



皆さまからの ご意見

改善例
& 回答

後編

2016年7月の患者さま満足度アンケートの際には、貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。いただいたご意見は、部署毎に担当を決め、改善に向け取り組んでいるところです。既に改善できたこと、現在も検討中のこと、改善困難なことなどをまとめましたのでご覧ください。

※ご意見は原文のまま掲載していません。



「外来看護に関するご意見」 担当：外来

- 救急時の対応を考えて下さい。
- A** 救急時は、病状により、緊急性の有無を判断し、対応させていただきます。ただいております。
- 採血の人をもう少し増やしたらいいと思います。
- 7/26（火）たまたまかもしれませんが、採血にかなり時間待ちをしました。
- いつもすぐ呼ばれる採血に時間がかかった。

A 混雑状況に合わせ、応援体制を取るなど、待ち時間短縮に努めてまいります。

● 待っている間に症状が悪化した。

A 配慮に努めてまいります。状況に変化がある際は、近くの職員にお声掛けください。

● 前回採血の時もそうであったが、駆血帯を巻いてからあれこれ準備をするため、駆血時間が異様に長く検査結果にも影響を与えると思われる改善していただきたい。（血管は駆血しなくても見えている）

A ご心配をおかけし、申し訳ございませんでした。駆血後は速やかに採血を行うようにいたします。尚、結果に影響を及ぼさないよう、採取する順番には配慮しております。

● 不規則抗体検査が予定されていたはずなのに、申し送りの不手際で針一度刺された後再度採血された。痛い思いはなるべくさせないとの約束で来院させたのに医療に2回の針刺しが必要なのではないのに病院側の不手

際で不要な採血を受けたことは誠に遺憾である。

A 当方の不手際により、苦痛を与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。関係者で問題点を話し合い、情報の伝え方を再確認いたしました。

● 問診室の女性言葉が強い。（本日の女性ではありません）

A 問診を行う担当者で、ご意見を共有いたしました。言葉遣いに注意してまいります。

● 血液検査で2回失敗、3回で採血。（過去4回目もありました）

● 採血が、いつも一度で済まず、注射の跡が二つできます。3ヵ月毎の採血で3回続いていきます。何とかならないものでしょうか。

A 採血が難しい方につきましては、処置室で行うようにいたします。また、自信がない場合は、無理せず他のスタッフに交代いたします。

● 採血後検査結果が出ないと診察してもらえないが予約時間前に余裕を持って来ても採血は11時30分（今日の場合）待ち時間30



分は長すぎると思う。
A 血液検査の結果が出るのに要す時間は、35分〜45分ですが、再検査が必要な場合は、1時間かかることもございます。大変申し訳ございませんが、血液の処理や、測定に要する時間を短縮することは困難です。採血までの待ち時間を短くするよう努めてまいります。

【内視鏡に関するご意見】
担当：内視鏡センター

● 下剤を飲んだ時の注意の紙には、うまく出ない場合のことが書いていない。反応が早くトイレが間に合わなくなるような状態があることや、場合によってはオムツ代りのパッドなどが必要になることも記載してほしいです。前回家でモレてしまったので口頭で伝えましたが今回も変化なかった。(大腸検査)
A 説明用紙には「下着の替えなどを準備して来られると安心です」という注意書きはございましたが、更に「早めにトイレに行かないと間に合わないことがあります」という一文を加えました。

● 内視鏡検査について、希望医師はいるのか、との問があった方がいいのではないかと。

A 医師の交代や休診、急な変更等で、ご希望に沿えないこともあり、あえてお伺いしていないことをご理解願います。

【病棟看護師に関するご意見】
担当：病棟

● 外来系の医師、看護師の対応は良いと思うが、入院した時の看護師の対応は他の病院に比べると数段階落ちるレベルと思う。
A ご指摘内容を、病棟内で共有いたしました。看護師の対応で不適切と感じられた際は、お手数かと思いますが、お申し出いただければ幸いです。その都度指導してまいります。

【診療部に関するご意見】
担当：医局

● 以前、旧、新館の入れ替え時、風邪で高熱が出、苦しく予約なしで朝開院前から待ちました。予約優先の一点張り、何度お願いしても駄目でした。挙句、近所の他のお医者さんに行っただけと言われました。東山病院には25〜30年も診察を受けており、とても悲しい思いをしました。今は少し遠い所にて診察を受けて居りますが、高齢になり近いこちらの病院に望んで居りますが……今のまま

でも言われました。

● 予約制の為、痛い時には診てもらえない。

● 予約制で待ち時間が長くなるのは良いが、急に具合が悪くなった時などは、すぐに受診できず不便を感じる(かかりつけ医に予約日以外受けられない)。
A 急な症状でおかかの際、平日は、一般内科外来でお受けいたしますが、緊急を要する方は、救急外来で対応しております。安定した病状の方や、緊急性のない症状の方には、近隣のクリニック等へおかかりいただくようお願いしております。但し、クリニックからの紹介状をお持ちの方は、必ず拝見いたします。

● いつも糖尿にかかっているが、消化器系の症状を診察してもらいたいときに、糖尿の先生でも対応して欲しい。

● 複数かかっているが、自分の科以外のことにかかわろうとしない医師の姿勢はどうなのかと思う。

A かかられている診療科によっては、専門以外の症状を拝見するのが難しい場合があることを、ご理解願います。

● 診察室に呼ばれる際、フルネームを連呼するのは、最近の病院

をもらったのが、今日はもらえない、なぜ？

A 検査結果につきましては、検査のたびにお渡ししております。必要な場合は、お手数ですが、お申し出いただけますようお願いいたします。

● 血液検査の結果など、数値を見せて説明してほしい。
A ご意見を医局で共有いたしました。説明時には配慮するよう努めてまいります。

● 1年位前に、ある先生で風邪の時お世話になりました。その時の先生の言葉が、少々きつくて患者への言葉としては、厳し過ぎるのではないかと、ずっと思っています。

● 相手の顔見してお話して欲しい。いつも事務的なんです。私達はお顔を見るとホッとするとお医者様が欲しい！ ホッとすると先生もいる噂ですが。

● 威圧感のある説明は不安で来ているので悲しくなります。優しく説明して下さいさる医師が良いです。次の予約はなしかなと思っ

てしまいます。
 ● 以前、息子が胃の具合が悪く、MRI撮影後診察をしていただいた際、先生が代りその先生から、こんな人が診察に来るの

で困る、町医者に行け！ と言われたそうで、家に帰って東山の診察券をハサミで切っていました。役職については息子(おだやかな人柄です)ですが、東山を選んだ自分が悪かったと、以後こちらには参りません。その先生は多分今も勤務されていると思います。
 ● 患者が先生に話をする時にもう少し患者の顔を見て話をしていただきたい。パソコンの打ち込みがおいそがしいのは分かりますが、これは良く聞くお話です。(こちらへ来ている人に良く聞きます)
 ● 患者の話も聞いてほしい。途中で話をささげらないでほしい。
 ● がんではないといわれただけで、詳細な説明がなく不安に思った。
 ● 上記2.の「医師の説明……」について「よくない」と回答した。具体的な希望Ⅱ生活上の指導、その具体的用例など予後ののぞみについて今少し詳しくして戴けたら有難いです。ご検討下さい。
A ご意見を医局で共有いたしました。医師の対応につきましては、その都度指導してまいります。気になられた際には他の職員にお知らせいただくか、ご意見箱にお入れください。



● 当日血液検査は1時間位かかるので診察は1時間30分後になるので当日診察か後日診察がいいのかわからない。
A 診察が、採血の当日か後日になるかは医師によって異なります。負担と感じられる際にはお申し出ください。

● 前は、尿採血の結果の書類(？)

ではあまりないような気がしません。(待合室では番号で診察室では名前確認)
 ● 診療の呼び出しがあったりなかったりでわかりにくい。
 ● 番号の呼出放送をお願い。放送しない室がありますから。
 ● 番号ではなく名前でも呼んでもらえると人間味があります。
 ● 医師が患者を呼ぶ時のアナウンスが聞き取りづらい時があるので、ゆっくりはっきり呼び、2回アナウンスした方がいと思う。&大きな声で。(医師の声がトイレのエアータオルの音でかき消される時もある)
A 呼び出しにつきましては、ナンバーと名前どちらのご要望もあることから、慎重に進める必要があると考えております。すぐに切り替えることは困難ですが、引き続きの検討課題とさせていただきます。

- 先生の声が小さくて良く聞き取れなかった。
- 日頃の生活態度など具体的な説明がほしい。
- 耳が遠いので医師の言葉が聞き取りにくいので困ります。
- **A** ご意見を医局で共有いたしました。その場で聞き直すことが難しい場合や、不明な点、心配なことがある際には、他の職員にお声掛けいただくか、患者様相談窓口をご利用ください。
- 大腸内視鏡の技師で器具の扱いが乱暴で多大な苦痛を味わった。最悪事故の可能性を秘めている。改善の程
- **A** 大変申し訳ございませんでした。苦痛に感じられた際には、その場でお申し出いただけると助かります。

- 体調不良の原因をつきとめたいが追い込みきれていない。時間だけかかっている？
- **A** 病態によっては、原因を特定するのに時間を要す場合もあることをご理解願います。

【医事業務に関する「意見」担当：医事課

- 2科にまたがる場合の便宜もはからってほしい。

- 受付の後どこにいけば良いかわからなかった。

- **A** 総合受付に担当医師の診察室を表示しておりますが、ご不明の際は近くの職員にお声掛けください。

- 会計が、自動化になりましたが、最初、とまどいました。おとしよりによっては、まごついていられる方も、たまに、目につくので、有人のまど口を、ひとつ、必要かもしれない。
- **A** 機械操作が苦手な方は窓口での会計を承ります。遠慮なくご利用命ください。

- クリアファイルの扱いがわかりにくいことがあった。Ex1. 診察後、採血をして帰るように言われ採血室の前でファイルを持ってまま待っていた(渡さなければならなかったのをわからず)。Ex2. 検査後、内科受付にクリアファイルを出さなければならぬのをわからず、診察室前で待っていたことがあった。患者は「わからない」ものと思ひ、手順の説明は詳しく行っていただけと有難いです。

- **A** 分かり易い案内に努めてまいります。また、引き続きスタッフがお声掛けするなどの対応で、

- **A** 2科受診の際は、早くお呼びできる科から、受付順にご受診いただいております。また、予約の場合は、なるべく近い時間でお取りするよう配慮しております。

- 電話で予約以外はダメと云われて急ぎたいのに1ヵ月弱の日を申し込みましたが、来てみると予約外もみるのですね。
- **A** 適切なご案内ができず、申し訳ございませんでした。一般内科につきましては、毎日予約のない方の診療枠がございますが、急がない病状の方には、なるべく近隣のクリニック等へおかかりいただくようお願いしております。

- 8時30分の受付開始前に来院し、受付横の椅子に順番にすわって待つておりますが、受付開始と同時に、予約患者と初診患者が一齐に立ち上がって受付をして頂くことになりました。その際、予約と初診の患者が入り混じっているので、別々にすわる椅子を準備していただけたらと思ひます。
- **A** 待ち合いスペースに限りがあるため、ご迷惑をおかけしております。予約の有無等を踏まえ、受付開始に合わせて、ご案内させていただきます。

注意を払ってまいります。

- 午後の仕事の始まりが一寸不明確ではないか。
- **A** 予約がない方の午後の受付開始時間は決まっておりますが、昼の時間帯に検査等の予約が入っている方もいらっしゃいます。そのため、窓口は昼の時間帯も開いております。

- このアンケート用紙を渡す際のタイミングや説明がどうかと……。
- **A** 次回アンケートを実施する際に検討いたします。

- 今回辛い状況で来ていたので、待ち時間がとても長く辛かったので、どのくらい待つのかの目安がわかると良かったです。
- **A** 患者さまの状態によって診察時間が異なり、時間をお伝えすることは困難です。そのため、あと何人お待ちかという伝え方をさせていただきます。

- 採血、採尿のため、採血室より離れたところだったので、外来カードをなかなかもらえなかった。
- **A** お呼びした際に、近くで反応がない場合は少し時間を置いてお呼びしておりますが、エリアを

せていただいております。

- 行く場所がわかりにくい(案内してくれる時とそうでない時がある)。診察室入口の番号表示が生きていない(先日も故障とかその案内もない)↑わかりにくく無意味。
- **A** 各受付にマークを表示し、外来カードのマップにもマークを付け加え、分かりやすくいたします。

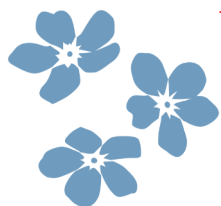
- 受付されて問診票記入後、又並び直さなければならぬの？少し不明確みたいです。
- **A** 混雑時や受付職員が直ぐに受け取れないことがあり、ご不便をおかけし申し訳ございません。



広げてお呼びするよう配慮してまいります。

- 3ヶ月程に1度の通院なので今回からいきなり再来機が診察カードを受付ず、窓口に並び直されました。2度手間をかけるようで少し不快でした。事前にアナウンスが欲しかったです。
- 診察券がなかなか入らないので何うと3ヶ月位診察がないとおられないとの事ですが、先月が5/25今回は7/27でどうしてかなと思ひました。
- **A** ご案内ができず、申し訳ございませんでした。現在は、3ヶ月毎の通院の場合は、受付可能な設定になっております。ただし、その他の理由で受付できない場合があることをご了承願います。

- 診察カードの連携がうまくいっていないかった為、待ち時間が増えた。レントゲン、受付それぞれ一言かけるだけで防げると思ふ。
- **A** 大変申し訳ございませんでした。部署間の連携に注意を払ってまいります。





● 診察の受付案内が、ずっと世間並みの番号表示となった。すでにほかの病院ではプライベートシー保護のため、名前呼び出しを中止している。この呼び出しは全盲の人が対象なのか？ これらの人の全体の数は非常に少ないだろう。(当院には眼科がない) これらの人に対する扱いは事務員看護師が対応しても大して労働力の増加にならないだろう。

A 現在は、名前でお呼びしておりますが、今後は、受付番号でのご案内に変更していくことも考えております。混乱を避けるため、慎重に検討してまいります。

● 先生が交通事情などちこくや欠席あるときは、事前にアナウンスしてほしい。

A 突発的な事情で、事前のアナウンスが難しいこともございますが、情報が分かり次第アナウンスしてまいります。

● 総合受付で、順番待ちをしていただにもかかわらず、後からいらした方が直接カウンター窓口に行かれた為、先に対応をされました。

A 大変申し訳ございませんでした。床面の誘導シールの位置にお並びいただくよう、気配りをしてまいります。

● 予約受付もなく、1番なのにいつまでたっても呼ばれない。外出窓口で30分以内に戻ってくれば大丈夫と言われたので待っていたが、それ以上待たされている。これだけ待たされるなら外出したかった。

A 患者さまの病状により、診察に要す時間が異なるため、お伝えするのは、確実な診察時間ではなく、目安時間であることをご理解願います。

● 玄関入って左側の予約診療受付の機械の隣に総合受付がある方が、わかりやすい。受付横の計算(会計)受付のトレイは、もつとアピール・受付と少し離す方が良いと思った。

A 構造上、レイアウトの変更は困難です。計算受付(精算窓口)につきましては、案内表示を変更いたしました。

● 診察の先生の名前が違ってウロウロしました。係の方が切りかえてなかったとの事です(午前のままになっておりました)。

A 大変申し訳ございませんでした。

● 入院の際、空き部屋がないとの事で2万余円の部屋に入らざるを得ませんでした。以前の病院では「病院の事情」との事で差額は取りませんでした。突然の入院は断る事も出来ず親切ではありません。1日2万余円の部屋を午前中に安い部屋に移りましたが、その日の分まで1日分部屋代を取られました。おかしいと思います。次の部屋代も同じ日にかかっていますので二重にかかっていました。

A 室料差額につきましては、入院前後の説明を経て、ご了承いただいた上で請求させていただきました。差額料金の計算は、移動が午前中であれば、移動先の室料が適用されます。また、室料はシステム上二重に請求できないように設定されております。請求内容に疑問を持たれました際は、遠慮なくお申し出ください。

● 表示板を示さないで席を離れられなかった。(予約なしで来院)

A 診療の内容により番号表示が来ない場合がございます。その際は、お手数ですが外来受付1にお声掛け願います。

● 待合室で、すごい咳をしている

た。午後の受付業務に入る前に確認いたします。

● 診療が終わってからどこへ行けば良いのか、わかりづらかった。診療室横の「外来受付」と言う名称が、?。この「外来受付」は具体的な受付の名称を記した方がわかりやすい。

A 名称につきましては検討いたしました。他の受付との兼ね合いもあり、現状のままとさせていただきます。その代わり、各受付にマークを付け、わかりやすくいたしました。

● 18の診察室がわかりにくくて、ナースに尋ねました。

A 分かりやすいようマークを付けました。それでも分かりづらい場合は近くのスタッフにお尋ねください。

● 夏は休憩所のお水が早く切れてしまっている様です。

A 定期的に確認しておりますが、夏は確認の頻度を増やすようにいたします。お気づきの際は、大変お手数ですが近くの職員にお知らせください。

● 要望として、夏も冬も寒く、外来で診察の時は困っています。待ち合いのところに、ひざ掛け

患者さんがいる。うつるのではとすごく不安です。そういう方へはマスクをさせて欲しい。

A 受付時、咳、痰、発熱がある患者さまにはマスクの着用をお願いしております。

● 待ち時間がわからない。病状により、診療内容が異なるため、はっきりした待ち時間をお知らせすることは困難です。

● 待ち順の表示が14時になるのでそれ以前は目安の時間がわからず困ります。待たずに済めばそれが一番ですが。表示は動かさないでほしい。ニュースなど不要です。

A 全ての診察室に表示モニターが設置できないため、切り替え表示となっております。表示にはニュース以外に、当院からのお知らせも含まれておりますので、切り替わることににつきましてはご理解願います。待ち順や時間について不明な点は、外来受付①の窓口にお尋ねください。

● 問診票に紹介状・DVDありと記入したのに、何も指示がなく、診察の際に提出したら、一度外へ出てデータの取り込み、再度呼び出しを待つことになった。

を何枚かつづ置いていただけませんか？ 受付まで行かなくても、自由に利用できるよう何ヶ所に置いて欲しい。

A 管理上の理由により、設置はご容赦ください。お手数をおかけいたしますが、近くの職員にお声掛けください。

● 以前に私の精神状態が悪くなった時、一部のオペレーターとか受付の方に意地の悪い対応が3回くらいありました。差別しないでください。

A 受付の、けししようのこい方の感じが悪すぎました。

● 受付の事務の方。熱(38.7℃)があるのでブランケットをお願いしてもずっと持ってこない。何度も目があっているのに。すでに寒くて1枚かけてたが、もう





1枚くださいと言った。あいそ悪いし、思いやりがない。病院の受付にはふさわしくない!

● 今日、血液検査があったのですが、いつもは受付窓口の方は検査場所を口頭で知らせて下さる(何回もやっているのですが、かっています)。早朝のため受付が並び、ただのカード確認でした。すごく事務的な対応でした。お年寄りは困ると思います。

● 受診は、初めての人が多いと思うが、もっとやさしく。(内視鏡検査予約)

● 電話予約の際、女性の方、ツツンとした話し方にあまり良くない印象を受けました。

● 予約時の事務員はカンジ悪かった。

● **A** 不快な思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。職員の接遇につきましては、重要課題として取り組んでいくところです。気になることがございましたら、ご意見箱にご意見をお寄せください。

● 検便の説明が全然わかりませんでした。不安になりました。でもきけなかったので調べます。

● **A** 説明が不十分で申し訳ございませんでした。ご理解いただけただけを確認しながら説明をするよう

徹底いたします。

● 目の悪い患者もいるので出来れば案内してほしい。

● **A** ご案内が必要な場合は、お申し出いただけると助かります。

● 老人病人ももう少しわかりやすく説明があるとよいと思えます。

● **A** 分かりやすい丁寧な説明を心がけてまいります。

● 受付後の検査を↓採血と勘違いをされ間違った誘導。再度、総合受付で確認後正しい待合所にて。

● **A** 申し訳ございませんでした。ご案内する際は、慎重にいたします。

● 受付の方の制服が、スポーツクラブみたいです。(ピンクポロシャツにタイトスカート、スニーカーにハイソックス)前のほうが清楚で良いと思う(シャツ、ベスト姿)

● **A** クールビズのため、夏の一定期間だけ制服を変更しております。ご理解願います。

● 掲示板が多すぎ折角の施設が美しく見えない。

● **A** 院内の掲示物について、点検を行いました。掲示内容や方法について見直し、掲示方法を変更いたしました。

● 自己注射の方へは、アルコール綿とシール一緒に出して欲しいです。

● **A** アルコール綿は、ご希望の方にお出ししています。必要な場合はお申し出くださるようお願いいたします。シールは、ご自身でご用意いただくものであることをご了承願います。

● 会計が時間がかかりすぎ。

● **A** 短縮できるよう、システム、方法を見直しました。

● 昨年7月の患者様満足度アンケートでいただいたご意見への回答は以上です。他にも、日々皆さまからいただくご意見につきましても、担当部署が中心になり、奮闘しております。まだまだ、課題は残されておりますが、一つでも多く改善できるよう、取り組んでまいります。最後までお読みいただきありがとうございました。

