

ご意見箱について(平成26年3月分)

	ご意見	対応状況等
感謝	今迄、〇〇科で◎◎先生に白内障手術でお世話になりました。大変に説明が良く助けになりました。ありがとうございました。	有難うございます。今後も職員一同サービスの向上に努めて参ります。
感謝	みんな優しく嬉しかったです！ありがとうございました。	有難うございます。今後も職員一同サービスの向上に努めて参ります。
診療	昨年11月に投書致しましたが、もう少し詳細な情報をいただきたく再度投書致します。末梢から点滴は入院時だけでなく、時々微量原素のバランスを崩し、救急外来に行く事もございます。もし研修医の先生で難しい場合は上の先生方をお願いできる方法をご配慮いただければ幸いです。採血はAM8:30~9:30はベテランの看護師さんがいらっしやるので問題ございません。他の病院での経験です。血管を見て難しいと分かったら「もう少し上手な人を呼んで来るから……」と試すこともしませんでした。患者にとっても痛い思いを何回もせず嬉しかったです。	いつも貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、当院の運営にもご協力いただきありがとうございます。なるべくご希望に添えるよう努力して参りますので今後ともよろしく願い申し上げます。
診療	今年1月〇〇科で頭のMRIを撮ることになりました。いつもMRIは輸液のポンプを使用できないため、点滴を止めている間末梢から点滴をしています(末梢からの点滴がないと両脚が動き難くなり気分が悪くなります)点滴は外来旧棟2階の治療室の看護師さんが入れてくださいますが今回は断られました。治療室を使用できる患者は癌患者・化学療法の方々がコストも取れるので、点滴だけをする患者はコストが取れないので、化学療法の患者さんが増えたため断りますとのこと、それで検査前日の夜、自宅に先生からお電話がありMRIは中止しCTに変更となりました。お部屋の使用は別として今まで末梢の点滴を入れて下さったベテランの看護師さん方にはもうお願いできないのでしょうか、なぜ、突然このようなことになったのか詳細を教えていただければ幸いです。	ご納得いく説明が出来ず、不快な思いをお掛けしましたと申し訳ございませんでした。治療室の看護師は治療室の患者様の担当をしています。治療室にいらっしやる患者様の増加に伴い、その場から離れる事が困難です。又、MRIやCT等で点滴をする場合は、そこで担当している看護師や医師がおりますので、そちらで対応させていただいております。ご理解いただければ幸いです。
診療	医師についてです。外部の検査機関で検査を受け「念のため受診を」との事でしたので来院しました。そして診察の段階になり医師に「なぜ国のやっている検診でなく、商売でやっているような検査機関で検査をしたのか。こういう方が沢山来ると我々は忙しくなる、もっとよく考える」といきなり言われました。「じゃあ別の所に行きますから今日はもう結構です」と言うので「別に診療を拒否している訳じゃないですから」と医師は言いました。外部の検査機関の検査結果とはいえ、不安で来てるのに言葉がキツくて泣けました。その後エコーをして頂きましたが(異常なし)はっきり言って心が痛くて辛いです。私も悪いのかも知れませんが、素人には分からない手順もあるので、そのことも分かって欲しいです。先生にはもっと優しくあって欲しいと欲しいです。	この度は検診で異常を指摘され不安を抱えていらしたと思います。にもかかわらず配慮に欠ける対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は検診の受け方も含め丁寧に説明させていただく所存です。
診療	先日入院しましたが、緊急で朝担当の先生に診てもらおうと思って言ったところ、先生が今忙しいから、あなただけが患者じゃないから他にもいると言われてしまい少しちがうんじゃないかと思いき、私もここに20年通ってます。先生は〇〇先生です。	緊急で受診を希望されましたが、担当医からの言葉によって傷つかれてしまい、誠に申し訳ございません。担当医は非常に多くの予約が入っていて、緊急で診察する余裕が無かったのだと思われます。また地域医療連携から担当医を指名した御紹介患者様がいらっしやることさらに時間の余裕がなくなります。緊急時には緊急に受診した理由を看護師などにお話してください。担当医師が診察できない場合は、他の医師の診察をいたします。連休後は当科の外来ブースが増えますので、多少余裕が出来ると思います。急に用事が出来た、風邪をひいた、他の科にもかかりたいという場合は、医学的緊急性は低いので、診察は予約のある患者様を優先させていただきます。現在激しい胸痛がある、息ができないなどという場合は心筋梗塞、大動脈解離、肺塞栓症など一刻を争う疾患が疑われますので、最優先となります。また、お住まいの近くにかかりつけ医をもたれる事を、当院では地域医療連携の面からも推奨しております。ぜひ、担当医にご相談下さい。宜しく願いいたします。

	ご意見	対応状況等
診療	最近〇〇科はおかしいのではないかと(偉い人〇〇さん)いなくなったらと思うと、どうなるのだろう。国際医療研究センターとして良い先生の確保に尽力下さい。	2月下旬から〇〇科は出産休暇のため1名人員不足となりました。もともと人員が少ないもので大変な影響となりました。外来も大変混雑してご指摘のように異常状態で患者様にはご迷惑をお掛けしました。お詫び申し上げます。やっと4月からの人員の補充ができましたのでそれほどご迷惑のかからない状態で診療出来ると考えております。ご理解くださるようお願い申し上げます。
診療	何回出してもコメントがなし、どういうことですか。ずいぶん横柄なことですね。〇〇科の女の先生が、私患者に大ウソを平気で勝手についた。ウソはもっとも悪質な行為ですよ。分からないのですか。〇〇科の5人の女医から調べてコメント絶対に出して下さい。大病院であってはならない事です。	どのような治療については文面上分かりにくいのですが、医療は日進月歩です。過去には正しかった治療も現在では禁忌となっているものもあります。当院医師は日々更新される医学知識を最新のものとするよう今後も努力して参ります。
受付	母が1日より入院しており、16階の看護師さん達には大変良くしていただき感謝しております。面会に行くときの受付の方々も大変親切で、「気をつけてお帰り下さい」などと言って下さいますが、お一人男性の方は感じが悪く面会札を取ろうとすると夫が面会の記入中だと、私に取られないように押さえていました。他にも言い方も気分が悪くなるような言い方でムツとします。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。巡視員には基本養育から指導し、挨拶や態度・言葉使いなど接遇面の研修を行い、常に丁寧な対応が取れるよう再教育いたします。また、今後、巡視員の入れ替えも検討しております。大変ご迷惑をお掛けいたしました。
受付	こちらの病院の手続き等についてあまりにも病院の組織が縦割り過ぎます。もう少し親切な対応があっても良いかと思う。病院对患者と考えた場合、患者に各担当部署への手続き等もう少し説明が欲しい。特に〇〇係で受け付けた事、最小限しか対応せず「担当医とのやりとりは、一切関係ありません」的なようでは。連絡ぐらい取り合って欲しいです。	該当部署のスタッフの心ない説明に対し、心よりお詫び申し上げます。日頃より担当医に文書依頼をし、出来上がりが遅い場合、督促をし回収をしております。内容に関して不具合があった場合には担当医に連絡をし、修正して頂いております。この度の件に関して、もう少し患者様の立場に立って対応することが出来れば詳しくご説明し、ご理解頂けた事と思えます。スタッフ全員に対して個別に指導を行い、同様な対応の無いよう努力して参ります。
受付	2月から制度が変わったという事で、入院時にカードが無い人は5万円を保証金として納入するようと言われましたが、入院当日では持ち合わせがありませんでした。この様な事案では入院当日ではなく予約時(入院受付カウンター)に通知するようにして下さい。入院後、自宅に取りに帰ったり面倒な事でした。	この度はお手数をお掛けいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。入院時クレジット登録及び入院保証金等に関するご説明は、通常入院予約時に入院受付カウンターにお越しいただいた時点でを行い、書類の提出や保証金の納付については、原則入院当日までに行って頂くことになっております。当該事案に関しましては、入院受付カウンターでの説明が十分ではなく御面倒をおかけしました。今後は入院受付カウンターにおける確実に分かりやすいご説明の実施を心がけることとさせていただきます。
受付	14:45、時間外の受付の女の〇〇、態度いいかげんです。ダルそうに対応し!!病院の顔となる受付を、あのような人に任せている病院を疑います。昨日退院をしたばかりなのに意識が無くなりはじめています!!最初に入院した時もベッドまで3時間かかってます!〇〇は謝罪の言葉もないのですよ!院長、人がいないのは分かりますが現状把握してますか!必ず回答して下さい!!	この度の該当スタッフの対応について真に申し訳ございませんでした。すぐに個別面談を行い厳しく指導致しました。当人もかなり反省しており、その後の態度には明らかな変なが見られております。これを維持すべく、定期的に確認・指導を実施して参ります。

	ご意見	対応状況等
栄養	給食担当様へ 毎週(火)の麺類の件ですが、硬すぎて箸で全部持ち上がるし、呑み込む事ができません。とても胃に悪いと思います。実に不味いですね。費用の問題も有ると思いますが、何年もいっこうに改善がみられない様ですが、廃棄する時に何も考えられないのですか?努力が感じられません。	ご意見ありがとうございます。麺類は好まれるメニューの1つですので、今後も残食調査および嗜好調査を行い患者さんの声を伺い工夫と努力をして参ります。以前は、茹でうどんを再度お湯にくぐらせて配膳しておりましたが、軟らかいというご意見があり、現在はお湯をくぐらせず茹でたまま配膳しております。
栄養	部屋や廊下の上を見上げると、かなりの埃が目につきます。掃除をお願いします。カレーうどんの麺ですが、固まっていて硬くて持ち上がりません。利き手とは反対の手で食べなければならず、この麺ですとカレーにも付けて食べることができませんでした。フォークでも持ち上がる様にも少し軟らかくして欲しいです。	ご意見ありがとうございます。麺類は好まれるメニューの1つですので、今後も残食調査および嗜好調査を行い患者さんの声を伺い工夫と努力をして参ります。以前は、茹でうどんを再度お湯にくぐらせて配膳しておりましたが、軟らかいというご意見があり、現在はお湯をくぐらせず茹でたまま配膳しております。
栄養	3月18日の昼食のうどんは、食べる側を余りにも無視……ほんのひと手間でいいんです。麺類はお湯によくぐらせて下さい。また火曜日麺のメニューです。よろしくおねがします。これが人生最後の食事……となる患者もいますから、1食1食ひと手間を惜しまずをお願いします。	ご意見ありがとうございます。麺類は好まれるメニューの1つですので、今後も残食調査および嗜好調査を行い患者さんの声を伺い工夫と努力をして参ります。以前は、茹でうどんを再度お湯にくぐらせて配膳しておりましたが、軟らかいというご意見があり、現在はお湯をくぐらせず茹でたまま配膳しております。
エレベーター	中央棟エレベーター、外来患者が先に乗れ込んでしまい、足の遅い入院患者、特に車椅子の人が乗れず見送っている。、職員を配置しなさい!	ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。平成26年5月7日オープンする新外来棟にはエレベーター2基、エスカレーター1基と階段を設置します。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
エレベーター	エレベーターが何階にいるのかの表示するモニターがあると便利です。1階から2階に行ける階段があればと思いました。快適に過ごすことができました。ありがとうございました。	高層ビルなどのエレベーターについては、多数のエレベーターを効率よく動かし、平均待ち時間が短縮するよう配車するため、階数表示が設置されていないホテルや病院は多くあります。階を通過したり、手前で折り返したりすることで、待ち時間に配慮してバランスよく配車し、平均待ち時間を短くすることを考え、「どのエレベーターがどの階の患者さんを向かえにいく」など効率よく動かすためです。待ち時間に配慮してバランス良く配車するため当センターでも、階数表示なしを採用しています。 ご不便をおかけして大変申し訳ありません。平成26年5月7日オープンする新外来棟にはエレベーター2基、エスカレーター1基と階段を設置します。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
階段	エレベーターに階段を利用しようとして書いてありますが、階段の場所はココですみたいな図があると、そちらを利用しようという気持ちになります。案内図を出していただけますようお願いします。	ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。患者様への階段利用を推進しているものではございません。誤解を招きご迷惑をお掛けしました。改めて表示させていただきます。
職員	受付にいらっしゃる〇〇さんという男性の態度が悪すぎます。挨拶もせず、ポケットに手をつこんだままです。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。受付案内係員には言葉使いや対応など、特に接遇面での教育を厳しく指導致します。今後、このような事がないように努めます。
職員	態度の悪いドクター〇〇科に多し、態度の良いドクター〇〇科に多い。看護師は最近特に患者に対する対応が悪い。口のきき方、返事の仕方、3年前に比べると情けないほど落ちた。なぜか指導する上司がキッチリした考え方と行動をしていけないからだと思う。昔のドクターや看護師さんはもういない、設備は良くなったのに人間性は悪くなった。	日頃より患者様の立場に立っての丁寧な対応を指導しているところですが、行き届いておらず申し訳ございませんでした。再度教育して参ります。
職員	PM17:50分勤務の駐車場管理の人、お酒臭かった。感じ悪い。	ご不快な思いをお掛けいたしましたして申し訳ございません。業務時間内の飲酒等には特に厳しく教育しておりますが、誤解を招くような口臭などが無いよう、引き続き業務前のミーティングで確認チェック致します。今後も更に適切で感じの良い対応に努めてまいります。
食堂	いつも感謝の年月です。奥の食堂の配膳ワゴン間のバケツの下三分の一、カビだらけでいつも食事しながら困っています。小さい方のバケツも。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ゴミ箱ニヶ所を定期的に清掃するよう指導いたしました。

	ご意見	対応状況等
食堂	B1食堂なのですが、いつも美味しい料理をいただいております。食堂の椅子なのですが、たまに物によってぐらぐらする椅子が有ります。いつか壊れて怪我をするんじゃないかと思っています。そうなる前に早めに修理するか、新しい物に替えて欲しいです。どうかお願いします。	ご不安な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。一度全ての椅子を点検し、修理できないものについては、購入を検討します。
清掃	院外の周りゴミひろえ	院外のゴミ拾いにつきましては定期的に行っているところですが、回数を増やす等検討していきたいと思っております。
清掃	入院中です12F西トイレの掃除が全くされてません。汚く嫌いです。きちんとやって下さい。	大変ご迷惑をお掛けしております。12階西病棟トイレを確認しました。全く清掃がされていないトイレは確認されませんでしたでしたが、清掃状況を定期的にチェックし清潔保持に努めます。
トイレ	トイレが汚いところが多いです。いつか新しくして欲しいです。	ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。外来につきましては、二期工事(平成26年5月7日オープン予定)に移転します。それまでご迷惑をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
駐車場	本日、AM11:15頃、タクシー乗場に横付けならぬ縦付けする車が有り、タクシーが大周りを、私の車が駐車場入口に行けず困りました。外来か退院かは不明ですが、案内係が黙認していたので口頭で注意しましたが、徹底して注意して下さい。一時停車する場所は有りますし空いておりました。	ご不快な思いをお掛けいたしました申し訳ございません。現在、外来棟工事中に伴い駐車場入口及びタクシー乗降口が混在し時間帯により大変混み合います。極力、スムーズな動線確保に努めておりますがご理解とご協力を賜りたいと思っております。
駐輪場	強風!!駐輪場の自転車がかぼ全部倒れてます。棚を作れば防げます。毎日毎日強風の度に自転車が倒れ、老人、女性には大変、是非改善を。危険です	ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。駐輪場は地下駐車場の屋上にあり、固定するためのアンカーが防水層を損傷して漏水の恐れがあるため、対応に苦慮しています。引き続き工法の検討を進めて参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
駐輪場	風がつよく自転車が倒れてます、対策して下さい、体が不自由な身には起こすのがつらい。	ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。駐輪場は地下駐車場の屋上にあり、固定するためのアンカーが防水層を損傷して漏水の恐れがあるため、対応に苦慮しています。引き続き工法の検討を進めて参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
駐輪場	自転車置場風も強いので屋根をつくっていただけると大変助かります。	ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。駐輪場は地下駐車場の屋上にあり、固定するためのアンカーが防水層を損傷して漏水の恐れがあるため、対応に苦慮しています。引き続き工法の検討を進めて参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
待ち時間	私は〇〇科に約5年近く通院しています。待ち時間の長い事を何回も意見として提出しましたが、一向に改善されません。予約時間より3~4時間も長く待たされたのですが、検査時間を要することも承知しています。しかし、これは患者として耐えられません。独立法人国立国際医療センターとして、こんな診療を続けていて恥ずかしくないのですか。担当医は本当に大変だと思います。医師を増やすか何とかして下さい。	大変お待たせして申し訳ございません。待ち時間の短縮に今後も努力してまいります。
待ち時間	血液検査の結果が出るのが遅いと感じています。今日は10時20分の受診予約でしたが、先生に呼ばれたのは11時でした。先生によると血液結果が出たのでお待たせしてしまったとのことです。私は8時前に来て採血は16番目でした。実際に検査を受けたのは8時30分頃。そういえば採血のスタッフも少なく感じています。採血の方の腕もあまり良いとは思えません。採血のスタッフの量、質の充実をお願いします。	この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。血液検査の結果報告に時間を要してしまったことにより、診察の時間が遅くなってしまい、大変申し訳ございませんでした。報告時間の短縮を図るべく、二台の分析装置をフル稼働して対応しているところですが、分析装置の更新なども予定されておりますので、今後一層の時間短縮に努めて参ります。また、採血スタッフの質向上を図るとともに、適正な人員数についても再度検討したいと思います。何卒、ご理解の程どうぞよろしくお願い申し上げます。
待ち時間	父の付添いで毎回きます。〇〇科外来、◎◎医師にかかっていますが、いつも1時間近く待たされます。何のための予約でしょうか、父は高齢なので待っているだけで疲れてしまいます。看護師さんにこのことを話すと、先生の方針なので私たちには何もできません。診察が丁寧ですからと言われました。診察なんてほんの1~2分で終わります、触診も何もありません。今は担当医を替えてもらおうかと思っていますが、父は医者に悪いとか気を悪くするといけない・・・など、昔のようなことを言って待ち続けています。改善して下さい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。本人に状況を確認させ、指導致しました。

	ご意見	対応状況等
待ち時間	手術後5年後の最後の検査 〇〇科の検査3/10も30分遅れ、今日も時間から30分遅れている。何の為に予約時間か？もう帰ろうと思っている。	お待たせして申し訳ありません。新外来棟が完成すると外来ブースが増える診療科もありますので、診療科によっては改善できる診療科も増えてくると思いますので、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	暖房がきつい暑すぎる!!!	空調調整につきましては、お気軽に近くにいる病院職員にお声かけして下さい。
	音楽が流れていてガードマンの人がいたら聖路加と同じになると思います。	ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。
	病棟から売店が遠く、外来を通っていくため感染する事も考えてしまう。お願いします。	ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。売店につきましては、平成26年5月7日オープンする新外来棟地下1階に移転となります。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。