

患者さんからのご意見

医師

医師ばかり話してパソコンで患者の話を聞いてくれないことが多い。特に今は私(夫)がつきそいにきたが話をまったく聞いてくれない。

- **メンタルは患者さん及びご家族のお話を聞き、相談することが最も重要な仕事です。このようなことはあってはいけないことだと思います。医局全体であらためて徹底するようにいたします。また、確かに電子カルテになって、患者さんの顔を見る時間が減ったと思います。医師と患者さん・ご家族が一緒に画面を見ながら話し合うなどの方法を検討いたします。**

医師

重症患者や末期患者に対しては、本人にすべての病状を話さなくていい場合があると思う。

家族には話しても本人には止めておいた方がいい。

私たちは、病気を直すことはもちろんですが、先生方の”大丈夫ですよ！！”の一言で安心します。痛みや苦しみから開放ももちろんですが心の安らぎ安心も大きな治療です。やさしい先生が好きです。

- **外来初診時に、患者さんご本人に病状をお伝えしてよいかどうかアンケートを取らせていただいております。担当医はその回答を見てから病状をご本人に説明させて頂いておりますが、ご指摘の通り、重症や末期患者さんに対しては、すべての病状を話さなくて良い場合もあると思いますので、患者さんの心情にも十分配慮できる優しい医師になれますように努力いたします。**

医師

余計なことは聞けない。医師も時間に追われすぎているため、専門以外のことを聞くと怒られる。

- **たいへん申し訳ありませんでした。時間が無いとは言っても、患者さんの声に耳を傾けるのは医師の職務ですので、今後そのようなことが無いように心がけて参ります。**

医師

何かあったらいつでも受診できる大きな病院であってほしいです。

当院は地域の救急医療を担う基幹病院で、救急医療が必要な場合には、常に患者を受け入れております。しかし、夜間など、人手が少ない時に軽症患者を受け入れているわけではなく、救急医療を必要としている患者さんが優先されますので、その点をご理解の程、お願いいたします。

医師

麻酔科先生を多くいれてください。

- **全国的に麻酔科医は不足しています。当院では、手術麻酔、集中治療管理、産科麻酔、ペインクリニック、救急医療(ドクターヘリ)、と幅広い分野で势力的に医療を行っていることもあり、麻酔科医は慢性的に不足している状況です。優れた麻酔科医の育成に今後も努力する所存ですので、今後ともご支援の程、よろしく申し上げます。**

医師

診断書をお願いしたのですが書いていただくまでに3週間以上かかってしまいました。お忙しいとは思いますが、もう少し早く書いていただけたらと思いました。

- **少ない人数での診療のためご迷惑をおかけいたしました。診断書などのお預かりした書類は迅速にそして丁寧に記載できるように医局内で徹底いたします。**

(血液内科)

医師

もう少し患者の話を良く聞いて、悪いところがあれば他科にまわしてほしい。

- **まず患者さんのお話を聞くのが医師の仕事ですし、自分の専門外の分野については他の科にお願いするのは当然のことです。ご指摘のように、親身な診療を心がけたいと存じます。**

医師

検査がなくなり治療がないと治ってもいないのに退院させると聞き不安。

- **病棟は当科の病床数が限られており、他科で入院治療を早く開始しないと生死にかかわる方がおられます。外来で介入が可能と判断した場合には一度転院や退院をお勧めすることはよくあります。ご理解ください。**

医師

入院待機日数の短縮。
3カ月待ち経験あり。

- **そのような事がないように調整しているつもりです。当日の緊急入院もありますので重症度・緊急度に応じて判断しております。**

診察の予約時間を守ってほしい。

- 待ち時間が長くてご迷惑をおかけしています。昨年より、これまでの1診体制から2診体制にして、外来数を増やして、診療の効率をあげるようにいたしております。しかしながら、血液疾患は専門性の高い疾患が多く、県内で診療できる施設が少ないために当院での診療を希望される方が多いのも現状です。お一人お一人に満足のゆく診療を心がけておりますのです、どうしてもお一人にかかる時間が多くなってしまう事もありますが、無駄をなくして予約時間が厳守できるようにこれからも努めて参りたいと思います。
(血液内科)

医師

他の先生に聞いたが患者を減らす事ばかり考えているのでは？

- 当科には毎年700-800名の患者さんが入院し、その多くが急性心筋梗塞や急性心不全などの重篤な病気です。これらの患者さんが退院後もずっと当院に通院を続けると、外来患者さんが毎年数百人ずつ増加することになり、外来診療が成り立たなくなります。そこで退院後は、状態が安定して一般の病院でも治療が可能と判断した時点でそちらにご紹介することにしております。一般の病院や開業の先生に診ていただき、状態が悪化した場合には当院で治療をするという役割分担を目指しておりますので、なにとぞご理解をいただきたいと存じます。

(心臓内科)

医師

患者が多く先生方は大変だと思いますが、検査結果は良い、悪いにかかわらず丁寧に説明をして欲しい。プリントを渡されても医学用語が難しく理解できないことがある。

- **資料をわたし丁寧に説明していますが、乳癌治療は細分化され難しいものになっています。患者さんにも術前説明、承諾書記入時説明など繰り返し説明していますが、さらにわかり易いものにしたいと思います。**
(乳腺・内分泌外科)

予約

土曜日に皮膚科の先生が減り、朝早い時間に予約ができなくなりました。もう少し土曜日に診察のできる先生を増やしてほしい。それに伴って待ち時間も増えています。(最寄りに信頼できる病院もありません)

- **医師不足で連日非常時体制で外来, 入院, 当直体制をようやく維持している状態です。新年度から改善できる見通しがたちましたので、いましばらくご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力を御願い致します。**
(皮膚科)

医務

会計受付にろうかの方まで並ぶ事がある。
乱れて並んでいたりするのでいつでも整理・案内がほしい。

- 常に案内が立つのは現状では難しく、申し訳ありません。ロープを張ったりして、混雑時には出来るだけ案内に立つようにすると共に、会計受付もスムーズに対応が出来るように務めて参ります。

医務

会計票を入れる、ビニールファイルは必要か？

1. 廃止

2. 11/4日 会計窓口へ案内する人がA～Eへ指示している時、ビニールファイルから会計票を取り出してもらうようにPRする(時間短縮)

- **以前より同様のご意見を頂いております。今後、病院として検討して参ります。**

医務

会計に時間がかかります。計算書を先にいただければ助かります。車椅子対応の車の手配をする必要があるため、終了までの時間をお知らせいただければ良いのですが・・・

- **長い時間お待たせしてしまい申し訳ございません。当日の予約人数や時間帯によって混雑する事があり、お待たせしてしまっております。対策として混雑が予測される日の対応人数の調整や混雑時の昼時は可能な限り対応時間の調整をするなど、今後も行っていく予定です。なお、会計終了時間のご案内ですが、会計受付にファイルを提出された方順に会計処理をしている事、患者さん毎に診療内容が異なる事などから混雑時に会計受付にて会計終了時間のご案内する事は非常に困難と考えられます。ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解の程お願い致します。**

医務

以前(数年)より会計など、かなり早くなって待ち時間は少なくなりました。良くなっていると思います。

- **会計処理につきまして、出来る限りお待たせしないよう今後も対応して参ります。**

医務

予約番号を朝一番で取得するのに早朝から予約機の前に行列するが高齢者、身体不自由者等の配慮

- 診療開始前に再来受付機の前に並び診療順番を早くしたいという患者さんのお気持ちは十分理解しておりますが、病院側と致しましては予約時間内での受付をお願いしており、予約時間よりあまりに早くご来院いただく事はご遠慮いただいております。ご理解の程お願い致します。

受付

予約があってもなくても待ち時間があるのは大学病院なので仕方がないと思いますが、科の受付で最初に時間がかかる事を伝えて頂きたいです。

- **待ち時間へのご理解をいただきありがとうございます。診療が混み合い待ち時間が長くなってしまいそうな時は、早めに担当医師画面に混雑中と表示するようにいたします。**

受付

保険証確認に時間が掛かりすぎる。

- 月初めや保険証の更新時期や窓口の混み合う時間帯は、お待たせしてしまう事が多いので、時間が掛かりそうな場合は先に検査や診察に行っていたいただき、会計受付でも可能なことや受付から会計までの間に確認させていただければ大丈夫な旨を説明させて頂いております。今後も十分な説明を心掛けていきたいと思っております。

受付

持参した紹介状に記載のある医師ではない他の医師に受診がまわってしまった。
(受付に話をして訂正してもらいました)

- 紹介状に記載してある医師とは初回に限り異なる場合もあり、説明はさせて頂いておりましたが、十分な説明ではなかったのだと思います。今後はご理解頂けるよう丁寧な説明をさせて頂きたいと思います。

受付

受付の際、名前を呼ばれてしまうのでプライバシーの配慮をして欲しい。

- **毎回お名前をお呼びしてはいたませんが、初診の時は問診記入など確認や説明でお呼びする事があります。ご理解ください。**

看護師

看護師の笑顔が欲しい。(もう少しあっても良いのでは……(サービス))

- 接遇には気を付けておりますが、忙しいと事務的になってしまったのかもしれない。外来でも話し合い、笑顔、丁寧な言葉使いなどいっそう気を付けていきたいと思っております。

看護師

点滴処置室である特定の看護師が集まると私語を大きな声で話しています。

点滴は、時間が長いので、患者とコミュニケーションを取った方が良くと思います。

- 私語については、確かに最近増えたように思います。その都度、声のトーンを抑えるようにスタッフ同士で注意しあっていますが、徹底できず反省しております。個人個人が意識を持って、改善していきたいと思います。また、患者さんとは点滴中にコミュニケーションを普段から取るようにはして以前はその声がうるさいとご意見を頂いたこともあります。今後、対応に気を配って努力していきたいと思います。

対策：①声のトーンを抑え処置室での私語をなくす。

②スタッフ間で注意しあう。以上を徹底していきます。

看護師

看護師が毎回変わってしまい同じ事を何回も伝えているが、伝わっていないことが多々ある。ある程度固定化するか横のコミュニケーションの充実を図ってほしい。

- **たいへん申し訳ありませんでした。今後は、しっかり伝達を行い、横のコミュニケーションを図るよう努力します。**

看護師

入院中、看護師さん達にはいろいろと親切にしてもらっています。歩行練習はたしかにスパルタですが、歩けたときに一緒になって喜んでくれたりすると、凄く励みになってやる気ができました。

- **貴重なご意見ありがとうございます。コミュニケーションを取りながら赤ちゃんとお母様の一日も早い回復を目標に今後も時には優しく、時には厳しく対応して、笑顔で退院の日が迎えられるよう努力して参ります。**

(産科)

施設

トイレのペーパーの紙巻が強く、使用のたび紙が引出せずイライラします。

- **今迄のご意見を参考にトイレトペーパーを変えさせて頂きました。2月中旬より対応させて頂きました。**

施設

2階の採血室の隣のトイレ内の個室について。隣に尿検査室があるのだから採尿する患者が多いはずです。採尿後の尿カップを一時的に置くスペース(棚みたいなもの)があるとありがたいです。(下着を上げるときに毎回不便にしていますので)。

- **ご意見ありがとうございます。少しでも使いやすくなりますように現在検討しております。**

施設

- ・トイレ入り口の段差と傾斜が危ない。点滴台が先に行ってしまったたりする。
 - ・病室の空調、寒かったり暑かったりする。
-
- 今後、病棟改修時に検討いたします。
 - 病室の空調が寒い・暑い場合には、看護師にお知らせ下さい。(調査及び可能な範囲で調整いたします。)

施設

トイレが狭い。

- 以前にも同様なご意見をいただいておりますが、現在の構造ではトイレの拡張が困難な為、今後病棟改修工事などで検討します。

施設

設備が古い。気が滅入るから新しくしてほしい。

- **開院から28年経っており、設備も老朽化しております。部分的な改修工事は行っていますが、今後は病棟全体の改修工事を検討いたします。**

施設

心臓内科前のトイレについて、便座が冷たく心臓の悪い母が利用するのが心配です。改善できませんか？

今後、ウォシュレット設置を検討中です。(Aブロック外来トイレ)

施設

科の待合室の椅子が穴が開いてたり破れたりして座りづらい。

- **昨年12月に待合椅子の入れ替えを行いました。**

施設

バス停前の扉が開くので少々寒い。

- 病院入口には風除室がありますが、どうしても出入りが多いので風が入り込んでしまいます。今後は、空調機の改善を検討いたします。

施設

8・9月の各科の待合室は空気の流れもないせいか蒸し暑くみなさん汗をぬぐいあおいでいました。病院に来たのに具合が悪くなりそうでした。節電もわかりますが、その日の室内の温度を考えて設定してほしいとおもいます。

- **Eブロック外来待合室に空調機の増設を予定しております。**

(平成25年6月 工事完了予定)

施設

大腸内視鏡検査あたり、専用トイレがほしいです。

- **平成25年2月に内視鏡検査専用トイレを1階中央トイレ横に増設いたしました。**

施設

呼出番号が出るディスプレイは、すべての椅子から見えるように数を増やす等してほしい。

- **ディスプレイの位置や数については、検討させていただきます。**

施設

個室は年金生活者には大変だと思えます。3日間前後はいいですが長くなることは無理です。

- 当院には、個室、3人部屋、8人部屋の用意があります。たくさんの入院患者がおりますので、希望してすぐに移動できない場合もございます。なるべく早く調整をできるよう努力いたしますのでご理解頂きますようお願いいたします。

病室環境

洗面所の水が手をかざしていないとすぐ止まるので不便。顔を洗うのに大変。

- **病院の方針として、衛生上の問題から手洗水栓は自動タイプのもので使用しています。**

病室環境

病室内での来客等の声が大きすぎる。
出来る限り病室外にてすること。

- **入院時のオリエンテーションで見舞客の対応は病棟ロビーにて行うようお願いしております。お気になるようでしたら看護師にお声をお掛けください。**

病室環境

消灯時間を21時から22時へ変更してほしい。

- **同様なご意見を頂いております。何度か検討いたしましたが、業務上、消灯時間の延長は難しく21時となっております。ご理解、ご協力をお願いいたします。**

病室環境

病室を皮膚科と呼吸器内科の患者をできるだけ分けてほしい。

- **当院では空床がない為に希望には添えませんがトラブルも困ります。看護師にご相談ください。**

検査

採血の開始時間をもう少し早めにしていただけたら良いかと思えます。

- **病院受付8:15、採血受付8:20、採血開始8:30、原則、病院受付後採血受付になります。病院のシステム上、現状では困難です。**

検査

朝一番で採血するために息子に順番を取ってもらっていたのに、文句を言われた。

- **患者さん同士でのいさかいが起きることを避けるために、ふた手に分かれての順番取りはご遠慮頂いております(貼り紙あり)。今回の内容からは”文句”を言ったのがスタッフなのか他の患者さんかはわかりませんが、8時15分より前に採血室の前で待たれている方には、検査部スタッフが声をかけて、移動して頂いています。**

放射線

医療機器（PET-CTや重粒子放射線など）を導入してほしい。

- **現在、PET/CTを導入する方向で検討しております。また、放射線腫瘍科では、現有の直線加速装置（LINAC）によるIMRT（強度変調放射線治療）を開始しています。**

薬剤部

処方箋を院内でだして欲しいと思います。

- 当院は原則、院外処方箋発行となっております。御理解、御協力をお願いいたします。

総務課

障害者用駐車場を増設してください。

- **平成25年1月に45台から52台に増設いたしました。**

総務課

自転車置き場の改善をしてほしい。

- **放置車両の点検を定期的実施し、年に数回整理促進を行っております。1台でも多く停められるよう整理に努めます。**

総務課

初めて来院した時に駐車場の空いている場所が判りづらい。誘導員を増やしてスムーズに車が停められるようにして欲しい。

- 当院の駐車場は、無料で提供させていただいておりますので、誘導員の配備には有料化を検討せざるを得ません。御不便な点があるかと思いますが、御理解をお願い致します。

総務課

上尾駅からのバスの本数が少なく不便です。有料でもいいので、送迎バスなどを出して頂ければありがたいです。(寒い中、暑い中待っているのは大変です)

- **バス会社に患者さんからの要望としてお伝えします。送迎バスにつきましては運転業務の縮小と共に、東武バスの院内乗り入れも開始されたことから廃止となった経緯があります。今後の再開は難しいと考えます。**

総務課

病棟内にいつもほこりがたまっていたりするのが、とても気になります。(廊下がとくに)。

- **委託清掃業者に対し、掃除の際に出来る限り細かな箇所まで注意して作業を行うよう指導致します。**

総務課

売店の時間を朝早く、夜遅くにしてほしい。

- **毎日8:30～19:00まで営業しておりますので、ご理解をお願い致します。**

その他

他の病院のように大手コーヒーショップを1階に入れてほしい。

コンビニを1階に入れてほしい。

- **将来計画にて検討致します。**

その他

緊急外来の電話がなかなか繋がらない。

- **夜間は多くの救急患者を受け入れていますので、電話の件数が多いときは、対応が困難な場合がございます。ご理解をお願い致します。（看護部）**

その他
巡回売店があると嬉しいです。

- 広い病院ですので今後検討していきます。

その他

要望というか、家族的にはもう少し赤ちゃんとの面会時間を長くしてほしいです。

- **外からの面会は細心の注意を払っています。安全が確保できれば検討していきます。 (看護部)**

その他

学生さんのお手伝い、ありがとうございます
が一日の中でそっとしておいてほしい
時間もありました。

- **学生も必死に学んでいると思います。
不都合な場合は、どうぞおしゃって下
さい。貴重なご意見ありがとうございました。
（看護部）**

その他
お茶を出してほしい。

- **たいへん申し訳ございませんが、現在、給茶の提供の予定はございません。ご理解いただきますようお願いいたします。
(栄養部)**

その他

院内食の味が見ただけでわかる。レパートリーが増えると食事も楽しくなる。

- **大量調理となりますと、ご家庭の料理と同じものの提供は難しくなってしまいます。しかし、食材、調理法、味付けを工夫し、患者さんに満足していただけるよう努めて参ります。**

(栄養部)

その他

食事内容が悪い。味付けが良くない。材料魚、肉の鮮度がなく野菜はいつも口の中にせんいが残る。

- **嗜好調査により患者さんからご意見をいただき、日々改善をおこなっております。また食材につきましては、今後検討致します。** (栄養部)

その他

食事のメニューに変化がないので長期入院の場合飽きてしまいます。

- 長期入院ですと、同じお食事を召し上がる回数も増えてしまいます。もしよろしければ、有料メニューをご活用ください。
- 毎日のお食事1食1食に心を込めてお作りしていきます。 (栄養部)

その他

テレビの利用料が高すぎる。(患者にとってはテレビは数少ない楽しみ。これだけ高いと利用しづらい。まさか利用させたい為に高く設定している訳ではないと思うが)

- **大変申し訳ありませんが、テレビの関係につきましては、業務委託となっております。なお、設定金額は、埼玉医科大学病院・埼玉医科大学国際医療センターと同様の金額となっております。 (経理購買課)**

お褒めの言葉も頂きました

医師

命を助けていただきました。

- 今後も同様なご意見を頂けるように努力していききたいと存じます。

医師

私は20歳の時からこちらの病院でお世話になっています。他の病院で、病名が判明せず不安でいっぱいだった時にこちらの病院で病名が判明しそれからずっとお世話になっています。過去4回の入院中も皆さんとても親切に対応してくれました。

- 私たち医療側にとっても力づけられる評価です。

検査

血液検査技師さんがとてもテキパキしていて丁寧です。受付(総合の方たち)女性の方が採血が上手いみたいです。

- **お褒めの言葉ありがとうございます。**

その他

減塩の食事、味付け良く入院中完食しました。

- **ありがとうございます。治療をされている患者さんはお食事が楽しみかと思存じます。患者さんにとっての1食1食を考えながら提供させて頂きます。**

その他

約10年ぶりに入院しましたが変化に驚いたこと、進歩していると思いました。もしこの次病気したら医療センターを指名したい。

- **お褒めのお言葉ありがとうございました。**

その他

創設以来利用させていただいていますが首都圏にあって、他機関と連携よく充実した設備、高度な技術を身につけたスタッフや良識ある大学の付属機関として運営されている。毛呂山と共に何時までも地域社会のみならず広く高齢化の進む中多くの人々が安心して生きていくためにも利用できる機関として頑張ってください。

- **大変うれしいお言葉ありがとうございました。このお言葉を励みに尚一層精進して参ります。**

今年度も患者満足度調査を実施いたします。

その節は、よろしくお願いいたします。