

(患 者 さ ん か ら の ご 意 見 対 応 12月 分)		
No	意 見	対 応 策
1	入院時に有料で利用できる駐車場スペースを作ってほしい。 (未記入・未記入・未記入)	当院の駐車場は限られた敷地の範囲で外来患者さん及び入院患者さんのお見舞いのための駐車場であり、入院患者は公共交通機関のご利用をお願いしております。 日々通院等される患者さんの費用の負担を軽減させるため、無料で利用していただいております。 ご不便をおかけしまして申し訳ありません。 (病院運営課医事係)
2	長期抗癌剤投与で末梢血管が硬く細くなっており、肘部の刺しやすい所が少なくなっています。採血時に本日、造影CTでサーフロー針での血管確保が必要な為、話したが、刺しやすい所に翼状針で穿刺し、採血を行っていただきました。結果、造影CTの際に、同じ血管ではダメだと技師さんから話がありましたが、同一血管上に5mm位位置をずらして先生(?)が、血管確保し、検査をして下さいました。検査時にははじめからサーフロー針で穿刺し、ヘパロックをしていただければ、血管のダメージも少なくすむと思いました。 (52歳・女性・検査部)	ご提案は、サーフロー針を使用した採血後のヘパロック維持をお願いしたいという趣旨と捉えました。現在、検査部における採血は、ヘパロックを行う採血手技では行っておりませんし、その後の感染や不慮の出血等への対応も困難です。もし、このような手技での血管確保をご希望される場合は、外来等の主治医とのご相談をお願いいたします。 (検査部・看護部・外来)
3	整形外科にすでにかかっているが今回はおしりの痛みが激しく何科を受診したら良いのかが分からず、2番受付の方が「総合案内で相談してから」と、受付案内係に相談しても、「整形かしら？今日はみてもらえるかもしれないけど、次は町医者行ったら？」と2人の雑談が楽しいかもしれないが、職務を果たすべき、また町医者とマウントもすべきでない。 (51歳・女性・未記入)	お困り事に適切に対応できず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、適切な診療科を御案内できるよう指導して参ります。 (地域連携室)
4	面会者入口の辺りにどこにもイスがなく、退院の時とか迎えの車を待つのに座る所がないので立っているのがとてもつらく、イスを置いていただきたいです。外来入口の所にはたくさんあるのに宜しく願います。 (71歳・女性・内科)	ご意見ありがとうございます。検討いたします。 (病院運営課医事係)
5	定期的に通院しています。いつも思っていたのですが、受付の女性の対応がよろしくないと思いました。「おはようございます」とこちらから言ってもムシ。もう1人の受付の方との私語が多すぎ仕事に関係のない話だとわかります。患者の方が対応が良いなって思うこといつもです。受付なのできちんと対応して頂きたいです。毎回通うのが気分悪いです。都内の大学病院との違いをとて感じますので都内で研修でもしたらいいかがですか?? (未記入・未記入・産婦人科)	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。接遇の指導を徹底して参ります。 (看護部)
6	本日内科受診 10:30予約を予約窓口にて予約したが、11:30になってもよばれず、受付で確認したところ看護部の〇〇さんが「大学病院だから」「先生のペースでやっているから私達に言われても、先生に言って下さい」と言われました。高圧的な態度で大変不快でした。待つのは仕方のないことだと思いますが言葉一つで変わると思います。不安で病院へ来ているので不安を増長しないで下さい。改善を求めます。 (45歳・女性・内科)	診察待ち状況のご案内の際に、こちらの都合をお伝えする対応となってしまう大変失礼致しました。個別に指導を行い接遇改善に務めて参ります。 (看護部)
7	・病院の休憩場所(8F)でスマホ動画通話、スマホ使用の患者がいることに驚いてます。英語圏男性 動画視聴は特に強力な電磁波を伴うため、気分転換にここに言われても安心できないのが残念です。一人一人が電磁波による人体への悪影響について意識を持ち、節度ある利用を希望します。 ・12/7(土)09時台だったと思いますが、8F食堂のテーブル(窓から数えて2番目)に座っていた英語圏の男性(白人、30才前後か?)がスマホで動画通話中に動画撮影をして、通話相手に見せていた模様、私は自分の姿が撮影(プライバシー侵害)されるのではと怖かったです。嚴重注意を希望します。不快です。 ・12/8(日)14:50頃含むそれ以前にも患者と思われる白人男性(英語圏、メガネ)が廊下を歩きながらスマホ通話(イヤホン装着)をしており、うるさいので嚴重に注意して欲しい。ありえない行為です。 (59歳・女性・東8階)	入院中、他の患者の携帯による撮影による、プライバシー侵害の不安や、気分転換に行った食堂にて、不快な思いをさせる様な事態になってしまっていたこと大変申し訳ありません。今一度、入院患者皆様に、携帯の節度ある使用について入院時や必要時説明追加して参ります。 (看護部)

(患 者 さ ん か ら の ご 意 見 対 応 12月 分)		
No	意 見	対 応 策
8	個室を希望しましたが叶わず4人部屋と入れ横のベッドでした。日中は気になりましたが、夜中の同室の方々のトイレ通いの音で寝付かれないことが多かった。トイレドアの開閉音、ペーパー使用時のカラカラと響く音。もっと静音の材質の物にならないものかと…… 看護師さんが出て行く時は、カーテンを外から見えないよう、しっかり閉めて欲しかった。 (未記入・女性・東11階)	ご希望に添うことができず、入院中は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。大部屋の中でも少しでも快適に過ごすことができるよう、看護師の教育・指導を行って参ります。 (看護部)
9	石原先生ありがとうございました。子供の〇〇手術無事終わりました。 (2歳・男性・形成外科)	(照会のみ)
10	何度も入院させて頂きましたが、スタッフの皆様、担当医のDr.及びナースの方、事務員の方の親切丁寧な対応に感謝しております。尚、食事とても美味しいです。これからもお世話になる事が有る時にはどうか宜しく願い致します。此の先は元気で過ごしたいと願っております。ありがとうございました。 (75歳・男性・東11階)	(照会のみ)