

ご意見・ご要望等、お気づきの点について(入院患者)

分類	質問	回答
プライバシーへの配慮	病室で話を聞かれると、先生や看護師の話から、病名などが分かってしまうことがある。病名とかは人に聞かれたくはない時もある。	ご意見ありがとうございます。病室での患者さんへの情報収集や病状についての会話についてはプライバシーの保護に努めるようにいたします。
病状説明	医師は専門的な言葉で説明されるため、画像を見せたりしながら、患者が理解できる様な説明をして欲しい。また、医師以外の看護師などからその説明の補足などを聞いた上で治療を受けたい。	わかりやすい言葉や画像を表示した説明を心がけていくようにしてまいります。治療方針については、個別に患者さんの状態を把握しながら説明していく必要がございます。患者さん一人一人の状態を把握して説明をこころがけてまいります。説明上でご不明な点や看護師に確認したいことがあればお尋ね下さい。
看護ケア	土日の看護師の人数が少なく、心細いときがある。また、採血など時間通りに取ってほしい。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 土日・休日、夜勤等も7対1看護配置に基づいて、人数の配置を行っております。採血等、勤務時間帯により重なる場合もあり、ご迷惑をおかけしますが、順次行っておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。ナースコールの待ち時間、話声などご指摘いただいたことは病棟看護師に伝え、改善を心がけてまいります。
	ナースコールを押してもなかなか来てもらえない。ナースコールをしたときに看護師さん同士の話し声が聞こえ笑いながら対応するということがあり、少し不快感を覚えました。	
	トイレの補助の方が男性だと困るときがある	
トイレ	トイレの清掃が行き届いていない。もう少し広いトイレがあると車イスの人も入れるのではないかと思います。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。清掃担当に伝え、清掃不十分ということがないように、隔々まで清掃していくことを再検討いたしました。車いすの方は、病棟中央に車いす用トイレがございますので、ご利用下さい。
サブカード	サブカードの追加機械の設置場所が分かりにくく、チャージが2階しか出来ないのは不便なので、台数を増やして欲しい。(2件)	ご迷惑をおかけしております。サブカード追加機の設置場所など今後ビデオでのご案内に追加してまいります。
病室	4人部屋で、夜中の睡眠中突然と電気をつける患者が多く、カーテン上部のレース部分をなくす様にする。	貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘の通り、環境調整のためには、細やかな照明管理が必要と考えます。カーテンや照明の位置など検討していくと共に、患者さまにはご理解いただけるような説明ができるよう心がけてまいります。
	大部屋で患者、面会人のマナーの悪い人がいる。しっかり注意してほしい。(3件)	
	病室内での携帯電話は禁止して欲しい。	
食事	給食のメニューや味付けの改善をして楽しみな時間にして欲しい。(5件)	ご意見ありがとうございました。メニューや味付けなど、ご意見をもとに今後とも検討してまいります。ペースト食や消化の良い食事など、ご希望の場合は栄養士、看護師にお申し出下さい。

ご意見・ご要望等、お気づきの点について(入院患者)

分類	質問	回答
禁煙	敷地内禁煙について 正面の交差点周辺の場所で喫煙し側溝の中に大量のゴミや吸い殻が放置されている。	ご指摘ありがとうございます。喫煙につきましてはパトロール、清掃を強化してまいります。
その他	シャワー室に鍵、時計、姿見があるとよい。	シャワー室の安全管理上、鍵はつけておりません。外側ドアの鍵をご利用下さい。時計、姿見につきましては今後検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。入院中を気持ち良くお過ごしいただけるよう清掃不備が無いようにしてまいります。
	シャワー室の黒カビがひどい。	
	各室の片隅にチリが残っている。	

ご意見・ご要望等、お気づきの点について(外来患者)

分類	意見	回答
プライバシーへの配慮	受診後、入院、手術のための説明を待合室でされているが、他人に聞こえてしまうので、別室で行って欲しい。	ご意見ありがとうございます。入院・手術のための説明、病状説明などプライバシーの保護に努めるようにいたします。
病状説明	診察の時に症状の違いによる診断治療に対して、詳細をもっと説明してもらいたい。	<p>ご意見ありがとうございます。接遇の改善及び患者さんの立場に立った説明を心がけるようにしてまいります。不明な点があれば、積極的におたずね下さい。以下のような方法も有効です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞きたいことを箇条書きにして、紙を渡し「この点について説明して下さい」と聞く。 ・説明はメモをしながら聞く。後でどのような説明を聞いたか確認ができます。 ・がんの説明等を受ける場合、国立がんセンターのホームページ上にあるパンフレットを活用する。 <p>「重要な面談にのぞまれる患者さんたちとご家族へ」—聞きたいことをきちんと聞くために— http://ganjoho.jp/public/support/communication/question_prompt_sheet.html#a1 また、年1回「医師との良好な関係を築くために」というセミナーもございます。是非ご参加ください。</p>
	先生の気分なのか、対応や言われることが違ったり、症状説明がほぼ無いことなど、毎回診察後に思い悩むことがあった。	
手続きの説明	2・3回来院して流れが分かるようになったが、受付と受付をするための順番待ちカードを取ることで、非常に分かりにくい。	ご意見ありがとうございます。わかりやすい表示に努めてまいります。会計につきましては、発券機前にボランティアがおります。また、受付の説明等は総合案内でも行いますので、お気軽におたずね下さい。
	予約の電話をしても取れないとき、何故、直接行かないといけないのか？その辺を改善して欲しい。	ご迷惑をおかけしております。当日診察枠につきましては、お越しいただくことになっております。ご理解いただきますようお願いいたします。
診療態度・内容	診察時間が2～3分で終わることにびっくりしました。他にも患者さんが沢山いるので、早く終わることも分かりますが、以前も検査結果を見てそれで終わることが多々あり、別の病院で病気が発見されました。毎月先生に診ていただいたにもかかわらず、別の病院で発覚なんてありえません。幸い軽い病だったので、薬物治療で済みましたか、このようなことは無い様にしたいです。	対応、説明が不十分だったことで、不安と不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さんの立場にたったの処方や病状説明を心がけるようにいたします。今後は、患者さんが不安や不快な気持ちを抱かれることのない診察を目指してまいります。
	症状を一生懸命訴えているが、真剣に聞いてもらえていない。医師はPCに記録することを優先し患者に向き合っていない。もう少し話を聞いてもらいたい。	ご意見ありがとうございます。接遇の改善及び患者さんの立場に立った説明を心がけるようにしてまいります。

ご意見・ご要望等、お気づきの点について(外来患者)

分類	意見	回答
接遇・態度	外来の看護師さんの指導は毎月、苦痛。患者の今ある病状、気持ちなど配慮が見受けられないし、病棟も含めて外来もこの看護師さんは態度が悪い。	看護師の対応で、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見をスタッフ一同真摯に受けとめ、円滑に外来受診していただけるように、努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
	1階診断書受付担当の女性に対応が事務的で接遇態度が悪いと思います。患者側の立場を踏まえた対応を心がけるべき。あの人が受付にいと申請したくない。	受付の対応に配慮が足りず、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今後は満足いただけるような対応ができるよう、担当スタッフに指導してまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願いいたします
医療処置	処置が先生によってとても下手で大学病院まで来る意味がない。良い先生に出会うとラッキー。処置も是非診察の先生にやって頂きたい。	痛い思いをおかけし、申し訳ございません。今後とも技術向上に向けて取り組みをいたします。採血の際に問題がありましたら、遠慮無くその場でお申し出下さい。ご意見ありがとうございました。
	IVナースと名札に記入されているが、私みたいに血管の出ない人や細い人の採血が出来ない人が多い。IVナースとしての技術はどうなのか？何回も刺される人の身になって欲しい。	
診察の待ち時間	待つ時間が長すぎる。受付をしてから、2時間から3時間診察までかかります。予約の意味が無いと思います。改善を早くお願いします。(22件)	長時間お待たせし、申し訳ありません。当診察進行は受付前の電光掲示板に表示されますが、診察室担当看護師をはじめ受付職員共に目配り・気配り・心配りが提供できるように努めてまいります。また、患者さんのお気持ちにそった診療を行う上で診療内容により、時間を要する事をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。今回のご意見を医療スタッフ一同は真摯に受けとめ、患者さまのお気持ちにそった診療を日々研鑽してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
会計の待ち時間	会計の待ち時間ありすぎ、体調が悪いときはかなりきついと思う。総合受付はどっちみち診察まで時間が掛かるのだから、1人でいいからその人員を時間的に増やして欲しい。自分の番号が近くなったら会計で待つよう工夫して、時間の無駄を無くせると思う。(12件)	会計の際、患者さんにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。計算窓口の担当者数につきましては、状況を勘案しながら配置しておりますが、今後とも柔軟に対応できるよう取り組んでまいりますので、何とぞご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。
	大病院なので診察までの待ち時間が長いのはやむを得ないが、いったいどれくらい待たなければならないかが分からないので、せっかくシステムをいじったのなら、そのあたりもIBMに工夫させれば良かった。いちいち会計まで行って聞くわけにもいかない。他の採血等ではおよその、待ち時間が分かるので、トイレに行ったりATMへ行ったりできる。会計も昼前後は100人を越える待ち人数になるが、分かっているのか。特に12時を過ぎれば初診再診受付は終わるので、臨機応変に会計を手伝わせるべき。	
看護用品	1Fホールで車イスを借りました。車輪にクモの巣、ほこり、座席シートにほこりがあり、すごく汚くて、病院とは思えないくらいでした。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。車いすの清掃は確実に実施してまいります。

ご意見・ご要望等、お気づきの点について(外来患者)

分類	意見	回答
ボランティア	ボランティアの人がもう少し動いてくれると有り難いです。車から降りるときや車イスが必要なときに早く気が付いて欲しい。	このたびは、不愉快な思いをおかけし、たいへん申し訳ございません。今回のご意見をボランティアに周知し、指導いたします。
駐車場について	病院に着いてから駐車場に入るまで1時間位時間が掛かります。駐車場を拡大してほしい。(38件)	4月に駐車場スペースを80台分拡張いたしました。今後とも駐車場管理の改善・整備・適切な誘導に努めてまいります。何とぞご理解いただきますようお願いいたします。
	2レーンになったのは良いが、誘導員により順番が逆になり腹立たしい。	
	障害者の駐車スペースを増やして欲しい。	
システム	待合でのディスプレイ表示がブルーを基調として、数字を大きく太く表示に改善がしています。また、番号の呼び出し時には数字を黄色にして点滅するので見過ごしにくくなったと思います。	ご意見ありがとうございます。
	1月4日のシステム更新にあたってやはり一日体験して練習する必要があるのではないですか。	ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は問題がないように努めてまいります。
売店など	タリーズ値段が高すぎるし、ローソンは近所にあっていつも行くので病院まで来て利用したいと思わない。以前、1Fにあった「サブ」のような低料金の喫茶店が良い。	ご意見ありがとうございました。今後のサービス向上のために参考にさせていただきます。
	食堂・もう少し安くして欲しい。コンビニ・診察が終わってから行くと、おにぎりがほとんど無い。	
その他	以前は待合でipadが使えたが、今年に入ってからネット状況が悪く使えない。早く改善して欲しい。	ご意見ありがとうございます。病院内の無線LANにつきましては現状では設置しておりません。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。