場面積が提供できるようにと考えておりますので、そうなれば、いろいろご期待に応えられるのではないかと思います。</p>
<p>売店をもう少し広い場所にしてほしい(1件)</p>	
<p>売店の対応はとても良いが通路が狭い。コンビニよりも品数は少ない。若い人向きでなく、年配の人には唯一の外出。楽しめる売り場づくりをお願いしたい。</p>	

ご意見	回答
<b>庶務課(事務局)</b>	
<p>病棟の階ごとに、自動販売機が有ると良いと思う。(売店)まで行けない人のため。(他1件)</p>	<p>商品補充、電源、騒音等の問題があるため、ある程度集中管理ができる現状運用に、ご理解いただきたいと思います。</p>
<p>談話室に水・お茶等の自動販売機が有ればと思いました。</p>	
<p>銀行ATMの件ですが、名古屋市の住人です。陶生病院にお世話になっています。三菱東京UFJ銀行のATMがあると大変便利かと思います。入院をしていたときに感じました。</p>	<p>これまでも三菱東京UFJJに対しまして設置要望をしておりますが、先方の都合により断られています。ご理解いただきたいと思います。</p>
<p>調剤薬局の看板をなんとかしてなくしてほしい。</p>	<p>当院で管理している看板ではありませんので撤去することはできません。</p>
<p>職員が座席すれすれにカートを押して歩いていくのでビックリする。</p>	<p>関係部署に対し注意を促してまいります。</p>
<p>走る業者が通路をカートで行く。</p>	
<p>ちょっとした相談等聞いてもらえる所 苦情などを受け付けてもらえる所があるといい。各受付で看護師に長々と苦情言う人がいるが看護師の気持ち、通常業務にも支障が出る。私の仕事も客商売で「苦情」は大切に思うし改善のヒントにもなる。集中的に「管理・処理」出来る箇所があるといい。</p>	<p>待合いホールに患者相談窓口を設置しておりますのでご利用ください。</p>
<p>公立の病院ですから難しいとおもいますが、どの科も平日の午後や土曜日も診察して頂きたい。救急外来は体調が悪くてつらい時も自分より重症の方がいらっしやることを考えると行きにくいです。</p>	<p>病診連携にてこの地域の病院の役割は確立されておりますので、まずはかかりつけ医を持たれることをお勧めします。</p>
<b>総合企画室(総合企画部)</b>	
<p>壁の色をうすいピンクやうすい卵色にしてやわらかなイメージにして。緑も増やしてほしい。</p>	<p>病室内の壁面については、汚れのひどいところは、塗り直しを行っていますが、全ての壁面を塗り替えることは考えていません。ただ、現在建設中の西棟では、全体的に暖かみのある施設になるよう計画しています。</p>
<p>たまに待ち時間が長い時に時間をつぶす場所が欲しい。</p>	<p>外来廊下に陶芸作品や絵画などを展示しておりますので、ご鑑賞ください。不定期ですが、外来棟の待合いホールで豆知識講座や南棟では企画展なども随時開催しています。また外来棟の喫茶室・喫茶コーナー、売店、中央棟の一般食堂などもご利用ください。</p>
<p>病院の敷地内に散歩コースをつくっていただければよいかと思います。</p>	<p>将来、敷地の確保等条件が整えば検討したいと思います。現在は、南棟の屋上庭園をご利用ください。</p>

ご意見	回答
<b>物流課(事務局)</b>	
病室の家具が後付なのでゴチャゴチャして使いづらい(特に個室)	貴重なご意見ありがとうございます。頂戴しましたご意見は、建設中の西棟の設備の参考とさせていただきます。
個室は広くていいのですが、イスが感心しない。個室では家族が付き添うことが多く時間も長いので、できたらソファーでもあったらうれしいです。	
各科との待合いスペースが狭い。(他1件)	椅子の増設については、設置スペース等を含めて検討します。
待合いのイスを増やしてほしい。(科によって)	
<b>空調施設 施設課(事務局)</b>	
<p>昼間エアコンなしは厳しいと思いました。(真夏)それ以外、とてもいい病院でどれほど助かっているか感謝を申し上げられないほど有りがたく思っております。宜しく申し上げます。</p> <p>エアコン温度・風向きの調整ができない。</p>	空調については、温度等を監視しながら停止しております。病状により空調が必要な場合は看護師に申し出てください。
冷房の調整がきかないこと。風邪が直接に寝ている子供にあたるので、体調が悪くて入院したのに更に悪くなるんじゃないかと不安でした。	
部屋毎でエアコンの温度調整ができるとうれしい。	
エアコン吹き出し口の清掃、換気扇周り。エアコンにプラズマクラスターを取り付け、待合い部分に空気清浄機を設置。	プラズマクラスター、空気清浄機の設置は考えておりません。病状で必要な時には用意します。
院内に空気清浄機を設置してほしい。	

ご意見	回答
<b>その他施設 施設課(事務局)</b>	
防音・個室の増加。	ご意見ありがとうございます。
部屋の扉を引き戸に変更	現状の病棟改築ではスペース的に困難な状況です。新棟建築時に改善を考え対処します。
2人部屋の洗面台の位置が使いづらい。	院内の案内はよりわかりやすい案内表示を検討します。また各スタッフにお声がけください。
病室のベッド間はカーテンのみでなく間仕切りがあると良い。カーテンだけでは、夜に気配だけで目が覚めてしまう。	
車イスで移動するのに巾が狭い。歩行できる人ばかりじゃないのでそういうことも考えて欲しい。(他2件)	
付き添い者にお金をとってもいいのでシャワーの使用ができるようにしてほしい。(他1件)	
病室外での食事場所が狭い。	
病院には元気な方は来ません。長時間の待ち時間は少し横になれるようなスペースが欲しいです。感染の問題があると思いますがしんどくなってくる場合があるのでお願いします。	
各フロアの病棟の休憩スペースの充実をして欲しい。	
各科との待合スペースが狭い。(他1件)	
工事中を考慮しても駐車場の案内・場所が評価できない。自転車・バイク等の駐車スペースが少ない。わからない。	
売店に行く建物間の通路をもう少し平らにして。	ご不便をおかけしております。外来棟のエレベーターをご利用くださるようお願いいたします。
室の電話は不要。(ケータイがあるから)。	電話については、必要性を調査し検討します。
エレベーターが渋滞する。	ご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いします。
通路コーナーにカーブミラーがあるといい。	ご意見ありがとうございます。今後検討します。
泌尿器科で採尿の際コップの置き場所がない。	泌尿器科のトイレは設置済みですが、他のトイレでしょうか。調査します。

ご意見	回答
<b>案内・表示・掲示 施設課(事務局)</b>	
診療科への案内や掲示をもっと分かり易くしてほしい。(他5件)	表示をして案内しておりますが、よりわかりやすい案内表示を検討します。また病院スタッフにお声がけください。
老眼の為めがねがなくはこのアンケートも記入することが出来ません。掲示板等の案内等もめがねがなくともわかるようにお願いします。	
<b>清掃状況 施設課(事務局)</b>	
病室内がくさい。	ご意見ありがとうございます。清掃については十分注意をはらっておりますが、一層の注意をはらって清掃を行うように清掃スタッフに伝達します。
水回りが臭い(トイレ、洗面台) * かび臭い。自転車置き場の周りがカビくさい。貯水槽が汚れているのでは？	
小児科の設備を入院を含めてもっとよくしてほしい。とくに入院は汚いです。配膳の所にアブラ虫が(下げ膳)いた時にはショックを受けました。入院の時のイメージは特に悪く明るい雰囲気を作ってほしいです。	
窓の外に虫がいて、特に蜘蛛が糸を垂らしているときがあり、外部もみてまわるといいでしょう。	
入院の部屋がもう少し綺麗であれば・・・清潔であるだろうが劣化が目立つ(床、壁)	
もう少しきれいで他の総合病院みたいに設備や施設が整ってくれたらいい。	
授乳室を利用したことがあります。いつも汚いのが残念です。床がよごれていたり髪の毛が落ちていたり・・・。	
ポータブルトイレを使用している人がいるので、部屋の消臭をもう少ししてほしい。(他1件)	
南棟の1Fのトイレ付近を通ったときお線香の香りがしました。とても気になりました。	

ご意見	回答
<b>トイレ設備 施設課(事務局)</b>	
外科入院中気づいた事。トイレがもう少しきれいだと良いと思いました。(他5件)	ご意見ありがとうございます。清掃については十分注意をはらっておりますが、一層の注意をはらって清掃を行うように清掃スタッフに伝達します。鍵については、早急に調査し、対応します。
トイレを消化器系のポリープという事でよく利用しましたがたくさんの方が使用する事で大変だとは思いますがもう少し清潔にしていきたい部分もありました。	
トイレの洗面台がいつ来ても磨いていない。クレンザーで毎日磨けばいつも真っ白なのに。	
採血する所のトイレは何時清掃するのかわからないがあまりにも汚い。(多分出入りが激しいからかもしれないが)戸も何か鍵がかけにくすぐ開いてしまい以前外から開けられた。年配の人は鍵が見にくいのかノックもしないで開けられた。今日は床がべたべたで入るや掃除をしてから入らなくてはいけない状態だった。モップぐらいおいておいてほしい。	
トイレについてですが、トイレ個室の空間を広くて頂きたい。点滴の補助器材と一緒にでは狭すぎて動きが取れない。及び全て洋式の洗浄トイレにしていただきたい。(他9件)	不愉快な思いをさせましたこと、お詫びいたします。トイレ・便器等の改善・改良につきましては、スペース等の関係から現行では困難な状況であったり厳しいものもあります。、改築・西棟建築時にご意見を参考にさせていただきます。
西棟が建設中で東棟を取り壊すまでのことですが、東棟のトイレを始めとする設備が古すぎて使用するのが少し嫌でした。(他4件)	
車イスの人も子づれの人も使いやすいきれいで広いトイレを各フロアーにまんべんなく。(他9件)	
バリアフリーのトイレを増やして欲しい。	
シャワートイレの数を増やして欲しい。(他3件)	
尿検査するとき洋式トイレが1つしかないので他のトイレに行くにも尿コップを持って行くのもちょっと考えます。洋式を増やしてください。	
トイレにスリッパを置いて欲しい。	
トイレ入り口ドアの戻りの力が強い入口あり。車椅子でひくのに困った。力を調整して欲しいです。	
最近清掃状況は良くなったと思いますがトイレの手をふくペーパーが一杯になっているのが気になります。温風で乾かす方がいいと思います。(他1件)	具体的な場所をお教え頂ければ幸いです。トイレのゴミ箱については、利用頻度を考慮し大きさを考えます。

ご意見	回答
<b>駐車場設備 施設課(事務局)</b>	
朝の車通院は混み合うためこれだけは大変だ(他5件)	現在平成27年度までの継続事業として施設の再整備事業を進めております。再整備事業の中で駐車場までの動線を含めた設備についても検討課題として取り上げております。
時間帯によっては駐車場に入るのに時間がかかる。救急車が入れるか心配になる。	再整備事業の間は駐車場台数にも限りがありますので、可能な患者さん等におかれましては、公共交通機関等の利用でご協力いただくようお願いいたします。
駐車場に入るまでの渋滞がすごい。時間によっては電車で来た方がスムーズに院内に入れる。	ご不便をおかけし、申しわけありません。
駐車場が少し狭い。(他4件)あちこちにありわかり難い。	
病人を車から降ろすスペースがほしい。	
正面玄関のロータリーがなさ過ぎる。駐車するのに気をつかいます。	
駐車場に入る前の駐車券を取るとき機械が中に入り込んでいるため手が届きにくくまた車を傷つけそうで困る。	
自転車・バイクの駐車場を大きくしてほしい。	
病院構内への出入り口改善。駐車場の完成時期は?(他2件)	
駐車場に常設の車イス置き場があると良いのですが。	障害者用駐車場(スペース)が少なく、ご不自由をかけます。現在は全体にも駐車場が狭い状態ですので皆様のご理解とご協力をお願いいたします。車いす置き場もスペース的に無理がありますので現状のままです。
駐車場はもっと車イスで止められるスペースを作るか車イス専用を各階でもつくってほしい。	
障害者用の駐車場が少ないためいつも予約時間より早く来なくてはならない。(他1件)	
障害者用の駐車場に駐車するに事前に書類確認し登録車両だけを優先させる。院内だけの登録車両制度を設ける	
駐車場から病院までが遠い。(他3件)	



ご意見

回答

### 駐車場設備 施設課(事務局)

病院玄関前より手前の駐車場のカード精算機が故障していて、空車スペースがあるのに入庫できないことが数回あった。雨の降っている日など、カードを差し込むのを、駐車場の誘導員が手伝ってもらえるとスムーズに入出庫が流れていくのではと思う。

駐車場の件、工事中で仕方がないことだが帰る時に場所が判らなくて困っているひとが多くみられます。わたしたちも何回もこのようなことがあります。体調の悪いときなど行ったり来たりと悲しくなる事があります。ガードマンの方、説明も判るように気持ち良くしてほしいと思います。お忙しいとは思いますが若い人ばかりでなくはじめて来院する人や老人等のことも考えてください。お願いします。

私は82歳の高齢者ですが支障のない限り自家用車で通院しています。現在工事中で駐車場の場所が判りにくく車の所在を探すのが難しいときがあります。早く完成することを願っています。

不愉快な思いをさせましたこと、お詫びいたします。建替工事の間、駐車場が狭いだけでもご迷惑をかけているのに警備員の誘導・対応が悪かったとのこと、接遇には十分注意するように指導しておりますが、今後このようなことがないよう再度指導します。