

2019 年度 患者様アンケートの意見への回答

○院内の環境・設備についてのご意見

【空調に関連したご意見】

- ・透析室の暖房や2階の待合室が寒い。(男性 65~74 歳)
- ・室内が寒い時が有り暖房を。(男性 65 歳未満)
- ・透析室は寒い、暖かくして欲しい。(男性 65~74 歳)
- ・透析室の室温を上げてもらいたい。(男性 65 歳未満)
- ・院内が少し寒いです。(男性 65~74 歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。年間を通して患者様が快適に過ごせるよう昨年、空調設備の入れ替えを行いました。現在、入れ替えた空調機器の設置場所による温度変化等の状況確認を行っていますが場所によっては、多少の温度差による感じ方の違いがあると思いますのでその際には、ドアの開閉に注意したり透析装置の温度変更、湯たんぽや掛布団の追加等、個別に対応する事が出来ますのでお手数ですが、スタッフにお声掛け頂ければ幸いです

- ・照明あかるすぎるし、乾燥しすぎ。(性別・年齢不詳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。建物の構造上、天井が低く照明が気になるかと思いますが、診察や処置を安全に行う上での照明基準等もあり変更する事は出来ませんが、設置されているTVで照明を防ぐ等の対応策がありますので、お手数ですがスタッフにお声掛け頂ければ幸いです。また、室内の乾燥についても大型加湿器にて対応していますが空調設備の入替に伴い暖房との相対湿度の兼ね合いによる乾燥があるようなので今後とも出来る限り適正温度と湿度が維持出来る様に心掛けて行きたいと思えます。

【トイレに関連したご意見】

・トイレなのですが、汚い時があります。掃除の仕方が悪いと言う事ではなく、汚した方がそのままにしている事があるので、汚した方が申し出るか、汚れているのに気付いた方が申し出てくれるといいのになと思います。(女性 65 歳未満)

・朝トイレが汚れていることが1、2度ありました。私のあとに利用した人が私が汚したのだらうと思われたくなくて自分が利用する前に清掃して使用しています。トイレを汚してしまった時はその旨清掃員さんに申し出ることがエチケットではないかと思えます。(男性 65 歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。トイレは、毎日清掃を行い、1日2~3回はチェックしております。今後利用する方も汚れた場合申し出て頂くように、啓発のお知らせを掲示するように致します。

- ・3階のトイレの照明が暗い。(男性 75 歳以上)

回答) ご不便をおかけして申し訳ありません。今後改善できるか検討して参ります。

【透析室に関連したご意見】

・枕とベッドに敷くタオル等を持ってこないで、そのまま透析を受けている方が居ます。注意して欲しいです。共有する所なのでちゃんと決め事を守って欲しいです。自分の使用しているベッドなら気持ち悪いし不快です。(女性 65歳未満)

回答) 大変、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様によっては個別に紙シーツを使って対応している方もいますが、共有物を使う上でのマナーポスターの掲示やお知らせを通してご協力頂けるよう啓発していきたいと思っております。

・テレビカードでお金を払っているので、せめてBSも見せて下さい。(男性 65~74歳)

回答) 現在BSの視聴環境が整えられない為、ご希望に添えない点をご理解願います。

・ベッドの間が狭いように感じます。(男性 65~74歳)

・ベットとベットが近すぎて狭い。(女性 75歳以上)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。透析室の構造上、ベッド間隔をこれ以上広くとる事が出来ずご不便をおかけしておりますが、透析終了後ベッド間隔を均等になるように整えるなど、出来る限りの対応をして行きたいと思っておりますので、ご理解頂ければ幸いです。

・透析室内・院内の時計の時間がバラバラで数分の違いがある。(男性 65歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。数年前に透析室の掛け時計を電波時計に全交換しましたが建物の構造上、電波の受信状況の影響で少しずつズレてしまうのが原因ではないかと思っております。今後、影響を解消する方法を検討して行きたいと思っておりますのでご理解頂けたら幸いです。

・透析機械の後ろ、ベッドの前方の下にほこりがいつもある。ベッドの回り柵は拭いているのか。更衣室には髪の毛が多く落ちている。(女性 65~75歳)

・ベッドとベッドの間や透析機のうしろ側など、ホコリや髪の毛が落ちていて気持ち悪い(寝ていると目につく)。(女性 年齢不明)

回答) 大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。透析室は週3回、火木土で清掃を行っております。ベッド回りや柵は消毒薬による拭き掃除を行っております。昨年の途中より火木土の午後に行っていた業者による透析室の清掃が行き届かなくなりましたが、3月より新たに業者による重点清掃が再開される事となりましたのでご理解頂ければ幸いです。更衣室は毎日清掃を行っておりますが、ホコリや汚れ、髪の毛など気になる点がございましたら、スタッフもしくは清掃員にお声がけ下さい。また、スタッフにおいても落ちているゴミ等に気付きしだい率先して捨てるように再度促して行きたいと思っております。

・穿刺時や血圧測定時、スタッフの方がやりにくそうなので、右シャントの患者用に右側に透析装置が置いてあるベットがあってもいいと思っております。(男性 65歳未満)

回答) 貴重なご意見とお気遣いありがとうございます。現在、一つのベッドを少なくとも3名の患者様にご利用して頂いている状況下で透析室の広さ、ベッド数、配置、患者様の人数を考慮した上で考えますと

ご希望に添えない事をご理解頂けたら幸いです。

【更衣室に関連したご意見】

- ・出来れば更衣室にコートの掛ける所がほしいです。(女性 75 歳以上)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。更衣室のスペース上及びセキュリティの面から設置が難しいことをご理解頂ければ幸いです。

【駐車場に関連したご意見】

- ・時々ですが、駐車スペースがない場合があります。スタッフの方が対応して下さるのですが、もう少し増えるといいですね。(男性 65 歳未満)

回答) ご不便をおかけして申し訳ありません。病院周辺にも職員用の駐車場を確保し、患者さん用の駐車スペースを空けるようにしたり、昼間と夜間の患者さんが重ならないように協力をお願いしていますが、それでも駐車できない時間があるようです。今後も少しでも状況を改善できるようにしていきたいと思っております。

【その他のご意見】

- ・ラウンジテレビ横の本棚の書物 3 年以上ほとんど同じ。多少は入れ替えてほしい。(男性 65 歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。今後本の入れ替えを行っていくようにします。

【良いご意見】

- ・エアコンが稼働した時が、楽しみです。(男性 65 歳未満)
- ・新しい空調機に替えて頂きとても良くなった様に思います。また、前の空調機も古くなっていないのに替えて頂き感謝しています。(男性 75 歳以上)
- ・玄関に入ってすぐ暖かいのは冬ほんとに来て助かります。(女性 65 歳未満)

○食事・穿刺の時間・プライバシーへの配慮・電話の対応についてのご意見

【食事に関するご意見】

- ・三度三度の肉食には困ります。若い方には良いですが年が多い方にはきついです。麺類を入れて下さい。果物が一つでもあればうれしいです。(性別 年齢不明)

回答) 入院患者様のお食事は、1 日 3 食の中で肉や魚などが重複しないようにしておりますが、患者様一人お一人の嗜好や咀嚼など様々な点からやむを得ず肉や魚に偏ってしまう事がございます。また、麺類は塩分、果物はカリウムが高くなるため透析患者様には頻回にはお出しすることが難しく、ご希望に添えず申し訳ございません。今後も入院患者様に少しでも満足していただけるよう、食事内容はできる範囲での対応をさせていただきたいと思っております。お困りのことがあればお申しつけください。

- ・食事の件 高齢の為ご飯がもう少しやわらかいと助かります。(女性 75 歳以上)

回答) 以前よりご飯の炊き方については、『もっと硬めに』『もっと軟らかめに』など様々なご意見をいた

だいております。いろいろな好みがある方々に対応するよう現在のご飯の硬さとなっております事ご理解いただくと幸いです。また、当院では主食の種類を「普通ご飯」「軟飯」「お粥」とご用意しておりますので、変更のご希望がある方はスタッフにお申しつけください。

・食事のカロリー計算のことは、わかっていますが副食の数を増やしてほしい。できれば、12 時頃に食事ができれば良いと思います。又お茶等水分を患者が用意してもいいか。(男性 75 歳以上)

回答) 透析食の栄養量の範囲内で献立を作成しているため、食材や量の調整が難しいですが、今後献立作成の際には出来る範囲でご満足いただけるよう考慮していきたいと思います。

透析室への配膳時間は、スタッフの仕事内容により変更は難しいかと思われませんが、患者様個人への食事の提供時間に関しては、希望を申し出て頂ければ可能な限り対応致します。お茶等水分の用意に関しては、除水に問題ない程度での量は、透析前に申告して頂ければ、ご自身で準備して頂いて結構です。

・食事を南窓の所に置いてある時、少し気になります (長時間日当たりが良いので)。

持ち帰りをとめていただいたのは感謝します。(女性 65 歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。日の当たる窓側には置かないように検討します。

【穿刺に関するご意見】

・エムラクリームを塗っていないところを刺されて痛い思いをする時がときどきある。(女性 65 歳未満)

・針刺しの痛みを気にしない技士さんが。(男性 65 歳未満)

回答) 大変、苦痛な思いをさせてしまい申し訳ございません。基本的には麻酔のクリームやシールが貼ってある場所に穿刺するよう心掛けていますが、患者様の皮膚や血管の状態によっては状態悪化等を防ぐ目的で麻酔が貼っていない場所を選択する場合があります。穿刺場所を変更する際は、穿刺前に予め患者様に穿刺場所の変更理由やそれに伴う痛みについて説明をしご納得頂いた上で行う様、スタッフ全員で取り組んでいきたいと思っておりますのでご理解頂けたら幸いです。また今後とも技術向上に努めていきたいと思っております。

・穿刺時間を夏時間と、冬時間を設けてほしい。朝は、8時半にして欲しい。患者にとっては、穿刺の良しあしでその日が決定しますので、最善の注意をお願い致します。穿刺は、見事に痛みを感じさせないので、大変助かっています。(男性 75 歳以上)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。夏時間と冬時間についてはスタッフの人員や準備の関係や安全上、対応が困難と思われれます。穿刺については苦痛を強いられることが無いよう、細心の注意を払って対応させていただきます。穿刺時痛みが強い場合、麻酔のテープやクリームなども使用することが出来ますので、スタッフにお声がけ下さい。

・針刺しの時間が遅い時がある。除水が終わった時点で針ぬきの時間がかかり過ぎる時がある。(男性 75 歳以上)

・針を抜くのが遅い。(男性 65~74 歳)

- ・ どうせ遅いので遅く行きます。(女性 65~74 歳)
- ・ 時間が来ても針を抜くのが遅い人がいれば早い人もいるので注意して欲しい。(男性 65~74 歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。針刺しや針抜きは出来るだけ待ち時間が長くないよう注意していますが、各患者様の透析時間、穿刺の難しさ、回診、透析終了、止血などの時間配分や、急な体調不良を訴える患者様の対応などにより、多少遅れが生じることがあります。透析治療が安全に行えるよう配慮した上で行っています。また、除水時間と透析終了時間が異なるため、少々お待ち頂くことがありますので、ご理解いただければ幸いです。

- ・ 透析室内のスタッフが揃っていれば、天気の悪いときや雨の日等、寒い日等、早く帰宅できるように少し早くから開始してもらえるとありがたい。(男性 65 歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。天候不良や急用などで来院や帰宅に支障が出る可能性がある時は適宜スタッフにお声がけ下さい。穿刺時間など検討させていただきます。

- ・ 9 時、9 時 30 分と入室の順番が守られていない。(女性 65~75 歳)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。原則 9 時、9 時 30 分で入室時間を決めさせて頂いていますが、葬祭や他院受診がある場合などに入室時間を早める場合があります。また、昨年よりシャント診察を受ける患者様に当日のみ 9 時前に入室して頂き診察終了後、透析を開始する様になった為、一部入室の順番が変更となる患者様がいます事をご理解頂ければ幸いです。

【プライバシーに関するご意見】

- ・ 看護師のわかい人たちはへいきで患者のプライバシーの事をへいきで大きい声をだして話をするので、周りの人たちに聞こえていやな思いをしている。(性別、年齢不詳)
- ・ プライバシーの対応は枕元で小声で話してほしい。特に若い看護師さんに多く心配りが欠けている。(女性 65~75 歳)

回答) 不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。当院では接遇研修を行っておりますが、プライバシーに配慮した丁寧な対応、私語をつつしむ事など、今後とも徹底して参ります。お気づきの点などございましたら、遠慮なくお声がけ下さい。

- ・ 検査の結果、他の病気で病院にかかるなど、本人のわかればいい事と思います。両隣の方やまわりに聞こえる様に話してほしくありません。(女性 年齢不詳)

回答) 検査の結果に関しては、スタッフに申し出て頂ければ、他の方に聞こえないように配慮致します。また、他の病院の受診状況の確認などについても、ご希望があれば、枕元で小声で話をしたり、書面などで確認するなど細心の注意を払い対応させていただきます。

【その他】

- ・ 少しのくいちがいで先生まで頭をさげてくださるのはと私は思います。(女性 75 歳以上)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。

【良いご意見】

- ・穿刺は早くしてもらって、とっても感謝しています。（男性 65～74 歳）
- ・スムーズに始まり、終わり、痛みも最小限にしてくださる姿勢にいつも感謝しております。（女性 65 歳未満）
- ・いつも心のこもっている給食をいただけて感謝しています。時々、大盛さんにお会いして「ありがとうございます」と感謝の言葉を伝えてはいるのですが…栄養士としても素晴らしい方だと思います。栄養の事について質問すると細かく、丁寧にご指導して頂けます。患者の方々も大盛さんのご指導を受ける事をお勧め致します。（性別・年齢不明）
- ・現状で不満はありません。（男性 75 歳以上）
- ・他医院は知りませんが当医院は良い方だと思います。（男性 75 歳以上）

○透析室における医師の診察、看護師・臨床工学技士の対応についてのご意見

【医師に関するご意見】

- ・先生が忙し過ぎて、悪くて相談しないケースが時々あります。（男性 75 歳以上）
- 回答）ご意見ありがとうございます。もし、話しにくい場合には、他のスタッフに相談して頂ければ、医師へ情報を伝え対応致します。

【看護師に関するご意見】

- ・看護師さん 良い方もいるけど、朝の問診をしても、ちゃんと話した内容を書いてない方が居ますので、前から伝えていたのにその方がちゃんと書いてなかったために、先生からは聞いていない、書いてないと言われた事が何度もあります。きちんとしている方もいるのに残念です。（女性 65 歳未満）
- 回答）ご指摘ありがとうございます。朝の問診の内容をしっかりと把握し、医師に正確に伝え、回診がスムーズに進められますよう、今後も看護師の技術の向上に精進して参ります。看護師全員が統一した対応で問診出来ますよう、教育体制を整えて参ります。

- ・診察の時下からめくるよりパジャマのボタンをはずしての診察はいかがなものでしょうか。（女性 75 歳以上）

回答）ご指摘ありがとうございます。医師が心肺音を聴取することは、大変重要な事です。聴診器で直に確認が必要なこともあり、現在は下からめくる方法をとらせていただいております。ご理解、ご協力の程、宜しく願い申し上げます。

- ・午後 2 時の血圧測定が時々スルーされます。私の調子が悪くなければこちらから呼び出して測ってもらうことはしていません。ただ午後 1 時の時の血圧が低いときなど心配な時があります。私は除水量が少ないからあまり血圧の変動がないのだらうと思われているのかも知れません。看護師さんの中にはいつも気にとめて測ってくれる人もいますがそうでない人もいます。（男性 65 歳未満）

回答）大変申し訳ございません。看護師、スタッフみな、血圧測定の時間を忘れずに統一した対応が出来ますよう、今後とも細心の注意を払って参ります。

- ・透析中、スタッフが誰もいなくなる時間が結構あります。人員が不足しているとは思いますが、少し不安になることがあります。(男性 65歳未満)
- ・穿刺が終わってから1～2時間後には血圧を計測する以外は看護師・技士の姿がない。体調悪いときに声をかけられない。(女性 65～74歳)

回答) 業務や交代で休憩をとる時など一時的にスタッフの人数が少なくなる時間帯がございます。不安になることが無いよう透析室内でのスタッフの人員配置に注意して参ります。また、体調不良時は我慢せずに、遠慮なくナースコールをご使用下さい。

- ・担当エリアで患者がいない手のあいている場合、他のエリアの患者の対応に気配りをしても良いのではと思う時がある。(男性 65歳未満)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。適宜他のエリアとも協力し、患者様が安心・安全に透析が行えますよう配慮いたします。

【臨床工学技士に関するご意見】

- ・看護師、技士は自分たちの気に入っている患者にはいっしょうけんめいに話しかけたり、挨拶したりしている。人間だから仕方ないですが、具合が悪かった時もそう。いっしょうけんめい優しく話しかけたり、気にしてあげたり、いやな患者には何もなし。(性別 年齢不詳)

回答) 大変、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。日頃から患者様一人一人に平等に分け隔てなく接する事が出来るよう心掛けたいと思います。

【良いご意見】

- ・先生には感謝しております。(良く診察して頂いて)(男性 75歳以上)
- ・みんなやさしく親切で安心して透析に来る励みになっております。いつもありがとうございます。(女性 75歳以上)
- ・心のこもった対応で感謝しております、ありがとうございます。(女性 65歳未満、)
- ・院長先生は素晴らしいお方です。(性別 年齢不明)
- ・他の病院と比べ様もないのでどうなのか分かりませんが、技士さんの向上心はレベルが高いと思います。(女性 65歳未満)
- ・いつもの確な診断で感謝しています。(男性 65～74歳)
- ・良。皆さんにお世話になっております。(男性 年齢不明)
- ・適職でかつ優秀なスタッフが揃っていると思います。(男性 75歳以上)
- ・病院に入るとホットします。(男性 75歳以上)

○当院の職員の言葉づかい・態度についてのご意見

【言葉・態度に関してのご意見】

- ・聞かれたくない事等、時間がないのか？顔や態度に出ている。(先生や看護師さんも)嫌な感じです。

(女性 65 歳未満)

- ・看護助手のうち一人は、人を見る。あいさつしない。(女性 75 歳以上)
- ・態度がでかい人ほとんどいる。(性別 年齢不詳)
- ・何事に対しても(ありがとうございます)と言っていますが少し不自然な時があります。(女性 65~75 歳)
- ・私情を入れないで！(女性 75 歳以上)

回答) 不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。また、貴重なご意見もありがとうございます。当院では接遇研修を行い、勉強するための場を設けております。今後も態度や言葉遣いなど気を付けて参ります。スタッフの対応など不快な思いをされたり、お気づきの点がありましたら、遠慮なくお申しつけ下さい。

- ・現状で良いと思うが、あまり丁寧でも他人行儀。(男性 75 歳以上)

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。丁寧でも親しみの持てる対応を心がけて参ります。

・毎朝、寒い時も一生懸命に働いている清掃員さんに、私は毎朝「ご苦労様」と挨拶をしていますが清掃員の方の言う事には「あなたのように毎日、私達に気を使っている人はいらっしやらないですよ」、「本当に有難う御座います」と言われます。患者の方々も、こう言う人にこそ挨拶をすべきだし、優しい言葉をかける事がよい病院になる一つではないでしょうか。(性別・年齢不明)

回答) ねぎらいのお言葉をかけていただきありがとうございます。お気持ちに感謝致します。

- ・人によって大差がある。特に看護師の中には業務だけを行い、患者に対して無愛想で感じ悪い。いつも不満な様子で対応される(一部の看護師)。(女性 65~74 歳)
- ・医師は病を直し、看護師は人を見るのでは・・・。看護師は笑顔ややさしさも必要。
ナース(nurse)は母が子を保育する・・・が語源。(女性 65~74 歳)

回答) 今後も患者様との信頼関係を構築しながら安心してお過ごしいただけますよう、スタッフ全員で取り組んで参ります。また、接遇や対応について見直す機会を設け、より一層精進して参ります。

【良いご意見】

- ・良好だと思えます。(男性 65~74 歳)
- ・いつも玄関に入った時から元気にあいさつしていただき、今日も頑張ろうと励まされています。(女性 65 歳未満)
- ・全般に感じが良い。(女性 75 歳以上)
- ・自治医大の透析室に行ってみて、奥田クリニックさんの技士の個性がみなさんあって、患者さんによりそってくれるのがわかりました。(女性 65 歳未満)

○その他愛される病院にするためのご意見、ご要望

【通院・送迎に関するご意見】

【その他のご意見】

・毎回アンケートの結果を見てますが、要望があっても“エコ”という言葉で済んでいるので、要望があっても意味なくないですか？（女性 65歳未満）

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。当院では、地球環境に配慮し、紙の節約や無駄なエネルギーの使用しないように留意しています。また、当院では季節ごとの室内温度を設定しております。また患者様に不快な感じを与えないように、当日の外気温の変化に応じて、温度設定を調整させて頂いております。ご要望のある時は、身近の職員にお声かけして下さい。

・コロコロの紙が非常に薄くとても扱い難しい。もうほんの少し厚手の物にして欲しい。（男性 65歳未満）

回答) ご不便をおかけして、大変申し訳ございません。厚手のものへの変更などを今後検討させていただきます。

・患者の中には豪快に咳やくしゃみをする人が少なくない。咳エチケットを守って欲し（男性 65歳未満）

回答) 大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。咳エチケットについて、ポスター掲示やお知らせを通して啓発を今後継続するとともに。咳やくしゃみをしている患者様には、マスクの着用を促して参ります。

・アンケートをホームページからも回答できるようにしてほしい。（男性 65歳未満）

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。現時点は、対応が困難である点ご理解いただけますと幸いです。

・頭をさげて読書をする時、血圧が下がるので本が見られるシステム開発をお願いします（男性 75歳以上）

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。設置について今後検討させていただきます。

・Aにいる女性2人は話がうるさくてイライラする。声も大きいし、看護師、技士も大きな声を出してうるさい。いっしょに話をして。（性別・年齢不詳）

・私語が多い。時間があるなら、ベッドを見て様子を細かく見てほしい。（女性 75歳以上）

回答) 大変、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後とも大声でお話ししている患者様には、お声掛けをして小声で話される様にとご協力頂けるようお願いしつつスタッフには unnecessary 私語は慎むよう促して行きたいと思っております。

・長年お世話になったスタッフの方が、しばらく見えない…定年退職の為……寂しい……。一言、感謝の言葉を伝えたい。長年勤務の方の定年（退職）に際しては、事前に掲示するか本人からそっと告げるかして欲しいと願うが…。（男性 75歳以上）

回答) 貴重なご意見ありがとうございます。頂いた意見は、職員の間で共有するように致します。

【良いご意見】

- ・台風 19 号の災害時のスタッフの対応にはとても感謝しました。これからも、よろしくお願い致します。
(男性 65 歳未満)
- ・非常に満足な透析生活をおくっております。今後とも宜しくお願いします。(男性 65~74 歳)
- ・いつも本当にありがとうございます。(男性 65~74 歳)
- ・とくにはありません。(男性 65~74 歳)
- ・いつも、きめ細やかな対応をしていただき、家族一同感謝しております。(男性 75 歳 以上)
- ・いつも丁寧に親切に対応して下さり有難うございます。(女性 75 歳以上)
- ・少しの間ですが他の病院に入院しておりまして、奥田クリニックに帰ってきて職員皆様が患者に対する対応のあり方、心より感謝したいと思います。患者に寄りそい、想いを大切にして下さり、病院の基本姿勢がしっかりしているからこそできる対応だと思います。
『私は守って頂いている』と実感してます。(女性 65~74 歳)
- ・外はすべてユウガですばらしいです。(性別・年齢不詳)