

患者さんからのご意見

医師

正直申し上げ、リウマチではネットで調べ専門医師の〇〇先生がいらっしゃるという事で通院を始め、その後、〇〇先生に診察をしていただいていたが…。医師が不足なのか。お二人の先生がいらっしゃらなくなり、最近は混んでおり診察までの待ち時間が長い割には診察が短く質問に対する医師からの回答が雑である。信頼をしていないわけではないが。心配で何の知識もない為、質問をしているので詳しく答えていただきたい。医師への信頼感が薄れる。不安である。

医局会で、患者への説明を丁寧にするよう注意します。予約枠をできるだけ守って、無理な予約をしないよう注意します。しかし、外来の混雑については、医師によっては患者数が多く、予約枠を守って予約することができませんので十分な時間がとれないことはある程度ご理解頂きたいと存じます。(リウマチ・膠原内科)

医師

予約日までのあいだ担当医がいないと来院しても、よく話を聞いてもらえず、救急車できても帰らなくてはならない。心配で一晩泊めてほしいときも空室がないので...と断られる。

ご心配をおかけし、申し訳ございません。血液疾患の場合は、どうしてもご心配なことが多くあると思いますので、次の受診日までに心配をおかけしませんように、現在の病状や治療方針、今後の見通しなどをできるだけ丁寧に分かり易く説明するようにいたしております。また、緊急でご来院いただいた際には、その時点での判断で入院が必要な状態でしたらできる限りお受けするようにはいたしております。(血液内科)

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。

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。

医師

都合などで、どうしても来れない時などで、検査結果など直接TELなどで取れるようにしてほしいです。

申し訳ありませんが、電話ですとどうしても本人確認が不十分となるため、ご来院をお願いしております。

医師

担当医が病気の原因や処置方法がよく解らなかつた場合には上司等に相談しているのでしょうか。病気の原因が不明の時等、経過観察だけに任せず、医師同士で相談しているのでしょうか。

担当医が病気の原因や処置方法がよく解らなかつた場合にはその都度、外来で上級医に相談できるようにしております。
(耳鼻科)

医師

付添でよく来る事があるけど、先生によっては、パソコンばかり見ている患者の顔見ないし、患者がうったえてる事に対してもっと真剣に話を聞いてほしい。信頼感があまりにもなさすぎる。機械に話してるみたいだ！

電子カルテが導入されて以来、カルテへの記載の際にどうしてもモニターを見ないわけにはいかず、その分患者様の顔を拝見する時間が少なくなる傾向にあるのは各科共通のことだと思います。そのため、患者様の話を真剣に聞いていないような印象を与えてしまいがちなことも、医療サイドとしては十分注意しなければならない点です。今回のご指摘を期に、さらに注意するように改めて外来担当医全員に伝えました。

(整形外科)

医師

入院、手術までの待機時間が長すぎる
と思いました。

当院にて手術治療を要する患者様が
数多くいるために、どうしても待機日数
が長くなってしまう傾向にあります。ただ
し、早めの手術を要するような病状の場
合は、配慮しておりますので、どうぞ担
当医にご相談ください。 （整形外科）

看護師

薬を飲むための水のサービスがあると良いと思う。自分でペットボトルの水を買いに行くのは、体調が悪いので大変。

時々ご意見いただきます。衛生管理の観点から自分が使用するものは各自で準備して頂いております。ご理解の上ご協力をお願い致します。

看護師

採血の時、新人の看護師さんにあたる
ととても不安です。何回も針を刺された
ことがあります。

患者さんには苦痛や不安な思いさせてしま
い大変申し訳ございません。スタッフ一同“安
全で痛くない採血”ができるように日々努め
ております。『いつもとは違った痛さがある』
『痺れるような痛みがある』場合は直ちにお
声がけください。

看護師

小児科が隣にあり、インフルや感染力がある病気がある子供が近くにいると不安。

とても気になるところです。ご迷惑をおかけしないよう発熱外来は別にしております。貴重なご意見を今後に参考にさせていただきます。

看護師

看護師の入れ替わりで、前の人に話しておいたことが、次の看護師に伝わっていない時があり、そこでまた時間と手間を費やすことがある。

大変ご迷惑をおかけしました。気が回らないことも多いかと思います。どうぞ気兼ねなくなんでもお申し出ください。皆様の声で勉強させられることも大変多くあります。貴重なご意見をありがとうございました。

看護師

他の科の診察を受ける場合、戸惑うことがある。

**総合案内に看護師を配置しております
のでご相談ください。**

病室環境

病室内の換気が悪い。
壁や床にホコリが多い。

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。看護師も気が付けば対処しておりますが、業者にも注意してみます。
貴重なご意見をありがとうございました。

病室環境

入院中や外来診察時、感染症患者とそうでない患者を分けて欲しい。

感染症疑いのある患者さんは、個室管理や別室管理をしております。ご理解ください。

病室環境

8人部屋のためあまりプライバシーが守られないためあまり良く眠れないです。

近い将来、改装を予定しています。8人部屋の在り方を検討いたします。ご不便をおかけして申し訳ありません。

病室環境

大部屋の生活ルールをもっと具現化させて患者の皆さんに徹底させてほしい。

入院時にどの患者さんにも同じ説明を行っていますが、もっと具体的な説明をするように努力いたします。

病室環境

病室もしくは病棟の一角にネットワークを使用できるようにしてほしい。特に長期入院の場合、様々な面において不自由になってしまったためパソコン使用可能になると非常に良い。

現在検討中です。時代とともに考えてはいるのですが間に合いません。ご不便をおかけしますがどうぞよろしくお願い致します。

予約

予約日に都合で来院できない状況になったときに、次の診察日の予約が電話などでできると良いと思います。

現在電話による予約変更依頼の際に、事務職員がその場で対応できる体制に変更しつつあります。ただし、検査などの予約変更については電話では対応できませんので、御了承ください。

待ち時間

今日はいいつもより待ち時間が長かった。

ご指摘の通りと存じます。当センターには様々な患者様に抛り所としてご来院頂いており、大学病院としてご期待に応えるためには診療が長時間にわたる場合もあります。さらに専門医療機関受診を希望される患者様の数と医療スタッフの数とに解離があり、大多数の方々の受診希望をお断りして診療時間を確保するか、ご不便をおかけしてでもなるべく多くの方のご要望に沿うべきか、という選択となり、現在は後者の考え方で運営しております。お待ち頂いている時間をできる限り有効かつ快適にお過ごし頂ける様、改善と工夫に努めて参ります。

時間外

外来で夜間具合が悪くなると診て頂けて助かっています。TELが繋がらずTELがなかったなので診療が後回しということもありますが...

多い時は500件を超える数でどうても対処できる数ではありません。いろいろ工夫して皆様にご不便をおかけしないよう取り組んでいますますが間に合いません。ご理解をお願い致します。

薬剤

薬の手渡しにかかることもある。

現在、治験薬や院内で調製する薬（院内製剤）、また保険的に院外処方できない場合に限り院内処方箋を発行しています。原則、順番通りお薬の準備をしておりますが、お薬の内容（散剤や液剤、お薬の種類や量が多い場合など）によってはお時間を要することがありますので、順番が前後することをご理解いただければと思います。お薬の待ち時間が長くなる場合は、患者さんをお呼びして、時間がかかる理由と出来上がる時間の目安をお伝えしておりますので、分からない事がございましたらお声がけをお願いいたします。薬剤師の患者さんへの対応について改善図れるよう、指導してまいります。

検査

採血の待ち時間が長いいため診察の予約時間に間に合わない時がある。本日は40分くらい待ってる(8:30～)採血する人数をふやしてほしい。

採血患者さんが多い場合は臨時の採血台を用いて9台(9人)で対応しています。現状ではそれ以上採血台を増設するスペースが無く、今後採血室の改造を検討します。

検査

尿検査用トイレが使いにくい。中にコップ置き場がほしい。

大変ご不便をおかけしました。2階採尿用トイレには現在、コップを置くためのホルダーを設置いたしました。ご利用ください。

放射線

本日MRIの検査をしました。少々難聴で、機械の音で技師の呼吸の合図の音が聞き取りにくい。これから高齢になると心配です。

MRI装置については装置の性質上どうしても連続的に大きな音がでるようになっており、現在のところ音を消すことができません。ご不安な思いをさせて申し訳ありません。診療放射線技師が検査中に、検査室内で呼吸の合図を出す事も可能です。また、聴覚に不安のある方に対する説明書もご用意しておりますので、検査前に気軽にお声がけください。

医務

受付機のスタート時間を早くできないか。

現在、8時15分より受付機をスタートしております。院内のセキュリティーや機械のトラブル対応等を勘案してこの時間を定めています。恐れ入りますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。

医務

初めて病院にかかる人は診察を受ける際に診察券の作り方などが分らないと思うのでケアが必要だと思う。

毎日、8時15分より総合案内として係りが対応しております。ご不明な点がございましたら、遠慮なくお声掛け願います。

医務

人間ドックをもっと安く 会社の助成ができるように。

当院は、企業との契約はしておりません。
大変申し訳ございませんがご了承承願います。

受付

先生から眼科と口腔外科にも診察に行くように言われ、眼科は家の近所に行き診断書を頂きましたが、口腔外科はこの先生が紹介状(?)を書いて下さり、これを持ってこの病院の口腔外科を受診するように言われたので受付をしようと思い窓口で聞いたら、この病院から出た紹介状は紹介状にはならないので紹介状無しで受け付けるように言われました。紹介状無しだと料金にも違いが出るのに...。
紹介状の違いって何？

**他科依頼(既受診科の医師が、当院の他の科へ依頼状を出す)は再来機受付時、「紹介状なし」のボタンを押し、受診科を押す流れになっております。
今回説明不足により、患者さんにご迷惑をお掛けしました。料金にお変わりはありません。**

受付

病院の顔は受付笑顔がないのはマイナスもったいない。一日中とは言わないが、良い仕事をして最後の締めが悪いので・・・

患者さんに不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後はご指摘を真摯に受け止め、常に笑顔で丁寧な対応を心がけます。

受付

受付にあるミニモニター(番号表示)の前に物があり、下の方が見えない。

ご不便をかけ、申し訳ございませんでした。昨年12月にはモニター前の「予約変更のお知らせ」の箱を撤去し、中央寄りに配置しました。ご指摘ありがとうございました。
(産婦人科)

受付

検査で6ヶ月毎に来院しますが、その都度、他院の紹介状を持ってくるように要請されたが、最初の診断の先生との取り決めで再来院しているので、毎回、紹介状は必要ないと思うが、いかがなものか。

半年毎のフォローの場合は、紹介状を持ってくるように案内をしていますが、カルテ上で近医に掛かりつけ、近医フォローの場合は、きちんと病状を把握するために、紹介状をお持ち頂くように案内させて頂いております。ご理解宜しくお願いします。

受付

先生も事務の方もとってもお忙しいのですが、窓口が事務的すぎる。患者もわがままで勝手に歳老いた人がトロトロしてますが、大きい声で聞こえるように呼んで話して下さい。

ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。今後は笑顔で、患者さんの立場になり丁寧でわかりやすい対応をしていきたいと思いをします。

受付

各科の受付が忙しそうで質問しにくい
です。

**患者さんへは、忙しい時も声掛けをし、
不安を取り除けるよう配慮するなど、心
使いをスタッフ一同徹底します。**

受付

2つの科を受けるため相互で連携を取ってほしい。いちいち窓口に入って言わなければいけないので不便。

それぞれの診療科で、問診表を記入したりする必要がある場合があり、誠に申し訳ございませんが、ご協力お願いします。

駐車場

駐車場をアスファルトにしてほしい。(足腰の悪い人や小さい子供など困る)

アスファルトにすることで、周辺の農地に影響を及ぼす可能性が懸念されています。今後の検討課題とさせていただきます。

駐車場

最近、駐車場がいつもいっぱいを探しているだけで時間がかかる。案内をしてくれる人がいた方が助かる。

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、誘導員の配置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、ご理解をお願い致します。

喫煙

白衣でたばこを吸いに行く姿が診療に対する姿勢に信頼できない。においのついたまま診察するのが気分が悪いです。近隣の他院でも禁煙か職員は別の場所で白衣は脱いでいる。喫煙している姿がみっともなく、下品なイメージです。ぜひ改善して頂きたいです。

**現在の喫煙場所は、撤去する予定です。
今後は職員専用、患者さん専用に分かれる予定です。将来的には、病院構内は禁煙になる計画があります。**

施設

エレベーターが混みすぎる。。
面会者と別にしてほしい。

**エレベーターの増設は、建物の構造上、
困難となっております。**

施設

洋式トイレを増やしてほしいです。

将来的には洋式トイレを増やしていく予定ですが、和式トイレを希望する患者さんもおられますので、ご理解下さい。

施設

部屋の照明がもう少し明るくてもいいかな
と思います。

3人床の真ん中は特に薄暗い印象でした。

**ご指摘ありがとうございます。病棟改修
時に検討します。**

施設

面会用の椅子が少ない(丸椅子)。

**ご迷惑をおかけして申し訳ありません。
早速調査し、補充するようにいたします。
もうしばらくお待ちください。**

その他

MRI等の検査を予約するが1ヶ月以上待ちと言われ、痛みが辛く、苦しい患者には長すぎます。

今年4月にMRI機器を増設する予定です。予約時間が短縮できると思われます。

その他

神経内科外来待合のイスの配置。イスとイスとの間隔が狭いのもう少し考えて配置してほしい。

病院の中で一番混んでいる診療科です。いろいろ考慮し今に至っていますが、徐々に患者が増えていますので、引き続き利用しやすい配置を検討いたします。ご意見ありがとうございました。

その他

院内の他科への紹介等はしているのでしょうか？（最近耳なりがひどいので、耳鼻咽喉科や、脳外？等の院内での診療を話してみたのですが、受付でお願いいたしますということになりましたので）

担当医が緊急を要すると判断した場合は、紹介状をご用意いたします。担当医にご相談ください。

その他

2つの科を受けるため相互で連携を取ってほしい。いちいち窓口に入って言わなければいけないので不便。

ご不便をおかけして申し訳ありません。
現在のシステムでは十分な対応ができません。ご協力の程よろしくお願いいたします。

その他

おおむね満足です。ただあまり重篤な状況ではなくなりましたので地域医療機関への変更も考えたりするのですが、あまり情報をとっていないので、ついこちらへ来てしまいます。満足はしていますが他の方に申し訳ないかと思うこともあります。(特に待ち時間が長いと)クリニックでも良いのですが・・・。

現在、地域連携を強化しています。ご期待に添うよう努力いたします。

その他

たくさんの科に分かれており専門の先生が多くおり、とても頼もしいのですが、各科へ申し込むのに自分の判断では出来ない場合があります。総合初診のような自分の症状を話して振り分けて下さるような場所がありますと色々な科をハシゴするような場合も減少し患者さんの待ち時間の減少にも繋がり良いのではないかと感じました。

現在、総合内科的診療科が無くご迷惑をおかけしております。今後の課題とさせていただきます。

その他

老人は着替えに時間がかかるため、
入浴時間は30～40分にしていきたい。

全員に入浴していただく為には時間制限をしなくてはなりません。全員の希望に沿うことは難しいとは思いますが可能な限り調整してまいります。

その他
給水(自由に飲める)設備が欲しい。

今後の課題にしていきます。ありがとうございました。洗面所の水は安心してお飲み頂けます。

その他

MFの面会時間平日を11時からにしてほしい。面会や診察に小さな子供を連れてくる人がいて、野放しに走り回らせている場合があり、ぶつかるにあぶないので、保護者は小さな子供を走り回らせないでほしい。

面会時間については検討していきます。また、小さなお子様の面会については検討中です。アナウンスしていきますのでその際はご理解とご協力をお願い致します。

その他

食事をもう少し美味しいのが食べたいです。病棟によって温かいのがでたり冷めていて美味しくなかったです。特にスープなんて冷たくてまずかったです。

申し訳ございません。現在、季節柄、室温も低くなっており、できるだけ温かい状態で盛りつけられるように工夫はしておりますが、配膳中すぐに冷めてしまっていることがあるようです。（栄養部）

その他

食事ですけど鳥のからあげには肉生姜ニンニクその他いろいろと味付けをしてから揚げて欲しい。みそ汁は煮干しでだしをとって欲しい。食欲の出る料理を期待しています。ごはんは芯があるので早く洗って水に3時間以上はひたしていただきたい。

常食の鶏の唐揚げには十分な生姜とニンニクを使用して調理しておりますので、調味液に漬けておく時間を検討いたします。また、煮干しでのだしを取ることは風味は良くなりますが、個人によって好みが分かれると思われます。

ご飯の吸水時間に関しましては、芯ではなく、ご飯が少し硬めであったのではないかと思います。常に適切な硬さで提供出来るよう、担当者に指導を行ってまいります。(栄養部)

その他

食事にもう少し、みそ汁やスープ等の汁物があるとうれしい・・・特に朝は。温かい飲み物が自販機にも少ない。お茶とミルクティーとカフェオレとレモネードしかないのにお茶が売り切れてたら飲むものがない。

朝食には毎日ではありませんが、スープに近い料理を提供させて頂いております。汁物類は塩分を多く使用するため1日に何回も提供することは難しい状況です。

(栄養部)

その他

子供向けの食事を工夫してほしい(食欲がなくても食べたくなる、楽しくなるようなもの)

ご指摘のようにもう少しお子様向けの食事を取り入れていけるように検討してまいります。
(栄養部)

その他

食事について、追加料金で特別食も季節によって変化したり、定番のメニューがあつたりもっとバリエーションがあつてもいいのでは？

追加料金にて有料特別食を火、水、木曜日に提供しております。食事のバリエーションについては検討していきます。

(栄養部)

その他

食事がもう少し早いと良いと思います。

(6階西病棟)

申し訳ございません。6階西病棟は配膳が最後の方になってしまっている為、食事時間が遅くなっています。(栄養部)

その他

季節によってイベントがあるともっと良い
と思います。

**毎年、7月にサマーコンサート、12月に
クリスマスコンサートを1階ロビーにて開
催しております。今後も開催していきま
すので、ぜひとも足をお運びください。**

その他

3階カフェテリアの内容をもう少し充実して貰いたい。特に麺類がぬるく不味い。

**皆さんのご意見を反映させるよう努力
してまいります。**

その他
図書館あったらうれしい。

図書館については意見が出ており、設置できたらと考えておりますが、すぐには難しく、将来の課題とさせていただきます。

その他

スターバックス・マクドナルド・ドトール・
ローソン・セブンイレブンなどがあると嬉しい。

新棟建設の時は検討させていただきます。

お褒めの言葉も頂きました

患者さんが多いわりには先生方ががんばっておられるので感謝しております。

先生も看護師さんもととても親切で、親身になって考えて下さいます。手術をしてからもう7年間お世話になっていますが、第二の家のような安心感があって、信頼しております。

手術(入院)後外来に通っております。
気持ちが落ち込んでいても先生&看護師
さんが大丈夫、大丈夫よと言ってくだ
さって勇気づけられています。一日も早
く元気になるよう私も頑張ります。感謝、
感謝です。

消化管外科、皮膚科、膠原病科、眼科、呼吸器内科にお世話になっています。10年あまりになります。長い間ずっと定期的に診て頂きいつも感謝しております。本当に大変なお仕事だと思いますので、先生方皆様、どうぞお身体大切にされて下さい。いつも本当に有難うございます。

予約がなかったのですが、心臓に違和感を覚えてやってきました。速やかに対応して下さい分かりやすい説明で安心しました。助かりました。

看護師や病棟スタッフなど、患者への
気遣い、介助の手際よさがとても良く、
不自由さを感じる事なく入院生活が送
れました。特に高熱、嘔吐、頭痛で意
識もうつらうつらで状態の悪い時に物事
を伝えなくても色々な事を察して対応
をしてくれました。

術前、術後における担当医師の方々、
諸先生の方々はもとより、看護師の皆
様の献身的な対応はまさに今に言う、
「お・も・て・な・し」にも共通する「お・も・
い・や・り」の看護に溢れ、天使が多くい
る病院として、本当にこちらの病院を選
んで良かったと思っています。

入院中、看護師さん達が忙しいのにも
かかわらず笑顔で対応して下さいとても
安心して治療に専念でき感謝致します。

以前、小児科の受付の電話対応が悪く、電話するのがものすごく嫌でしたが、最近はすごくていねいに対応してくださるので、よかったです。

平成19年10月に初診で来院した時から現在もお世話になっております。当初は事務員さんの不親切さ言葉使いの悪い対応に何回も泣きながら帰りましたが、ここ数年とても良くなりやさしく親切で人柄の温かさを感じております。ありがとうございます。

緊急で何もわからず診療をうけこういう事は初めてでしたがテキパキと働いている姿に感銘を受けました。普段医者に行ったことがなかったので夜中の受付もテキパキと診て頂き、なるべく指示通りに従い早く健康以前の体に持って行きたいと思っています。
感謝しています。

病院スタッフの方々の声がけなどとても気をつかってもらい、ありがとうございます。(お待たせしましたなど。)(医師、看護師の方々のわかりやすい説明や接し方がとても良いと思います。)(理学療法士も現状、関節等の動きがどうなっている。というのを自分の体を指し示しながら説明してくれるのでとてもわかりやすいです。今後も引き続きこの環境を保っていただきたいと思います。

いつもお世話になっております。混雑の中、お忙しいのに受付の方をはじめ皆様笑顔で気持ち良く接して下さいます。これからも続けてください。よろしくお願い致します。

今年度も患者満足度調査を実施致します。

その節は、よろしくお願いいたします。