



患者さんからのご意見への回答

あなたの声を待っております。良い病院になるために。
※患者さんの声は、要約して載せておりますのでご了承願います。

かけはし第88号（R4.1.1発行）掲載

（声）

全病棟の食堂にWi-Fiの設置を強くお願いします。1～2週間の短期入院であれば我慢しますが、1か月以上の長期入院ともなるとネットや動画の視聴でデータ通信量の消費が激しく、日常生活にも不便をきたしています。ましてやコロナ禍で外出もできず、家族や友人とも会えない中、家族等との動画のやり取りは大きな励みや心の支えとなりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

（回答）

貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ございません。Wi-Fi環境の整備については、すでに取り組みを開始しており、導入を目指して準備しております。患者さんが安心して入院治療を受けられるよう快適な環境づくりにより一層取り組んで参ります。

（声）

今日入院しました。入院時の警備員さんの対応がとても親切でした。雨が降っていたのですが、車の駐車場所を誘導して下さったり、荷物を持って下さったり、とても助かりました。ありがとうございました。

（回答）

意識もせず行っていたため、このようなお言葉をいただき驚いています。今後も状況に応じ、お手伝いさせていただきたいと思っております。温かいお言葉、ありがとうございました。

（声）

術後、排泄の介助等でお世話になりました。仕事とは言え、嫌な顔ひとつせず対応している献身的な姿に頭が下がりました。ナースコールに対する対応が早く、患者優先の意識が感じられました。

（回答）

この度はとても嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。
看護師の対応や日々の看護実践について、改めて真摯に振り返り、患者さんやご家族に安心して入院生活を送っていただけるように今後も努力するとともに、お言葉を励みにこれからも頑張ってお参りたいと思っております。

（声）

（内科外来にて）診察終了後は物品をもらいに受付に行きますが、毎回物品をもらうまで30～40分程時間がかかります。看護師の方に声掛けすると「順番ですから待ってください。」と言われます。わかっていますが物品のみで30～40分時間がかかることは感染の一要因になるのではないのでしょうか？

（回答）

診察終了後も長い時間お待たせしてしまい、申し訳ありません。待ち時間短縮を意識し業務にあたっていますが、体調が悪い患者様や特殊検査の患者様の対応と同時に物品渡しなどの対応をおこなっており、お待たせしてしまうことがあります。患者さんの待ち時間が短縮できるような工夫をし、努力いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

（声）

自動販売機にHOTの飲料を年間を通じて入れる必要がある。

（回答）

ご意見ありがとうございます。現在は1階外来ホール、2階売店前のカップ飲料自動販売機にて温かい飲み物を取り扱っています。また、2階にあります「セブンイレブン」では通年、温かい飲み物（コーヒーやお茶の缶飲料、ペットボトル飲料）の販売をしていますので、ご利用下さい。

（声）

色々なスタッフの方々の親切・やさしさにお礼申し上げます。ICU・新病棟の看護師さんからパワーをいただき、これから先も頑張れそうです。みなさん素敵な笑顔で対応されるので負けないと思えるのだと思います。これからも今以上に上を目指して努力して行ってください。みなさん本当にありがとうございました。

（回答）

”声”でいただきました内容を励みに、3新病棟スタッフ一同、これからもケアを行っていきたいと思います。ありがとうございました。

かけはし第86号（R3.10.1発行）掲載

（声）

眼科の場所が分かりにくい。エレベーターから降りた2Fの案内板に眼科名がない。

（回答）

貴重なご意見をありがとうございます。早速、眼科の案内板を新設いたしました。

（声）

赤ちゃん用のオムツ替えのスペースはありますが、大人用のオムツを替える所が車イス用のトイレにもなく、病院なのに本当に困ります。何故ないのか不思議でたまりません。

（回答）

院内には、大人用のオムツ交換の出来るトイレを3ヶ所設けております。ご利用の際には、お気軽に職員にお声掛けください。また、フロアマップにもわかりやすいように掲示をいたしました。

（声）

婦人科は人が多いのに座る椅子が少ない。立って待たないといけない。待ち時間も長いのでもう少し椅子の数を増やしてほしい。

（回答）

ご不便をおかけして申し訳ありません。椅子を増設いたしましたので、ご利用ください。

（声）

（外来患者さんより）音姫を付けてほしいです。

（回答）

ご不便をおかけして申し訳ありません。外来棟の女子トイレ及び多目的トイレの未設置個所に設置いたしました。

(声)

退院前のリハビリが大変良く、的確なアドバイスもいただきました。今後もこういったリハビリは、どの患者さんにも喜ばれると思います。

(回答)

温かいお言葉をいただき、感謝申し上げます。今後もスタッフ一同、患者さんに満足して頂けるリハビリテーション治療に取り組んで参ります。

かけはし第85号 (R3.4.1発行) 掲載

(声)

(本院の入院誓約書の一文)

※この入院誓約書は、同一疾病名で再入院された場合は、1年間有効です (略)

※再入院の手続時に入退院窓口でこの書を提示してください。

入院受付の窓口での対応について、再入院の際、誓約書の控に押印して提出するように指導しています。「提示」と明記しているのに、提出を求めている。控は本来提出するものではないし、再々入院となった場合、控がなければ、再度誓約書を作成しなくてはならないこととなる。窓口の対応を改めてもらいたい。

(回答)

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。入院誓約書については、入院受付が混雑するため、患者さんの待ち時間短縮と確認漏れを防止する目的で、コピーするために提出していただいております。なお、誓約書の控の押印については省略することといたしました。

(声)

歩行器が1台しかないので、いつも使えなくて困っています。(外来)

(回答)

ご不便をおかけして申し訳ありません。病院内で調整し、台数を増やしました。

(声)

入口や会計の時に、案内係の方が必要以上に「どちらに行かれますか」「今日は入院ですか、外来ですか」など、しつこく話しかけてきてストレスです。行き先が分からない方だけ案内したらどうでしょうか。

(回答)

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、正面玄関入口で体温測定を実施し、患者さんの行き先を確認させていただきご案内しております。ご理解とご協力をお願いします。

(声)

入院中、担当医師を始め、身の回りの世話や温かい笑顔の看護師に、安全・安心・快適な治療、看護を受けました。今回初めての入院でしたが、色々と勉強になりました。洗髪中も丁寧に声かけをしてもらい、心の面でも爽快気分になりました。患者に寄り添い、患者の立場で援助していました。

(回答)

温かいお言葉をいただき、感謝申し上げます。患者さんからのフィードバックを励みに、今後もスタッフ一同、患者サービスの質向上に取り組んで参ります。

かけはし第84号（R3.1.1発行）掲載

(声)

コロナ対応の件で、朝7:00~8:00までの玄関待ちです。ぜひ椅子を出してください。

(回答)

患者さんが安心して診療を受けられるよう感染症対策を継続しています。正面玄関の開扉後は、スムーズに入館できますので、予約時間に合わせてご来院ください。ご理解とご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

(声)

障がい者(車イス)トイレに設置してある“ハンドソープ”の位置が高くて、車イス利用者(特に重度障がい者や座位バランスが不安定な者)は使用不可であるため急ぎ改善していただきたい。※コロナ対策で手を洗うことが大切な時です。精算機も車イス優先場所があれば『ストレスフリー』です。

(回答)

ハンドソープは、早速取り付け位置を変更し、変更できない箇所については、置き型を設置いたしました。診療費自動精算機について、車イスご利用の患者さんには、6番支払窓口をご案内しております。お困りの際はお声掛けください。

(声)

MRI 検査に音楽を取り入れることはできないでしょうか？他院では取り入れてくださっている病院もあります。MRI 検査で気が狂いそうになる時があります。【新聞記事の切り抜きの添付あり】検査中の音は建設現場に満ちるそのようで、平気な人もいるが私はとても苦手だ。(省略)不快などという生易しいものではなかった。(省略)以前の病院での検査のときは、いつもカーペンターズの歌が流れていた。

(回答)

患者さんの不快感を軽減するため当院でも原則、手軽で静音効果が高い耳栓による対応を行っているところですが、CDによる音楽の提供も可能です。ただジャンルや個数も限られており、また検査部位によってはヘッドホンが装着出来ない場合もあります。今後は可能な限りご希望に添えるよう対応してまいります。

(声)

トイレの蓋はいつになったらつくのでしょうか？トイレが新しくなった時も、大学病院のトイレに蓋がないのがすごく不思議でした。コロナも流行していますが、検討しないのでしょうか？

(回答)

本院では、車イスや身体に障がいのある方の支障にならないように、トイレの蓋を設置しておりません。ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

(声)

手術控室のソファは背もたれが短くてつらい。長時間待っているのに、座り心地が良いのではないと高齢の方などはつらいと思います。改善をお願いします。

(回答)

手術の控室には背もたれの高い椅子を設置した部屋もございます。ご希望のある方はスタッフまでお声掛けください。

(声)

初めての入院、手術で不安でいっぱいでしたが、スタッフの皆さんの声掛けが励みになりました。特に心臓血管外科の先生たち看護師さん ICUの皆さん等、忙しいのに患者に嫌な顔をせず寄り添ってくれて、コロナ禍で家族が付き添えない中とても心強かったです。本当に、本当にこの病院の入院、手術でよかったです。ありがとうございました。

(回答)

スタッフの対応について、患者さんの励みになったという声をいただき、とてもうれしく感じました。今後も満足していただけるよう努めてまいります。

かけはし第82号 (R2.7.1 発行) 掲載

(声)

ローソンの近くの病院との間の階段でたくさんの方がタバコを吸っているのが迷惑です。通るだけでもタバコの煙が入って来ます。一般の方も患者も駐車場の警備員もいました。ここだけではなく、大学の下の方の鎖のところにも学生のような人が出て吸っていました。敷地外とはいえ、学生にはちゃんと指導したほうが良いのではないのでしょうか。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘のあったローソンの近くの階段には、喫煙ができないように階段の両側にロープをはり、通路周辺での喫煙を行わないよう注意喚起の看板を設置するとともに、定期的に巡回し禁煙をよびかけています。なお、関係の業者に対しては担当部署から注意喚起を行いました。また、学生については、タバコの健康被害についての正しい知識を伝えるとともに、学生が禁煙するための支援活動を行っています。しかしながら未だにタバコを吸う学生がいることは否めず、今後も継続して学生に向けた禁煙教育を行います。

(声)

病院職員のセミナーなどの放送は入院患者に関係あるのですか？病室や食堂内まで放送は必要ありますか。私も医療関係者ですが、院内放送しか伝達方法はないのでしょうか。患者の安楽のため、検討したほうが良いと思います。

(回答)

職員への周知を目的とした講演会及びセミナー等の案内については、これまで放送内容や回数の制限を設けて行っておりましたが、複数のご意見を受けて、本年4月から試行期間を設け、院内放送による職員向けの案内を行わないこととしました。試行期間経過後に改めて、必要性の検証や他の方法への移行等について検討を行う予定です。

(声)

先生、看護師さん、技師さんも事務員さんもみなさんとても優しくフレンドリーでした。無理なお願いをしてもすぐには断らず、一旦話しを聞いてくれました。病気はしたくありませんが、また入院したいと思いました。とても楽しい入院でした。ありがとうございました。

(回答)

この度はお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も引き続き、スタッフが一丸となりサービス向上に努めて参ります。

かけはし第80号 (R2.1.1発行) 掲載

(声)

予約時間の30分以上前に来ても、病院に入る道路上で30分以上渋滞することが4度もありました。駐車場の問題でしょうが、予約時間もあり、辛くなります。どうぞ改善策をお願いします。

(回答)

病院の入口の渋滞については、大変ご迷惑をおかけしております。少しでも渋滞を緩和させるため、患者さんの診察予約時間帯の分散や、立体駐車場の混雑状況により奥の駐車場へ案内させていただいております。ご不便をおかけしますが、ご協力くださいますようお願いいたします。また、病院入口からロータリーを改修し、駐車場への専用レーン新設等を検討しており、ご意見を参考にさせていただきながら、より利用しやすい病院を目指してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。

(声)

傘立てを受付ガードマン等の目の届く位置に移動してほしい。もしくは、盗難が発生している旨をもう少し明白に喚起表示してください。2019年7月19日にメイン玄関傘立てに立てていた傘が1本盗まれた。取り間違いかと思いましたが、似た傘の忘れ物はなく、同行者の3本傘を同じ穴に立てていたため、その可能性は低そうです。大変思い入れのあった物なので、残念です。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。傘立てにつきましては、傘の取り違いや置忘れ等がありますので、正面玄関に傘ポン（自動傘袋機）を設置しております。出来るだけご本人様で管理していただきますようご協力をお願いします。

(声)

患者用図書館がありがたかった。これからの充実を楽しみにしています。

(回答)

この度は、患者図書室をご利用いただきありがとうございます。患者図書室は、患者さんが正しい医学・医療の情報を得て、病気や治療などへの理解を一層深めていただくとともにアメニティーの向上を目的として平成30年の4月に開設しました。今後もより多くの患者さんにご利用いただけるよう、引き続き図書の充実を図ってまいります。

かけはし第79号（R1.10.1発行）掲載

(声)

食事室のドアが22時で閉まるので、寝る前にお水を飲みたくなったら困る。せめて22時30分とかまであけて欲しい。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。食堂の施錠時間については安全管理上、消灯時間と同じ22時としております。22時以降は、施錠していても必要に応じて開錠いたしますので、遠慮なく病棟スタッフにお声掛けください。

(声)

小児科で入院と退院をくり返しています。年齢的にはトイレのトレーニングが終わり自分でトイレができるようになったのですが、治療中という事もあり、体が小さいので点滴がつながった状態でトイレを利用するのがとても難しいです。車いすトイレにフィッティングボードを取りつけてもらうと助かります。体が小さいのでズボンとパンツを完全に脱がなくては便器に座れず、靴をはいたまま点滴をおして一連の動作を清潔に行うのはとても難しいです。

(回答)

ご不自由をおかけして申し訳ありません。今回ご意見いただき、お子様用の排泄の支援として設置の必要性を認識いたしました。関係部署と具体的に検討し、設置しましたのでご利用ください。

(声)

予約外で来院したが、最初の相談窓口職員の方の手続きが早く感謝しています。その後の看護師、先生の対応もスムーズで不安を安心に変えてくれました。

(回答)

この度はお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も引き続き、スタッフが一丸となりサービス向上に努めて参ります。