

患者さんの声(令和6年度前期)

月	患者さんの声	当院の対応
4月	<p>以前から思うのですが、整形外科の受付の患者対応が非常に冷たい、横柄、上から目線で物を言われることが多いと感じ毎回嫌な思いをします。 年配の女性です。態度が悪すぎる。仕事に厳しいのは良いですが患者ファーストではないですか？</p>	<p>このたびは不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありません。 窓口対応に関しましては、接客研修を実施するなど改善に努めているところですが、至らない点がありましたこととお詫びいたします。 改めて、丁寧な対応を心がけるよう指導を徹底してまいります。</p>
4月	<p>レントゲン撮影時 レントゲン室でズボンを下げて撮影することについて →レントゲン室の窓から男性が通るのが見えてとても恥ずかしかったです。 窓にカーテンを設置するなどした配慮が必要と思いました。 また、ズボンが床まで落ちてしまいとても不衛生だと思いました。 ズボンを脱ぎ着しないことは楽でしたがおどろいてしまいました。</p>	<p>この度はレントゲン検査で不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。すべての放射線科スタッフに、必要な場合には検査着のご案内を必ずするように改めて周知をいたしました。また、案内がない場合でも検査着を着たいというご要望があれば、検査に影響がない範囲で対応させていただきますので、お気軽にお申し出ください。 カーテンについてはすでに用意はしてありますが、患者様の様子を検査室外から常に確認でき、万一の転倒や急な体調悪化の際にもすぐに対応ができるよう、撮影時以外はカーテンや扉を開けていることも多いです。こちらに関しては、検査着のご用意をすることでご容赦いただき、どうしても恥ずかしい場合にはカーテンをしっかりと閉めるなどの対応をできる限りいたしますので、その旨、担当技師にお申し出ください。</p>
5月	<p>1.室内設置のテレビはBS・CS視聴不可とありますが、その理由は何ですか。 2.コインランドリーの洗濯機は洗・乾別々の旧タイプで狭く、使いづらい。かつ利用者の転倒対策が不十分です。早急に改善してください。ドラム一槽式全自動を利用者の立場に立って導入してください。 3.いびき対策を考えてください。相部屋選択の第一の課題はいびきをかく人との同室です。いびきをかく人だけで相部屋を組むとか、リハビリの一環としていびきの生活指導を検討願います。 4.柴橋レンタルサービスの取扱商品の見直しと病院としての指導をしてください。 ・レンタルサービス品として配布している歯ブラシは人用ですか ・パジャマの件 ①通年1種類では季節対応に苦慮する ②置配管理が洗面台下で懸念がある ③□サイズパンツに丈違いが混在しており、規格管理ができていない ④提供価格は近隣病院と比較し妥当なのか(セット品の内容が多すぎないか) ⑤寝具かけ布団の中綿サイズとカバーがサイズ相違かつファスナーなどがなく毎夜困惑している。 ⑥返済方法が古典的。冷蔵庫同様にプリペイドでないのか 5.「皆さんの声」結果報告について 最近の意見要望は掲示板に掲載されたものだけですか。掲載基準は何ですか。 不掲載でも改善すべきものは取り組んでください。 6.入院費用の支払いについて 別世帯の第三者による保証を求めています。同趣旨であれば現金による保証金でも可とする様ご検討ください。</p>	<p>1.視聴環境につきましては、他の患者様からのご意見も踏まえながら検討してまいります。 2.ランドリー室へのご意見ありがとうございます。病棟からの要望も踏まえ対策を検討してまいります。 3.ベッドの管理につきましては、患者様の状態により調整をさせていただいておりますが、個室に余裕がある場合は、個室へのご案内をさせていただくなどの対応を検討いたします。 4.レンタルサービスに関するご指摘ありがとうございます。上記の件を担当業者へ伝え、改善を検討してまいります。 5.いただきましたご意見についてはすべて検討させていただいております。直ちに対応ができるものと時間がかかるもの、対応が難しいものもございますが、来院なさる皆様により良い施設環境と診療を提供できるよう努めております。掲載に関してはいただきましたご意見が広く診療、接客、施設の改善に役立つと思われるものを中心に選ばせていただいております。個人の特定やスペースの問題もありすべてを掲載することはできませんが、ご意見はすべてを検討し院内掲示されていないものも含めて全職員に院内メール配信で周知しております。ご指摘に対してすぐには目に見える形でご確認できない事案も多々あるかと存じますが職員一同一丸となり改善に取り組んでおります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 6.入院費の保証につきましては、適切なあり方を現在検討しているところです。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

月	患者さんの声	当院の対応										
5月	<p>・術後の来院日の日付を誤って伝えられていた。 家族で来院日を記入された紙の日付を確認して来院したら、予約日は過ぎていると言われた。きちんと伝えてほしい。私たちが間違っような対応をされて不快だった。</p> <p>・限度額について あらかじめ電話で限度額を確認して、申請不要とのことだったが、窓口で「限度額申請の日付入力がなく、申請書がマイナンバーがなければ今日の申請は切れてます」と言われた。再度確認依頼したので事なきを得たが、適当な対応だと思った。</p> <p>・入院前に事務方に電話で限度額について問い合わせをした。 1回目に対応した男性は返事がなく、話を聞いているのかわからない対応だった。 返答された内容がおかしいと思ったので、再度問い合わせをしたら、次の女性は分かり易く的確な指示で安心できた。人によって対応に差があるのはいかなものか。</p> <p>医師には良くしてもらい感謝しているが、病院には不信感が残った。</p>	<p>このたびは不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありません。 関係部署への指導を通じ、患者様に適切な対応ができるよう改善して参ります。</p>										
6月	<p>4/24～5/2膀胱ガンの疑いでTURBT入院をした者です。 4/30に「043-227-1130」の電話番号から私の妻、ならびに別居している長男宛に各々2回程不在電話がありました。</p> <p>ガン、手術という事から緊急的な連絡かと折り返し電話をしたそうですが、交換に繋がったため、何処に繋がれば良いかわからないとの返答をされたそうです。 家族としては、不安な時間を過ごす事になりました。 私の病棟の看護師さん、看護師長さん、病棟事務員に事情を話し、確認をしていただきましたが、明確な回答が得られませんでした(誰からか？内容は何か?)ちなみに担当医師にも確認したそうです。 このような電話は患者、患者の家族の不安を募らせ、病院内の関係者の業務の妨げにもなるので、絶対にあって欲しくは無いと強く思います。 職員からの電話であることは間違い無いので、徹底的な指導・業務連絡を願います。</p>	<p>この度は不快ならびに不安な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。患者家族に連絡をした際は記録に残し、折り返しの電話があった際に対応できるようにしておりますが、徹底できていなかったと考えられます。今後はこのようなことがないように、電話対応について病棟スタッフで共有いたしました。接遇研修の実施などでサービスの向上に努めていますが、より丁寧な対応を心がけるように改めて指導を行います。</p>										
6月	<p>院内で電話がかけられるスペースがあると助かる。(わざわざ入口まで出て電話をかけなくてもよくなるため)</p>	<p>電話がかけられるスペースへのご意見ありがとうございます。 当病院では、携帯電話で通話できる場所を記載したポスターを院内各所に掲示しております。 今後はポスターの掲示の場所や内容の見直しを実施し、患者様への周知方法の改善を検討してまいります。</p> <p>【参考：通話区域】</p> <table border="0"> <tr> <td>あおば館 1 F</td> <td>ホール</td> </tr> <tr> <td>2 F</td> <td>売店脇休憩コーナー</td> </tr> <tr> <td>3 F～5 F</td> <td>病棟食堂</td> </tr> <tr> <td>わかば館 1 F～2 F</td> <td>病棟食堂</td> </tr> <tr> <td>3 F</td> <td>レストラン</td> </tr> </table>	あおば館 1 F	ホール	2 F	売店脇休憩コーナー	3 F～5 F	病棟食堂	わかば館 1 F～2 F	病棟食堂	3 F	レストラン
あおば館 1 F	ホール											
2 F	売店脇休憩コーナー											
3 F～5 F	病棟食堂											
わかば館 1 F～2 F	病棟食堂											
3 F	レストラン											
6月	<p>内科〇〇医師の診察時間について 予約時間からプラス1時間～最大2時間待たされる。診察する内容により個人個人で時間は違うのは分かりませんが、診察が終わって次の患者までの時間が長すぎる。 そして、部屋がタバコの匂いがする。喫煙しに行っているのではないですか？匂いの残り方が朝喫煙してそれが残っているような匂いではないです。 あきらかに他の医師に比べると時間がかかりすぎです。 患者が多いからと受付で言われましたが、それは理由にはならないと思います。 他の医師も同じくらい患者がいますし、受付はなぜ遅れているのか適切に説明するべきであることも記します。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 この度は、当院の医師の態度で不快な思いをおかけし申し訳ございません。 本来、自らが率先して禁煙しなければならない立場である医師が、喫煙をするということは許されることではありません。当該医師をはじめ、全職員に改めて、禁煙指導を徹底してまいります。 また、喫煙以外にも患者さんに不快な思いをおかけしないように指導いたします。</p>										

月	患者さんの声	当院の対応
6月	<p>この度、入院でお世話になり、体調により公共の物を利用しての移動が困難なため、自家用車を利用させていただきました。事前に「入院中は病院内での駐車は出来ない」とお話がありましたが、子供が体調が悪い中でのお話であり、自分が体調のことを話せずお願いできなかったとっております。体調が悪く、排せつ、階段等(公共の物での移動)が困難の場合が多いです。入院患者の駐車ができるように、ご検討をよろしくお願いいたします。ご多忙の中、ありがとうございました。</p>	<p>当院の駐車場は外来患者様や付き添いやお見舞いの方、その他来院者の方にご利用いただいておりますが、台数には限りがあり、曜日・時間帯によっては満車のため駐車できないというご意見を多くいただいております。そのため、入院患者の皆様が入院期間中、駐車場をご利用いただいた場合、さらに駐車スペースが限定され、来院された方が駐車できない状況が悪化することが想定されます。このような理由から入院患者様の入院期間中の駐車はお断りさせていただいております。ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
6月	<p>2020年10月から母 ○○○が血液内科で大変お世話になりました。特に看護師の方々はどうなとも大変優しくしてくださったと本人より聞きました。今年の1月以降ほとんど自力で身体を動かせなくなったり、応答がなくなったりして自宅に帰ることができなくなった後も、大変親身になって、病室で様々に話しかけたり、介護してくださりました。本人も寂しかったと思いますが、看護師の皆様のおかげで救われていたと思います。本人に代わり、また私からも心より感謝申し上げます。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、このような声をいただきありがとうございます。今後も患者様より上記のような御意見が頂けるように精進してまいります。</p>
7月	<p>診察が終わり、会計窓口書類を提出した。駐車券が自分のかばんの中だったので、すぐ後ろのイスに置いてあるかばんを取りに行く旨を言ったら、研修中の名札を付けた方にすごい声で「お待ちください」と言われた。その声にとっても驚いたのと、取りに行くと言ったにもかかわらず何でそんな言い方をするのかと腹立たしくなった。研修中なら余計にしっかり教育して欲しい。</p>	<p>患者様にはご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。スタッフの教育が行き届いておりません事、お詫び申し上げます。患者様の話をよく聞き、患者様の立場に立った対応、丁寧な対応等頂いたご意見を重く受け止め研修、指導を強化して参ります。ご指摘ありがとうございます。</p>
7月	<p>本日手術の付き添いでラウンジに長時間滞在しましたが看護師さんが患者と椅子に座って話をしているのを何度も拝見しました。これは患者の精神衛生上とてもよいことだと思います。忙しい中大変お疲れ様です。これからも患者に寄り添ってあげてください。</p> <p>一点だけ。今日自転車で来院しましたが駐輪場がいっぱいでした。中にはずっと置きっぱなしのようなものもありましたので、一度整理していただけるとありがたいです。</p>	<p>駐輪場へのご意見をありがとうございます。長期間駐輪しているものについては、一定の期間の駐輪を確認できた時点で移動するなどの処置を検討しております。ご迷惑をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
7月	<p>ラウンジに面会15分の表示がテーブルに置かれていますが、今は面会禁止！との事。荷物を届けてくれた家族にも一目も会えずコロナ対策で仕方ないと思いますが、それならラウンジのテーブル表示は片づけてください。入院時の説明でも入院日にも今は面会禁止との説明は一切聞いておりません。これから入院される方も準備等ありますので事前に面会禁止と教えて頂きたいと思います。※ラウンジのテーブル表示は早急に取り除いてください。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。院内での感染拡大防止の為、当院では、面会制限を令和6年5月21日から行っています。それ以前からご入院されている方には、入院受付のご案内がされておりました。現在、入院受付では入院申し込み時に面会制限の案内を行っており、パンフレットとともに面会制限のお知らせをお渡ししております。</p>
7月	<p>12時に予約であったが12時段階でまだ10時半の患者様が待っている状態である。何の為の予約なのかかわからない。2時間以上の誤差である。こんなことが許されていいのか。</p>	<p>外来の予約時間を大幅にお待たせいたしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。当院では予約優先にて診療を行っておりますが、ご予約をいただいた場合でも前の患者様の診察状況により、お待たせしてしまう場合がございます。お忙しいなか、ご来院いただいている患者様にとって、長い待ち時間が発生してしまうことは大変ご迷惑であると承知しております。今後も待ち時間のご負担を軽くするよう取り組んでまいります。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
8月	予約時間の2時間前に来て、血液検査等を行って待っています。予約時間を1時間～1時間半過ぎています。今日を含めて3回目です。予約時間は何を目安にしているのか、もう少し守っていただきたい。	ご予約の時間にお呼びできず、お待たせしてしまったこと申し訳ございませんでした。特に予約時間より早めにご来院いただき長時間お待たせする状況が続きましたこと、重ねてお詫び申し上げます。当院では、時間枠での予約制を導入し予約優先にて診療を行っておりますが、前の患者様の診療状況により、お待たせしてしまう場合がございます。長い待ち時間が発生してしまうことは、患者様にとって大変ご迷惑であると承知しております。今後も待ち時間のご負担を軽くするよう取り組んでまいります。
8月	名前で呼ばずに受付番号で呼ぶようにしてほしい	ご意見いただきありがとうございます。外来の受付では患者様への書類等の渡し間違い防止の為、お名前でお呼びさせていただいております。また希望がありましたら番号でお呼びすることも可能ですので、各科受付にご相談ください。
8月	(レントゲン室にて) 患者の誘導を高齢者に関わらず、ゆっくりと案内して下さると助かります。(心臓に負担が来て、具合が悪くなりました)	この度は、レントゲン検査でご負担をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を踏まえ、改めてすべての放射線科スタッフに、ご案内の際には患者様の体調や様子などを確認の上、患者様のペースに合わせてご案内するよう指導いたしました。今後は一層注意を払っていきますが、検査や案内などでご要望がありましたら、できる限り対応いたしますので、その都度お気軽にお申し出ください。
8月	1階のすべてが空調がきかなくて暑すぎます。体調がすぐれなくて病院へ来ているのに、これではもっと悪化してしまいます。昨年から通院していて、暑い時期は本当に地獄です。設備をどうにかしてください。	ご指摘につきまして、大変ご迷惑をお掛けしております。空調の設定温度は最低にしておりますが、構造上待合場所に熱がこもりやすくなっております。対策として、近日中に空調の改善を実施いたします。また、日よけやカーテンの設置、空気を循環させるための扇風機を複数設置しております。環境改善に向け、今後とも引き続き務めてまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします(同月同様の空調に関するご意見を他にも9件いただきました)。
8月	ラウンジの消灯時間を現在の21時から23時に変更していただきたい。私以外の入院患者さんも就寝時間が23時程度とのことで、21時～23時の2時間は暗闇で孤独に過ごすことになり、精神上よろしくありません。また、夜勤の看護師も至近に在席していることから、保安上の問題も見当たりません。つきましては、上記の通り、ラウンジの消灯時間を23時としていただくよう積極的にご検討願います。	貴重なご意見をありがとうございました。21時消灯に関しては、以前より討議を繰り返していますが、病院という状況下を考慮し21時消灯となっております。頂いたご意見もあることを念頭において、今後の参考とさせていただきます。環境改善に向け、今後とも引き続き務めてまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。
9月	入院中は大変お世話になりました。看護師、スタッフさまの対応が良く言葉も一人一人が丁寧だったので、患者様は不安が和らげると思いました。以前入院の際は、とてもスタッフさんの無神経な言葉や表情が気になり、不快な入院生活でした。今回入院中、早朝に転倒された認知症の患者様にも優しく対応される言葉を聞き、とても素晴らしく、患者側も穏やかな気持ちになりました。	入院している患者様皆が、安心して入院生活が過ごせるよう日々心掛けています。このようなお褒めのお言葉は、スタッフも大変嬉しいと思います。ありがとうございました。
9月	病院内が暑いのに驚きました。外も暑く、マスクもしているのに、具合が悪くなりそうでした。あと、1、2度下げてください。	ご指摘につきまして、大変ご迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。9月の中旬に1階外来空調の改修が完了しました。今後とも、患者様へより良い環境を提供することを心掛けて参りますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします(同月同様の空調に関するご意見を他にも5件いただきました)。
9月	案内票と診察券を渡すとき、若い女性(いつもこの方/〇〇さん)が〇〇科に行ってくださいと診察科名を言うので控えてほしいです。他の方は、受診科へ行ってくださいと言ってくれます。〇〇科窓口でも氏名を言われて番号札を渡されました。周りの人に聞こえるので控えてほしいです。どちらの方も、他の対応は丁寧でした。	この度は、スタッフの対応により不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。スタッフの教育が行き届いておりません事、お詫び申し上げます。患者様の立場に立った対応、丁寧な対応を日々教育、指導して参ります。ご指摘ありがとうございました。