

医療の質指標～病状・治療説明～



京都大学医学部附属病院
医療安全管理部
2025/5/27 版

はじめに:医療の質指標とは

本院では、患者さんの病状や治療の説明についてインフォームド・コンセント(IC)の現状を把握し、課題をみつけて改善するという活動を行うために、IC 責任者をおいています。



患者さんが治療に同意したり、選択したりするために必要となる情報を医師が提供できているかどうか、患者さんのアンケートからその現状を把握し、分析しています。

本院の現状の課題は、医師から患者さんに説明する際に、看護師や臨床心理士などの他の職種との同席率の向上です。治療以外の生活のことや不安についても相談しやすい環境を作りたいと思っています。



ICに関する状況を他の医療機関と比較する共通の指標はありませんので、自医療機関内での変化を確認し、改善したかどうか分析しています。判断根拠となる指標として、患者さんのアンケート結果を活用しています。2021年10月からは入院患者さんに病院で経験したことについてお聞きする「患者経験価値」調査も追加しました。医療の改善の活動に、患者さんに参加していただくことを目的としています。

また、治療の有効性とリスク、代替の治療について説明するための説明文書の整備を進めています。IC 責任者と各診療科の医師が共同で作成しています

目次

はじめに: 医療の質指標とは	1
目次	2
IC に関する医療の質指標について	3
具体的な指標について	4
(1) 患者アンケート結果	5
IC アンケート第 1.0 版の結果 (2017 年)	5
IC アンケート第 2.0 版の結果 (2018 年)	9
IC アンケート第 3.0 版の結果 (2019 年)	14
IC アンケート第 3.0 版の結果 (2020 年)	24
IC アンケート第 4.0 版の結果 (2021 年)	37
A. 患者アンケート結果 (インフォームド・コンセントに関すること)	37
B. 患者アンケート結果 (患者経験価値: PX 調査)	45
IC アンケート第 5.0 版の結果 (2023 年)	75
IC アンケート第 6.0 版の結果 (2024 年)	113
(2) 説明文書整備	137
活用手順	139

ICに関する医療の質指標について

インフォームド・コンセント(IC)は、文字通り、「必要な情報を得て(インフォームド)+同意する(コンセント)」ですので、患者さんを主語として用いる言葉になります。

主に、身体に侵襲を与える(身体を傷つけたり、あるいは、その可能性のある)医療行為を必要としたり、治療の選択肢に挙がる時には、必ず、患者さんに説明した上で、実施します。

患者さんあるいは代理で説明を受けるかたに、説明することなく、また、同意を得ることなく、身体に侵襲を与えることは、たとえ、患者さんのために、ということであっても、医療者の倫理として、許されないことです。

ICについては、患者さんのニーズや満足度を評価します。しかし、薬物治療や手術の効果を測ることは異なり、主観的な要素が大きく、分析が難しいのが現状です。

その中で、今回は、測れる指標として、

- ① 医師以外の同席者の有無
- ② 説明時間帯、説明時間の長さ
- ③ 説明の際に文書を用いたかどうか

などの測定できる指標も取り入れています。

また、医師の働き方改革の観点から、病状や治療の説明を平日の日中に行うことを目標としていますので、現状がどのようになっているのか調べています。

説明時間は概ね 30 分から 1 時間程度が多いのですが、休日や夜間になりますと、医師の超過勤務につながり、疲労は医療の質や安全にも影響を及ぼします。また、休日や夜間には、看護師が説明の場に同席することが難しくなります。看護師が同席することで、異なる視点から患者さんにアドバイスしたり、患者さんが判断に迷っておられるときに一緒に考えたりすることができます。看護師は、多くの患者さんの治療後のご様子や変化を経験しています。



具体的な指標について

主観的評価として、患者さんの満足度について数値化し、客観的な状況認識として、説明の場への同席者の有無、説明文書の有無、説明時間帯の設定等を設定しました。2021年10月調査からは、ペイシャント・エクスペリエンス(患者経験価値:PX)調査も追加しました。



【説明】

1) アンケートの実施方法について

アンケートは、原則年3回、各調査期間は1か月間とし、入院病棟に用紙を配布し、ICの場でお渡しし、「意見箱」(各病棟に設置され、自由なご意見を投入いただくためのポストで鍵がかかっており、事務が回収する。)に投入してもらう方式をとりました。2020年度は、web回答方式を採用しましたが、回収率が低下したことを受けて、2021年10月から、用紙配布に戻しました。

医療者は直接アンケートの回答を見ることができない仕組みになっており、匿名での回収であることが、患者さんにも伝わる形をとっています。

患者さんは、担当の医療者らに気兼ねなく、自由に意見を伝えられるようにしています。

2) アンケート回収数の診療科間の偏りについて

IC時に、医療者がアンケート用紙を患者に配布する方法をとっております。全ての患者さんに配布するように工夫されている診療科があり、回収率が高い一方で、配布を忘れてしまうこともあります。診療科ごとに回収率に大きな差があります。これは、現在の直接配布方法の限界を示すものと捉えています。

3) 説明文書整備

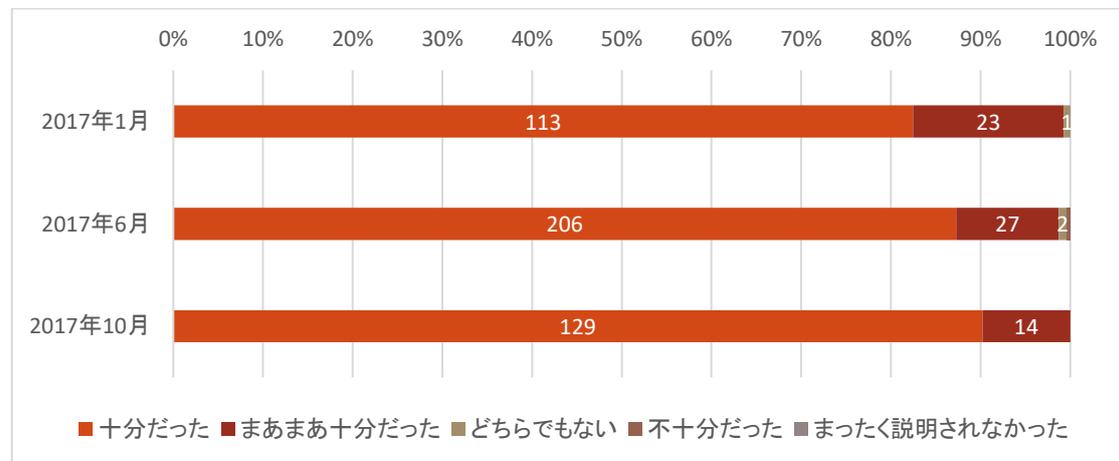
患者さんは、自分が受ける医療について、自分の病状についての説明を受け、治療の必要性を理解し、その治療の利点と欠点(リスク)について理解した上で、治療に同意する(もしくは、同意しない)という意思決定を行っておられます。治療リスクを患者さんが知っておくことは、実際に発生した際に、患者さんが気づいて医療者に伝え、リスクから脱することにも役立ちます。

治療の内容の理解を助けるためには、説明文書の存在が重要と考えています。医療安全管理室長は、本院のIC責任者を兼務しており、全ての説明文書について作成者と意見交換しながら、文書を校正しています。校正を受けた文書は、臨床倫理委員会の認証を受け、ICの場で使用されています。

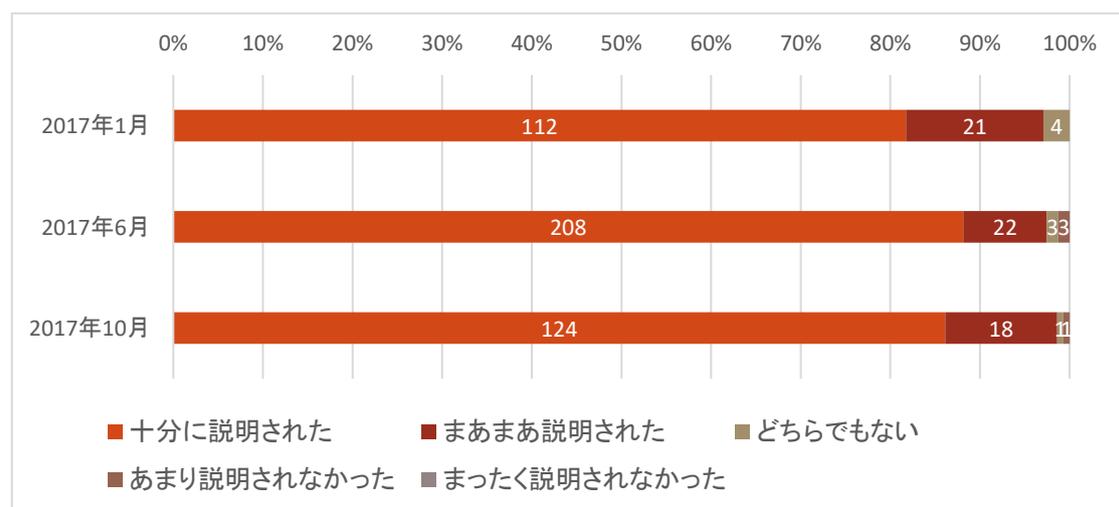
(1) 患者アンケート結果

IC アンケート第 1.0 版の結果(2017 年)

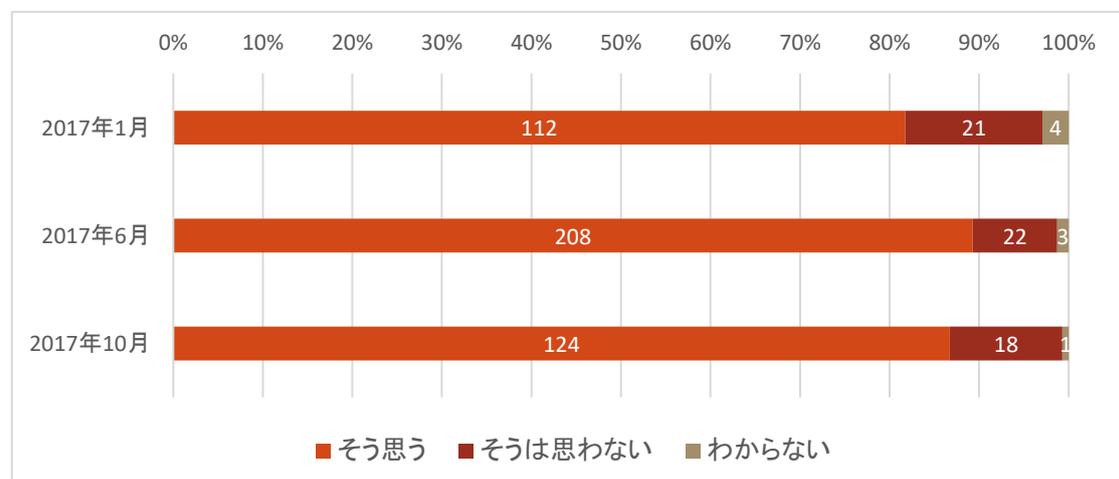
1) 病状の説明、検査や治療の目的や内容についての説明は、十分でしたか



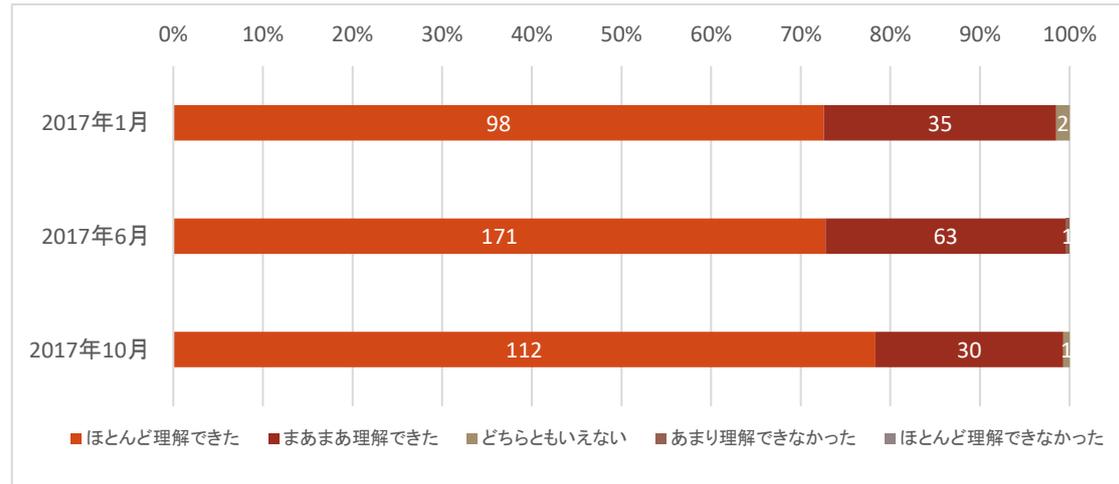
2) 検査や治療の危険性(副作用・合併症など)や利益(期待される効果・成功率など)について、説明されましたか



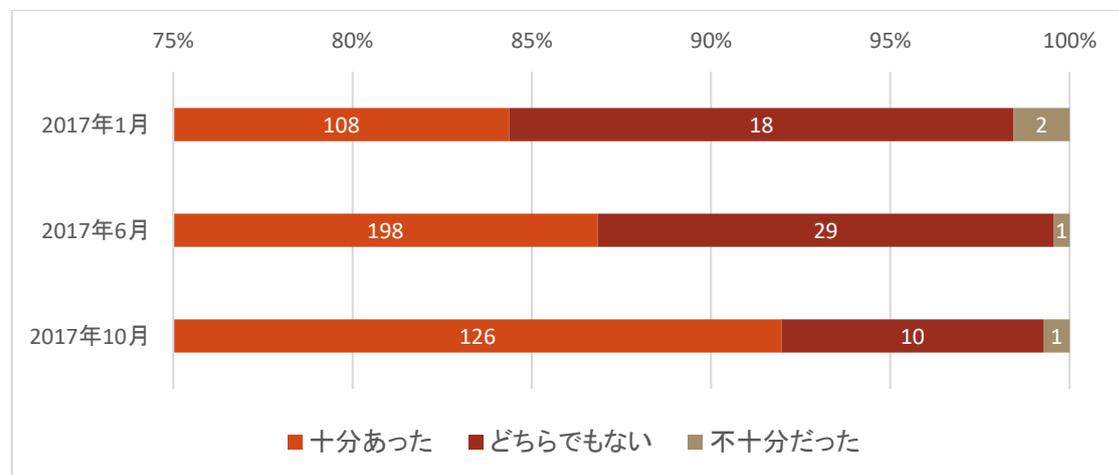
3) 医療者は、治療法の選択において、あなたの希望を聞いてくれましたか



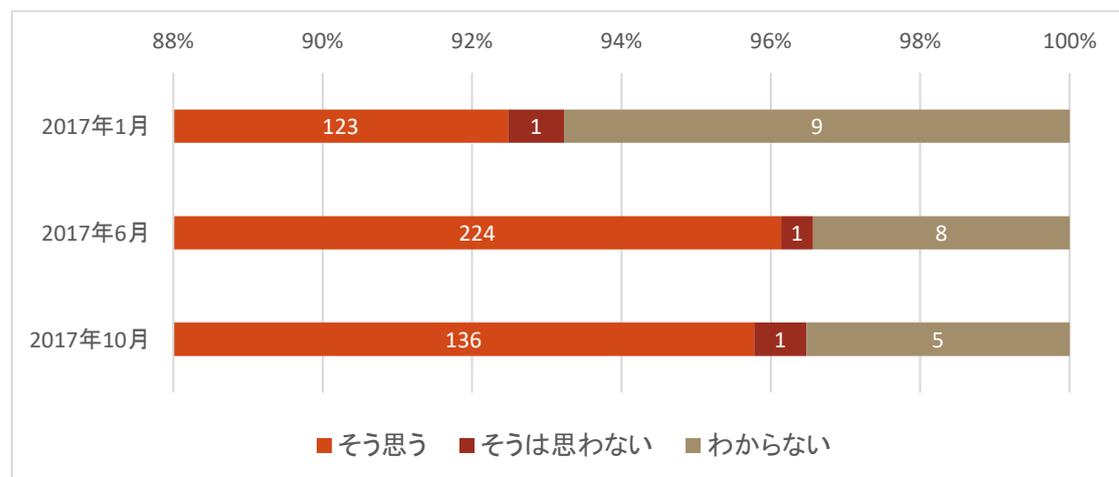
4) 医療者の説明は、理解できましたか



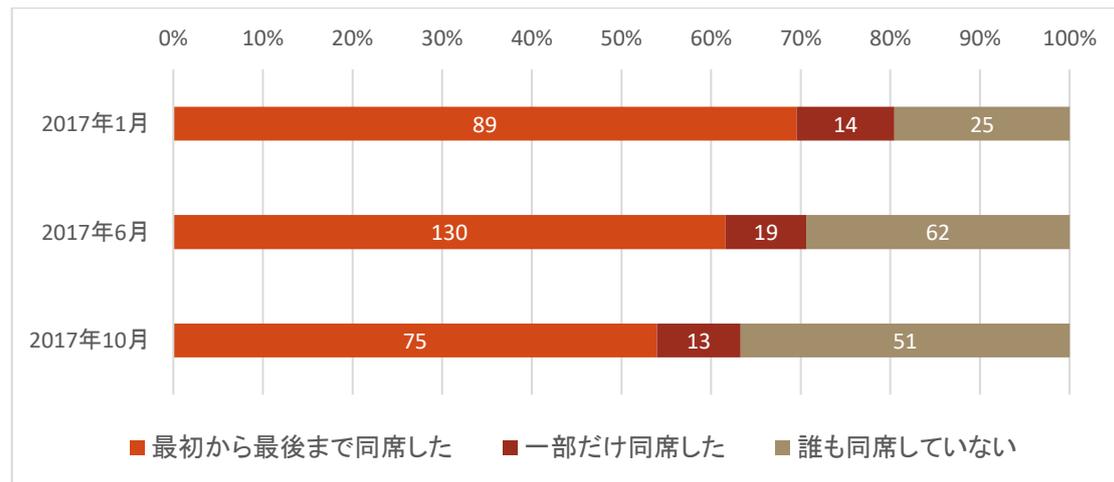
5) 説明されてから同意書に署名するまでの間に、検討する時間は十分ありましたか



6) あなたは、納得して治療を決めることができましたか



7) 看護師など、医師以外の方が同席していましたか



8) 自由意見

<改善につながるご意見>

病理の結果、ガンであることが確定した。さて、次のステップとして、1.外科的切除をする、2.術前治療(化学・放射線)をして後に切除手術をする。この二者のうち、いずれを択一するか、という説明の中で、術前治療を行えば、術後予後がよいというエビデンスが示されないまま、どちらにしますか、と患者にボールを投げられても、なんとも答えられない、というのが正直なところです。

私自身が医療職であるため、説明を聞く前から情報収集したりする時間があり、説明も入りやすかったが、何も事前情報がない状態であれば、入院→説明→即同意書というのは早すぎる気がする。もし術式など判断しなければならぬ状況なら1日で決めるのは強引ではないでしょうか？でも先生の説明はとても分かりやすく無駄がなく納得ができるものでした。

家族への説明のことを考えてなかったのが、事前に説明があることを伝えておいてほしかったです。ただ、先生も「もし家族の方で聞きたいことがあれば」と言って下さったので、少し安心です。説明の際も「分からないことはありますか？」など、気を遣って下さったので安心して聞くことができました。

入院日が決まった日に「家族の同意書が要るので家族と一緒に来るように」と説明してほしかった。

治療法の選択は、手術するかしないのかの選択だったので、正直、十分納得して決めることは難しいと感じた。

説明はまあまあ十分に感じました。が、上から目線に思いました。たくさんの患者さんに同じことを伝えられてるので形式的に話しておられるのがわかりました。質問しにくかったです。

話の内容、言葉(単語)がむずかしく、治療の必要はわかるが、「なぜ？」という点がなかなか理解できない。

患者本人は以前より延命治療は止めて欲しいと望んでいましたが、術後のトラブルで再手術後（緊急だったので説明は受けましたが延命措置についての確認は無かったように思います）人工呼吸器を喉に入れた状態で戻ってきました。命を救って頂いたことは心から感謝しておりますが、**本人の本意ではないのでは**、という思いも胸につかえてしまいました。

<高評価のご意見>

入院以後、**医師はもちろん、看護師の方たちに**わかりやすく親切に対応してくださいました。治療目的、方法等もわかりやすい説明でした。また**退院後の注意やアドバイスも的確**であったと思います。

大変丁寧に長時間説明して頂いた。写真や模型そして紙に内容を記入してもらい**帰宅しても理解出来る様に資料も頂いた**。質問の返事もわかりやすく、はっきりとおっしゃって頂いた。とても良かったと先生方に感謝です。

医師と看護師全員で優しい心がこもっている。説明は分かりやすい。心から感謝している。

大学病院での主治医・担当医異動は付き物。患者側としましては、先生が変わられるのは不安を感じますが、私の出会う限りでは、**どの先生方も患者のヒヤリングしっかりと**していただいて、**明確なお答えを返して**いただいていますので、大変感謝しております。

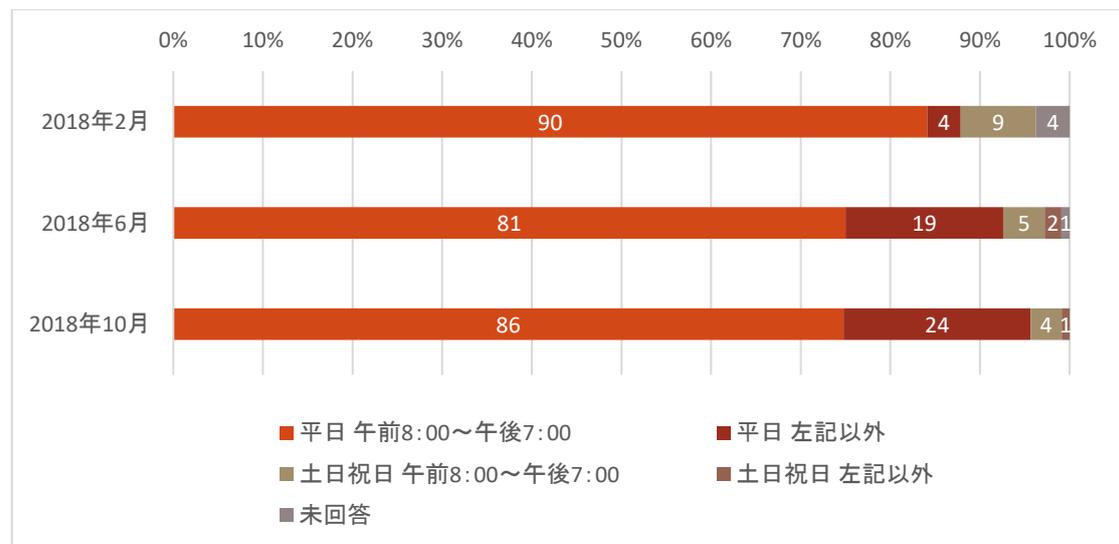
お話を伺っている時は、**理解したつもりが、後から疑問点が出て**きます。わかるまで何度も時間をかけて説明してください、ありがたいです。

最初の診察時から今回の手術の説明まで、常に落ち着いたテンポでわかりやすい説明をして頂き、大変感謝してます。**じっくり顔を見て、ゆっくりやさしく、質問も小さなことでも**答えて下さり、安心して手術をうけることができそうです。患者の立場をよくわかって下さり、ありがたいです。

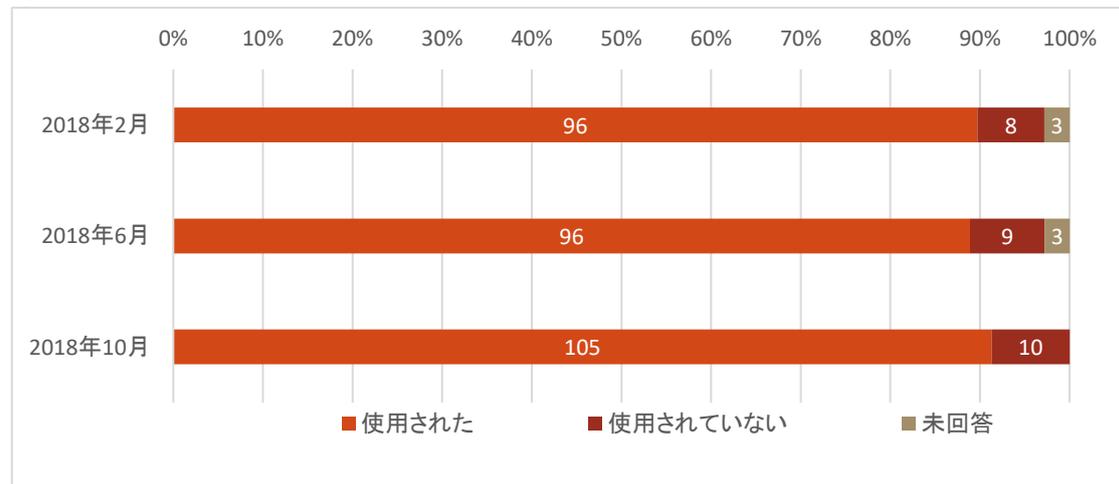
医師の手術前の説明はたいへん丁寧にわかりやすいものでした。**日頃の処置についても目的を示して説明して**いただいているので納得して治療を受けることができます。私自身、前向きに取り組むことができます。

IC アンケート第 2.0 版の結果(2018 年)

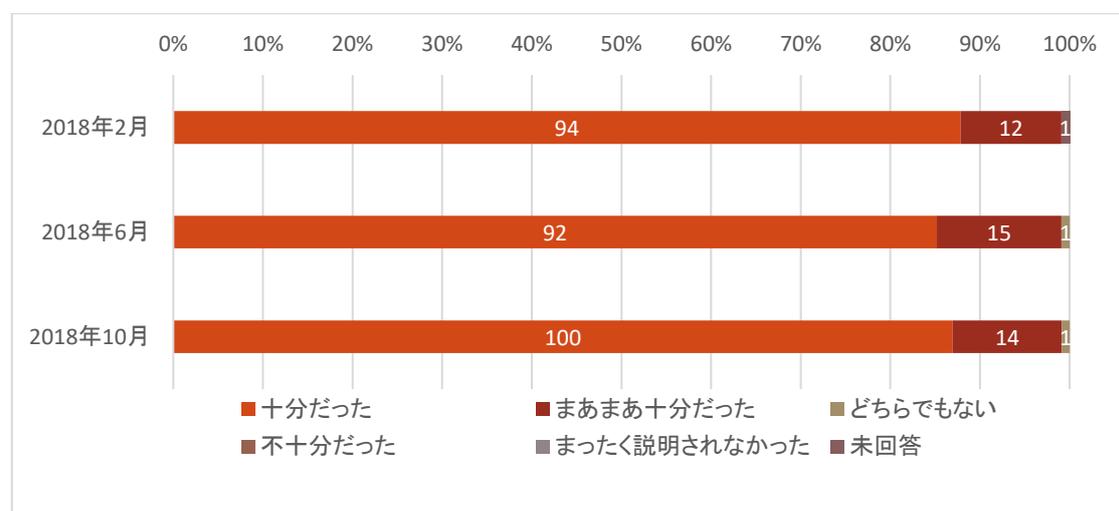
1) 説明を受けた時間帯はいつですか



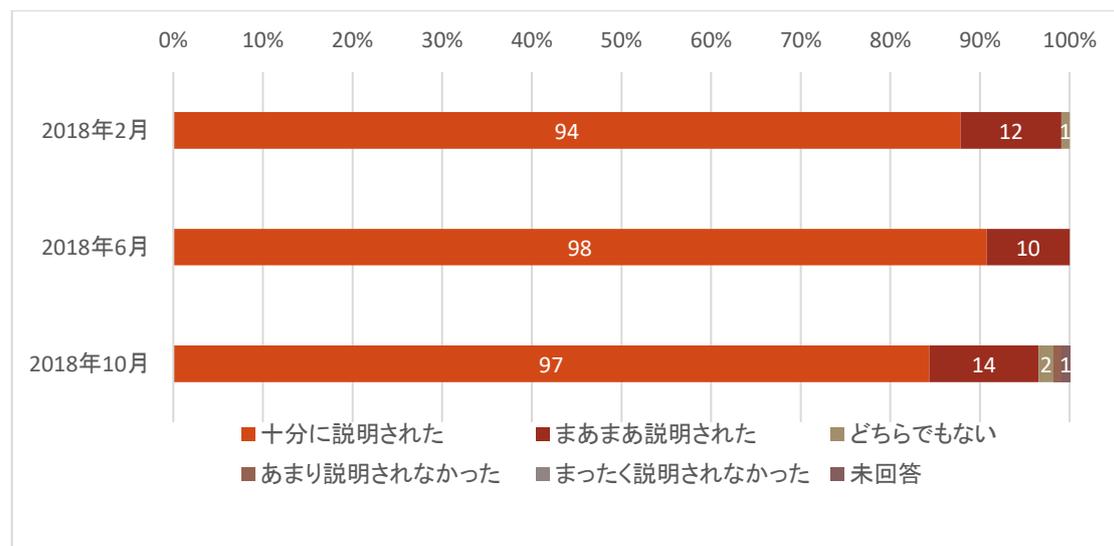
2) 説明の時に医療者が文書を使用して説明をしましたか



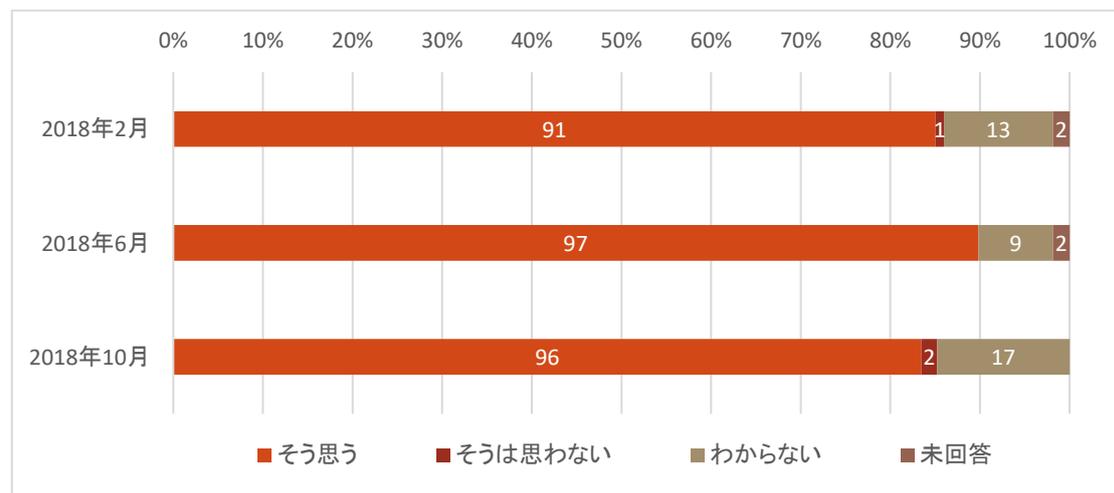
3) 病状の説明、検査や治療の目的や内容についての説明は、十分でしたか



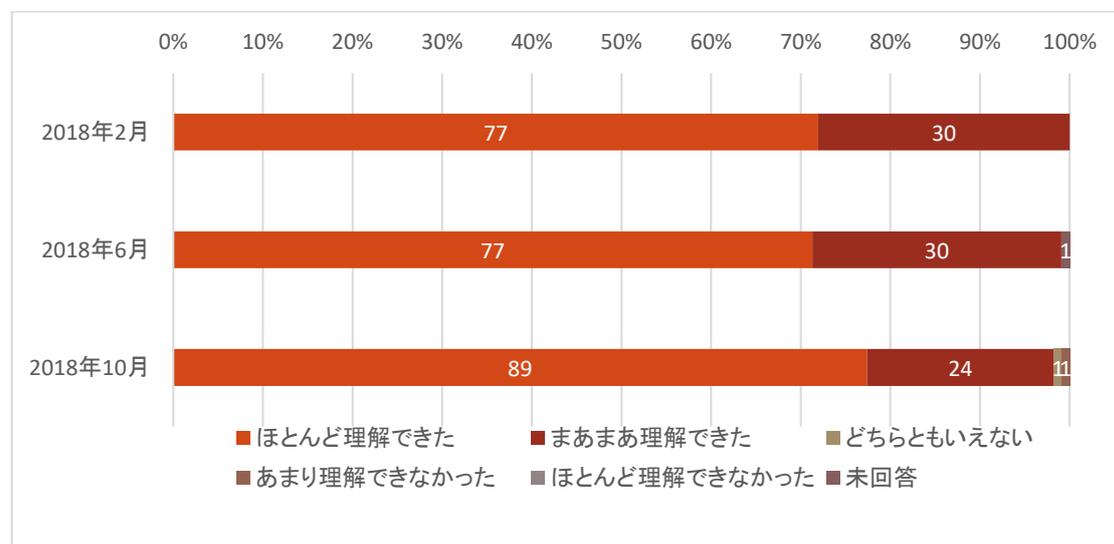
4) 検査や治療の危険性(副作用・合併症など)や利益(期待される効果・成功率など)について、説明されましたか



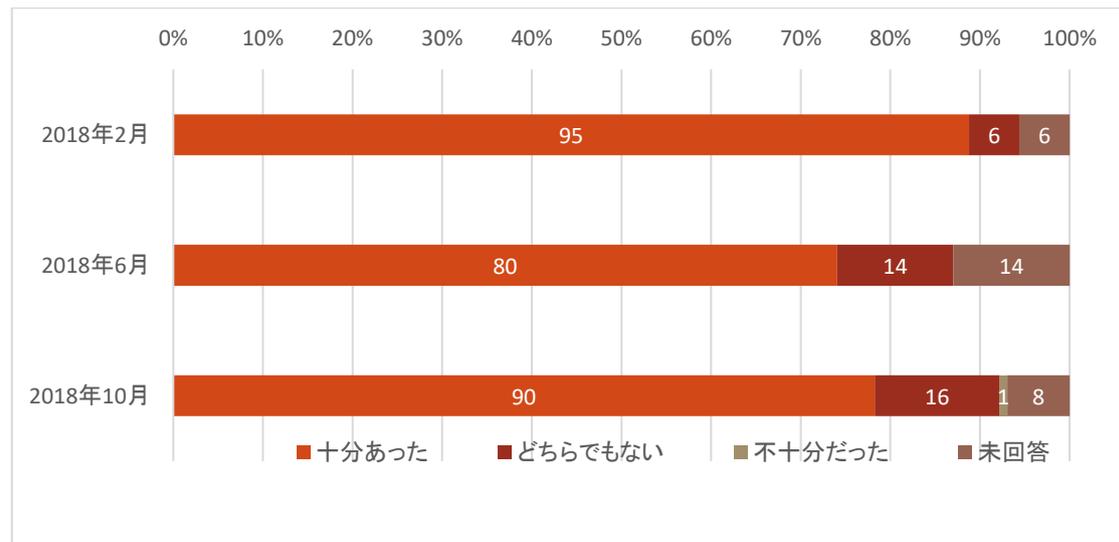
5) 医療者は、治療法の選択において、あなたの希望を聞いてくれましたか



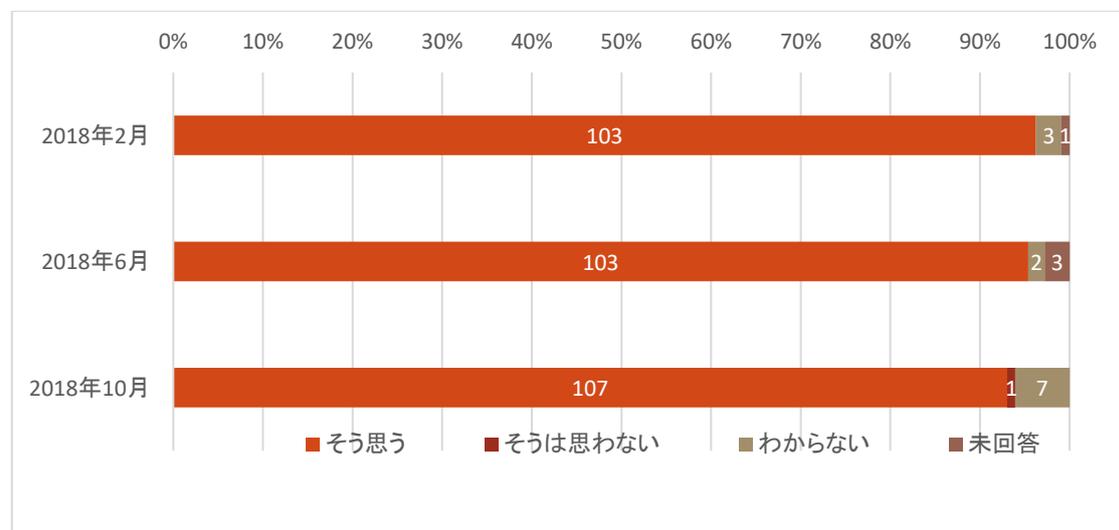
6) 医療者の説明は、理解できましたか



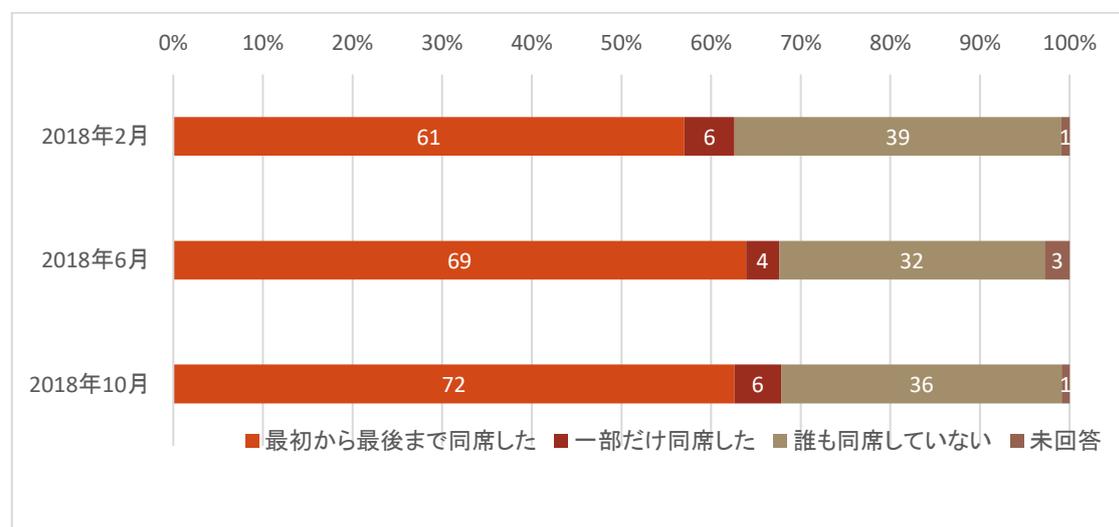
7) 説明されてから同意書に署名するまでの間に、検討する時間は十分ありましたか



8) あなたは、納得して治療を決めることができましたか



9) 看護師など、医師以外の方が同席していましたか



10) 自由意見

<改善につながるご意見>

退院する4日前に説明があったが、もっと早くに1回目の説明をしてもらって、納得したかった。

選択するというより今回の検査の流れやリスクについてなので、どんな選択肢があるのかは聞けないし分からないので突っ込んで聞くことは出来ていない。病状についても何をどう聞いていいのか分からない。

難しいとは思いますが、出来れば入院前にインフォームドコンセントの日時を打合せていれば、家族の勤務等の段取りができるので助かります。

私の方から概略でお願いしますと申し上げましたが、充分丁寧に説明いただきました。ただ、手術前に色々詳しく伺って、かつ頑張れる気力が残っているものかどうか？この病院というのではなく、今の医学会の姿勢に対して疑問を感じます。人はそんなに強くない。自分で解っていても絶対者の医師からの言葉として聞くのは愚かさへの想像以上に重いことです。

手術説明書の空欄を利用して説明されたので後から確認しにくい。模型や解剖図をもとに説明して頂ければ、理解しやすかったと思う。病棟の看護師さんには、ぜひ、同席して欲しいと思う。

先生の絵が分かりにくかった。手術するかどうか決定するまでの私たちに与えられる時間、考えさせられる時間があまりなかった気がした。

手術かそうでないか、というよりは手術ありきの説明。手術するかしないかの意思確認が無かった。

費用の説明が、どこかであっても良いのではないのでしょうか。

紹介されて長い検査、そして入院と決まったがレンズ(多焦点、単焦点、レーシック)などがあまりわからないまま、その日は帰りました。後日、聞きたいと思い電話で質問しましたが思うよう理解できず入院となりました。できるのでしたらレンズの説明とかもっとくわしく説明がほしかった。(入院した日に説明を受け納得しました)。

<高評価のご意見>

わかりやすく丁寧に説明していただきました。リスク等についても書類とともに、具体的にどういう処置をするのか教えていただきました。

医師2名による説明と同席。さすが一流の大学病院の対応をして頂いた感謝しております。

前回とは異なる(リスクの拡大)についても、わかりやすく説明していただきました。

家族の時間に合わせていただいて、丁寧に説明をしてくださいました。

説明していただく時間の都合を合わせ頂いて助かりました。

十分な説明を受け、納得して治療を受けることが出来ました。家族に安心を与えてくれてありがとうございました。

厳しい状況だったと思いますが、常に希望の持てる方向に計画を立てて頂き感謝しております。

担当医師 2 名は詳細にわたり懇切丁寧なご説明を頂き良く理解すると共に感銘しました。

分からないことも何回も説明を受けました。また長時間納得するまで治療方針、手術の内容、副作用、合併症など良く理解出来ました。安心してお任せします。

丁寧に画像などを示しながら説明して下さいて分かりやすかったです。結果を受け止めるまで時間を下さって有難かったです。

医師としての技量に加え、IC では話し方等も重要で大変なお仕事だと思った。IC 後にも、ふつふつと疑問が出たが、先生が時々病室に来てくれた際や、看護師を通じて疑問解消ができたことがとても良かったです。

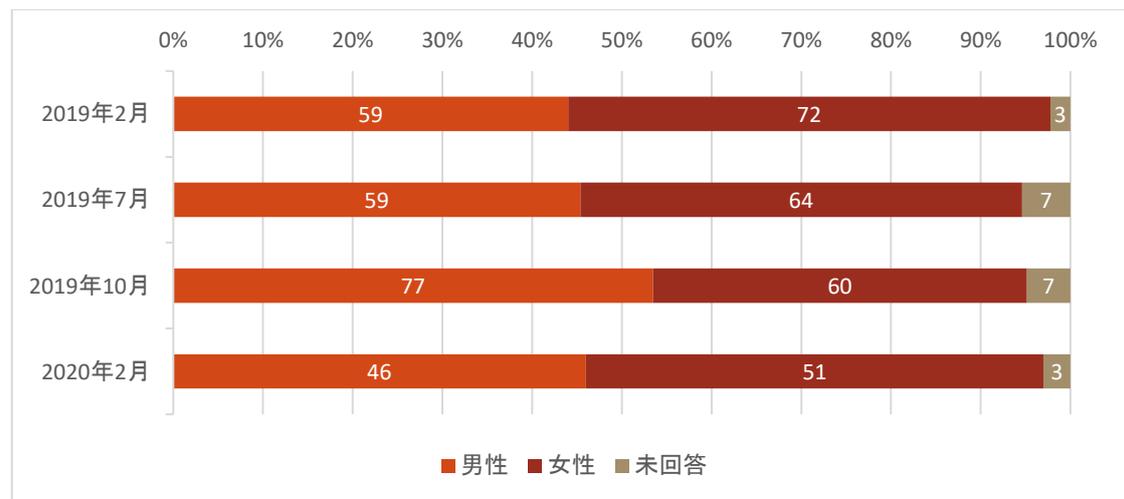
今後の治療に対して主治医の先生より説明を受け転院の話もいただいた。家族の希望も聞いていただけよかったと思います。

なるべく専門用語を少なくし医療に従事していない者でもわかるように丁寧に説明して頂いた。

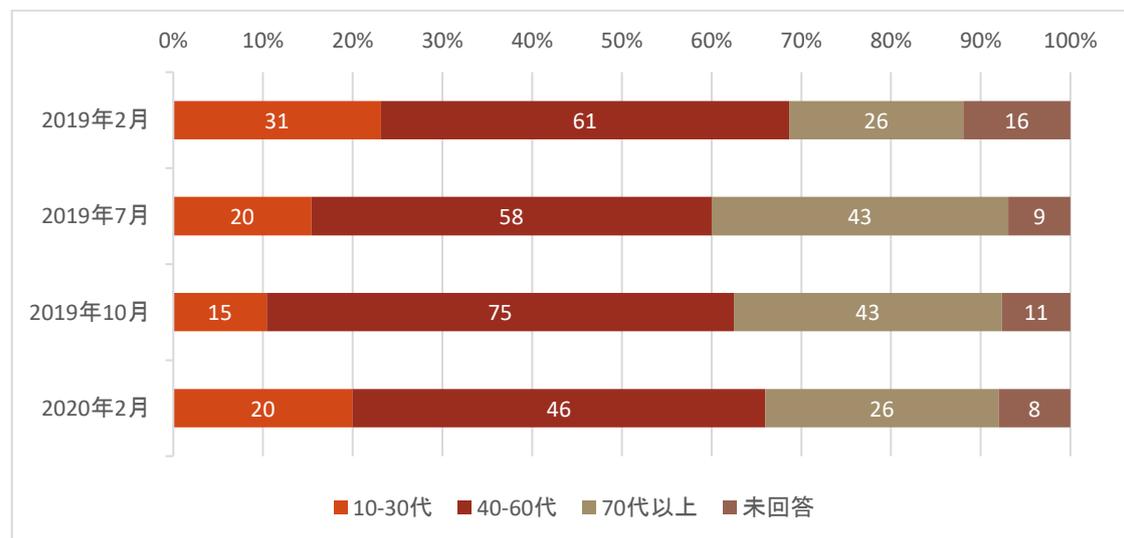
長時間の手術、そしてその後の家族へのわかりやすく、丁寧な説明、本当にありがとうございます。Dr は本当に大変な仕事であることが改めて、わかりました。手術が成功して本当にありがとうございました。

IC アンケート第 3.0 版の結果(2019 年)

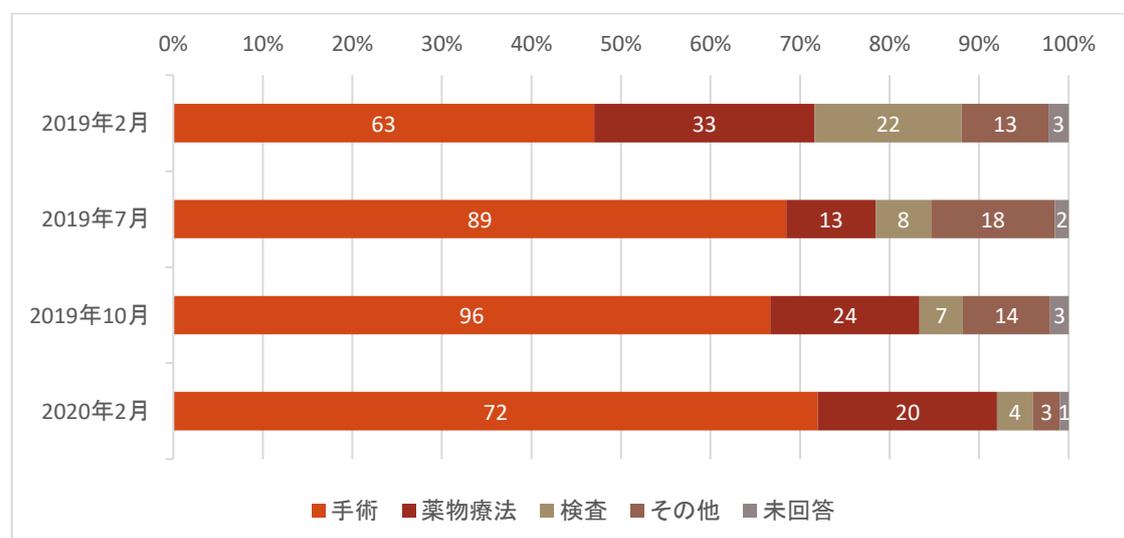
1) 回答者の性別



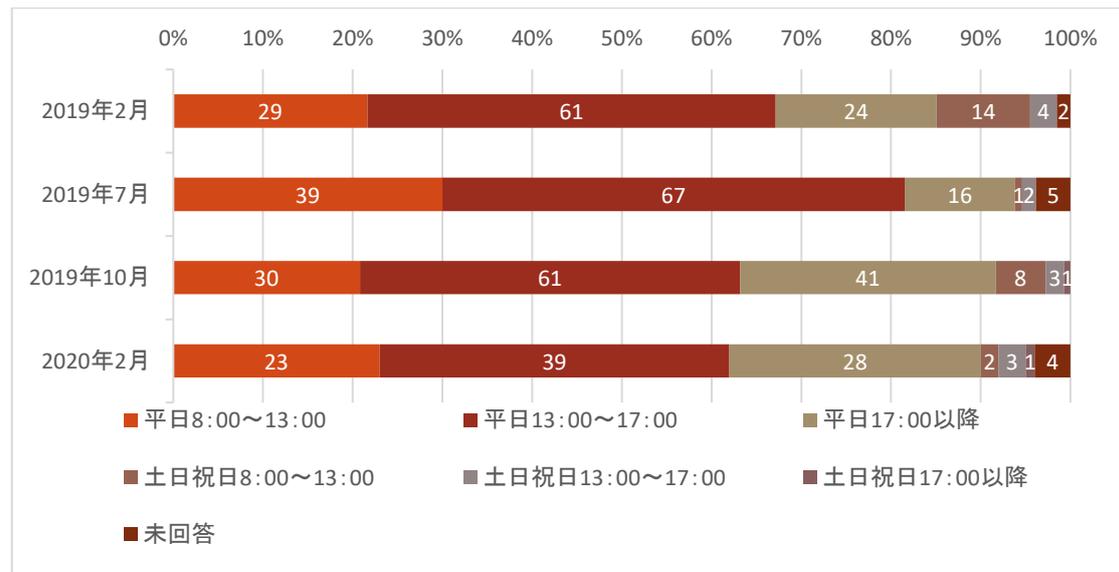
2) 回答者の年代



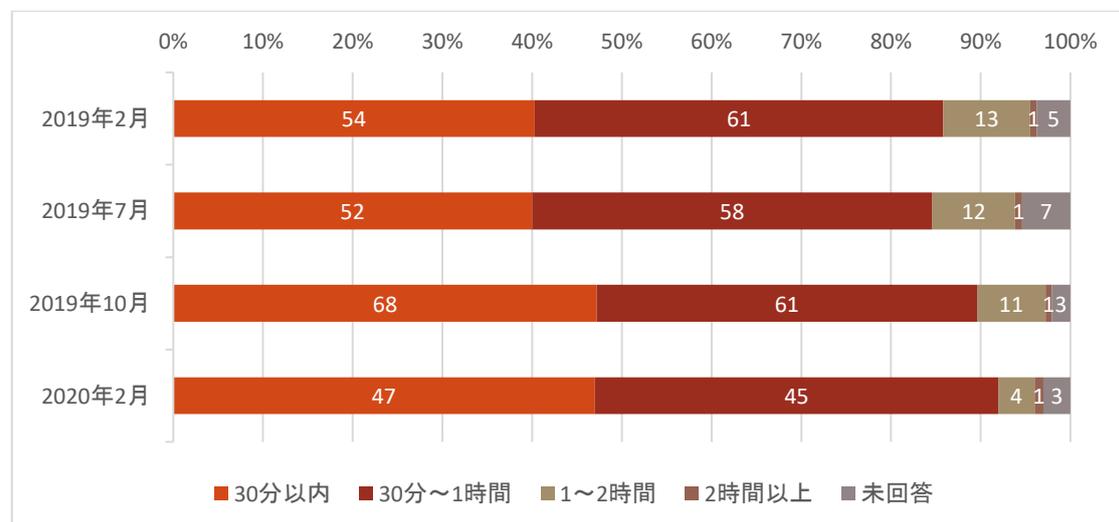
3) 今回説明を受けた治療は、どのようなものか教えてください



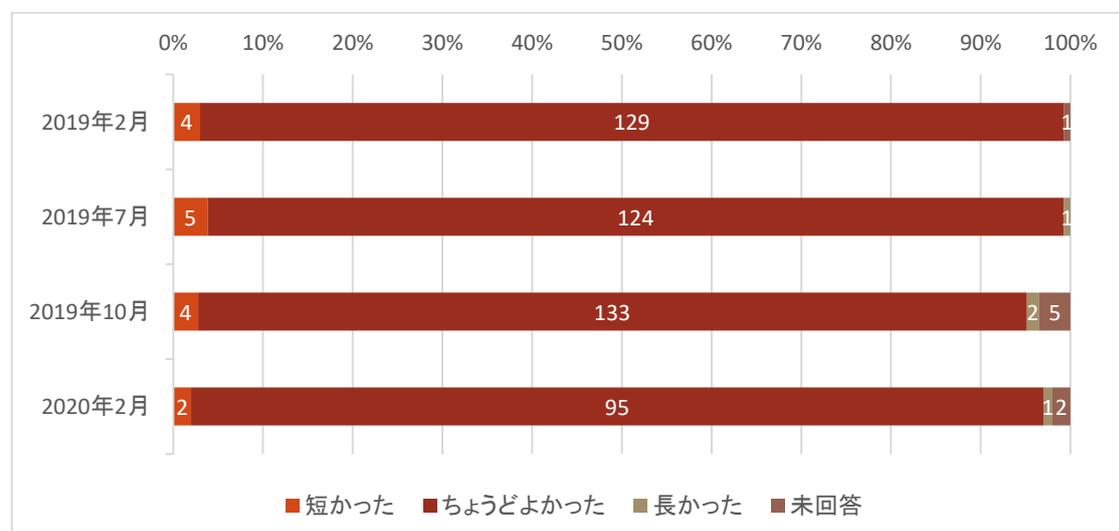
4) 治療(手術など)の説明があった際の面談の時間帯はいつでしたか



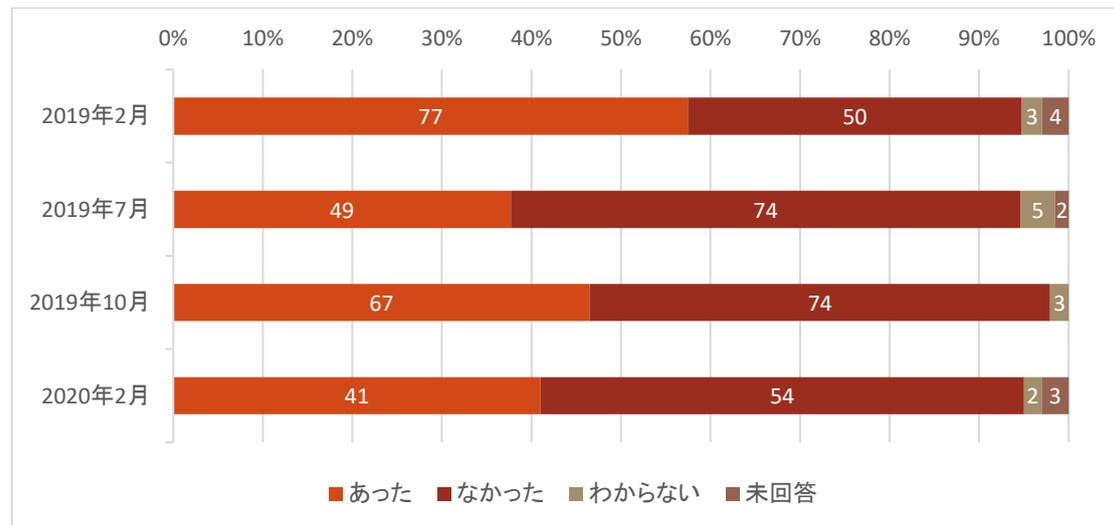
5) 治療(手術など)の説明に要した時間を教えてください



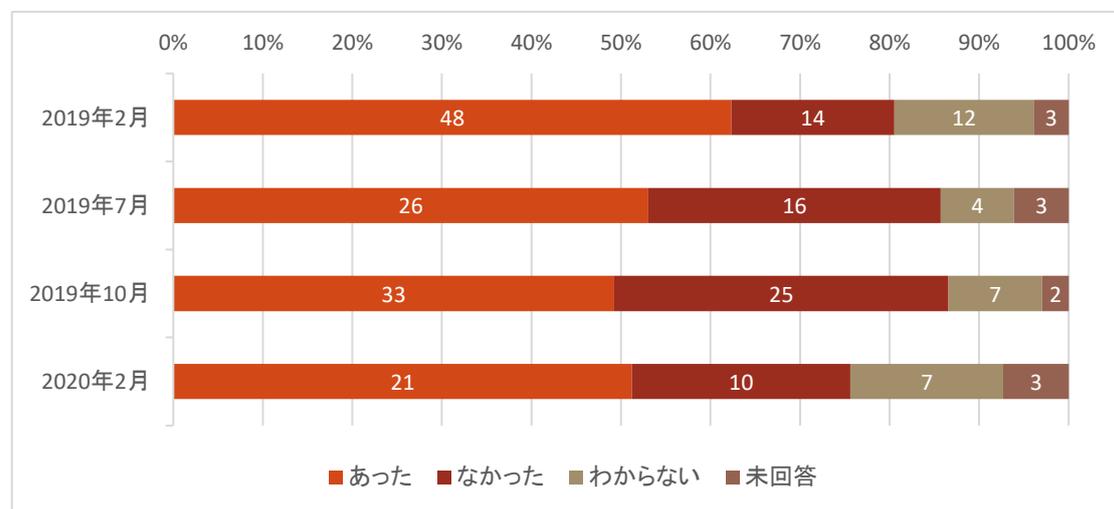
6) 説明に要した時間の長さはいかがでしたか



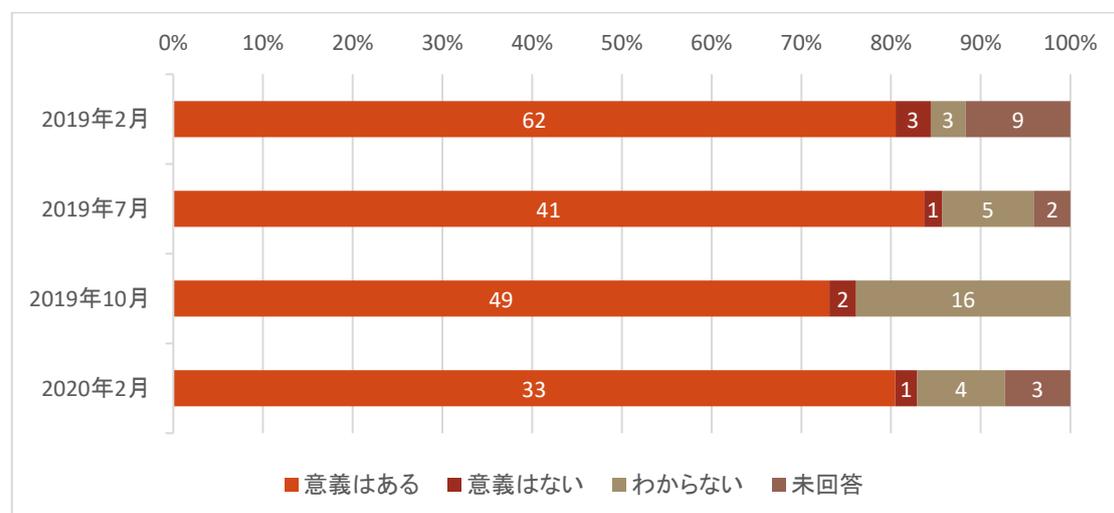
7) 説明の際、医師以外の職種(看護師、臨床心理士等)の同席がありましたか



8) 同席者の役割について説明がありましたか(同席があった場合のみ)

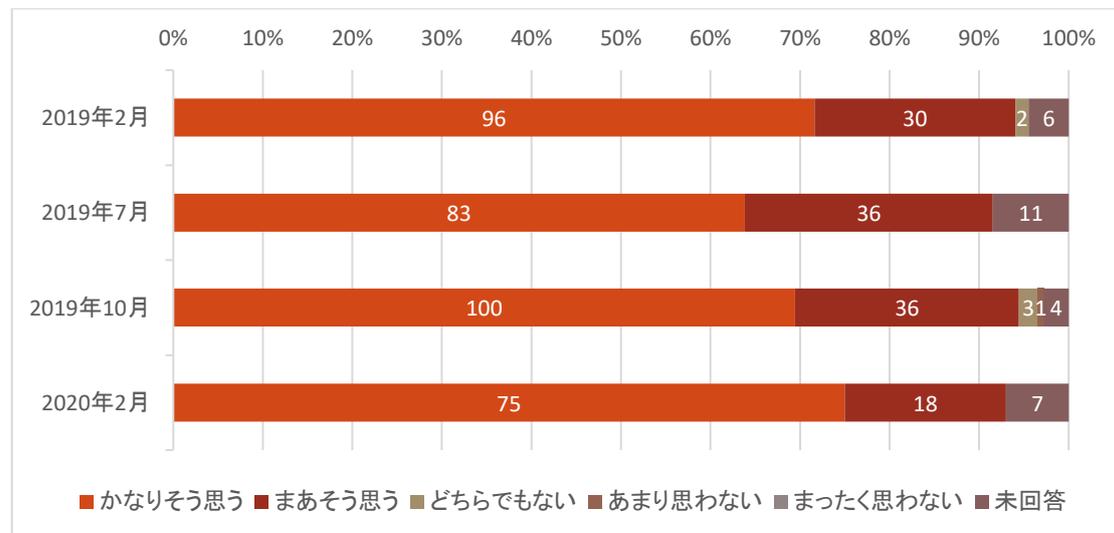


9) 説明の同席者がいた場合、その人はあなたが治療を検討する上で何かの支援をするなどで、同席した意義があると思いますか(同席があった場合のみ)

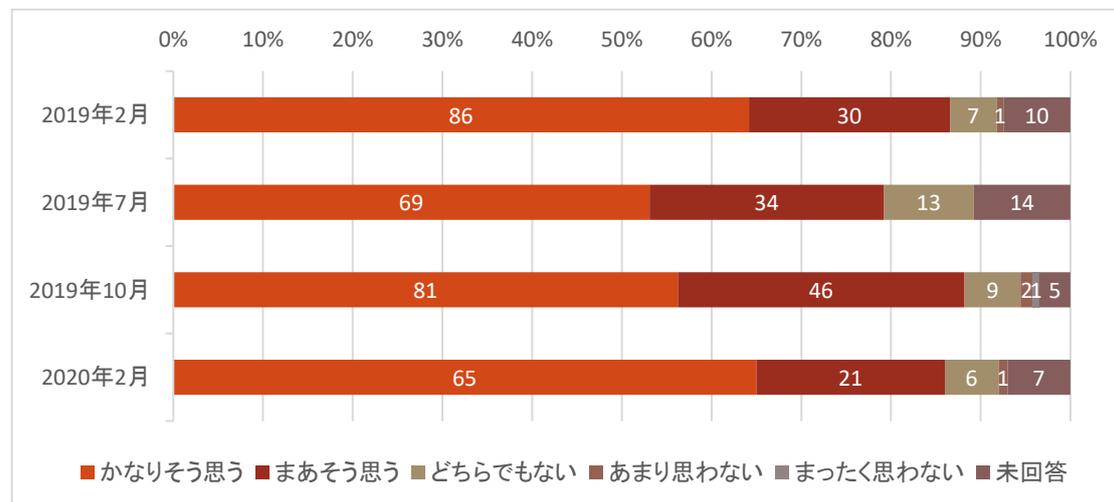


10) 今回、あなたが受けた説明について伺います。

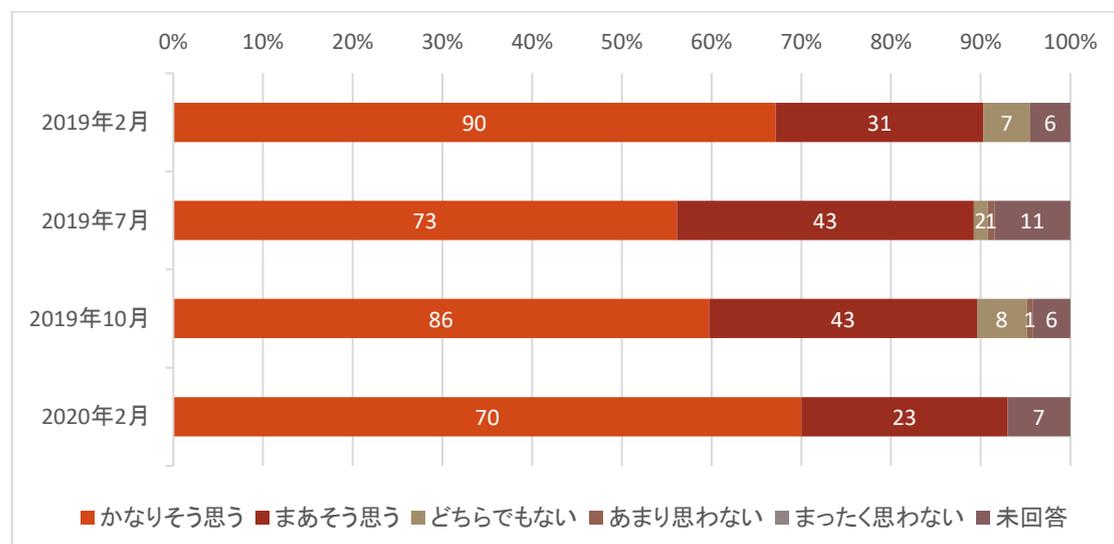
1. 医療者は、私の病状・状態について、私が理解できるように説明した



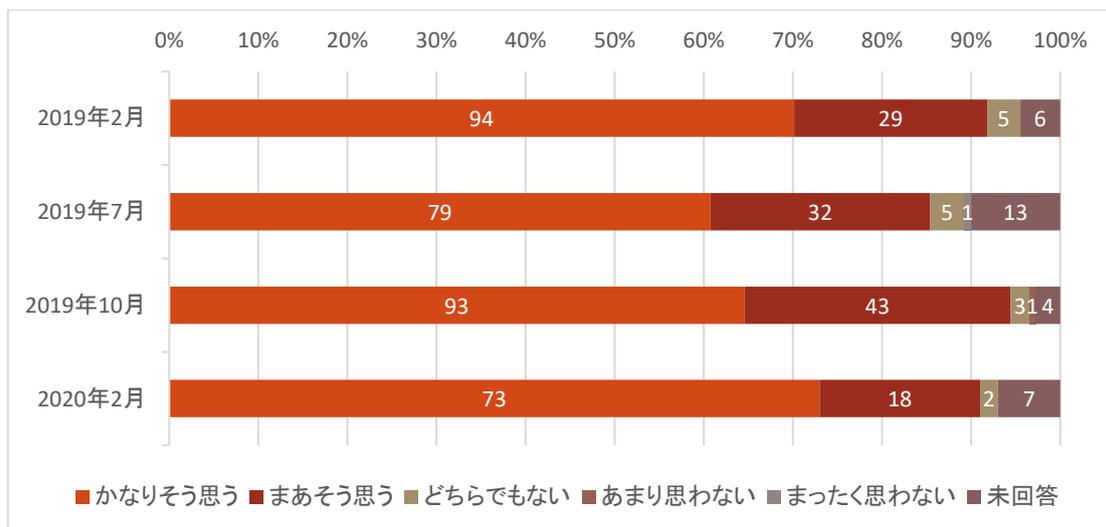
2. 医療者は、説明の際に図表を用いる等、分かりやすくするために工夫した



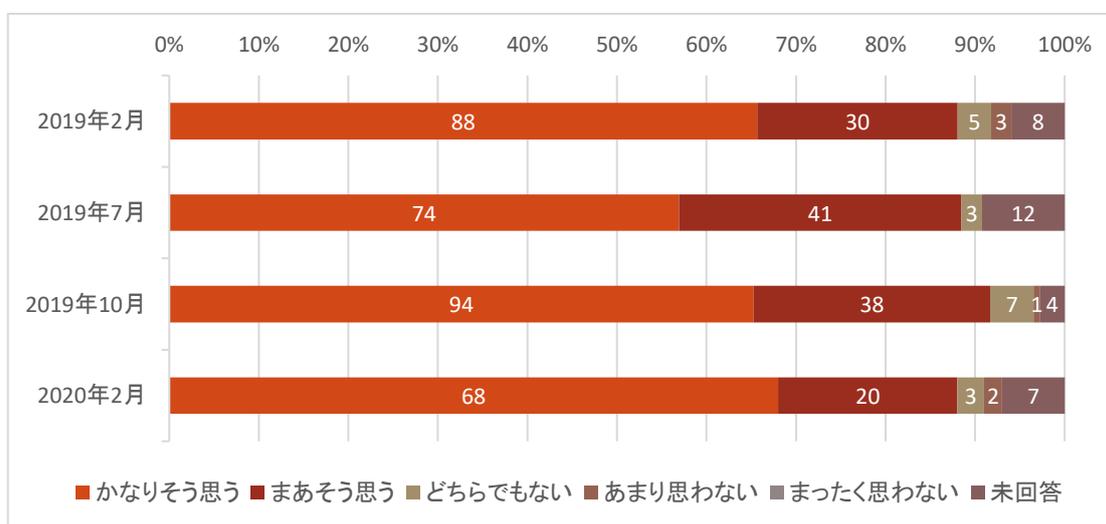
3. 医療者は、治療(検査)の目的や利益について分かりやすく説明した



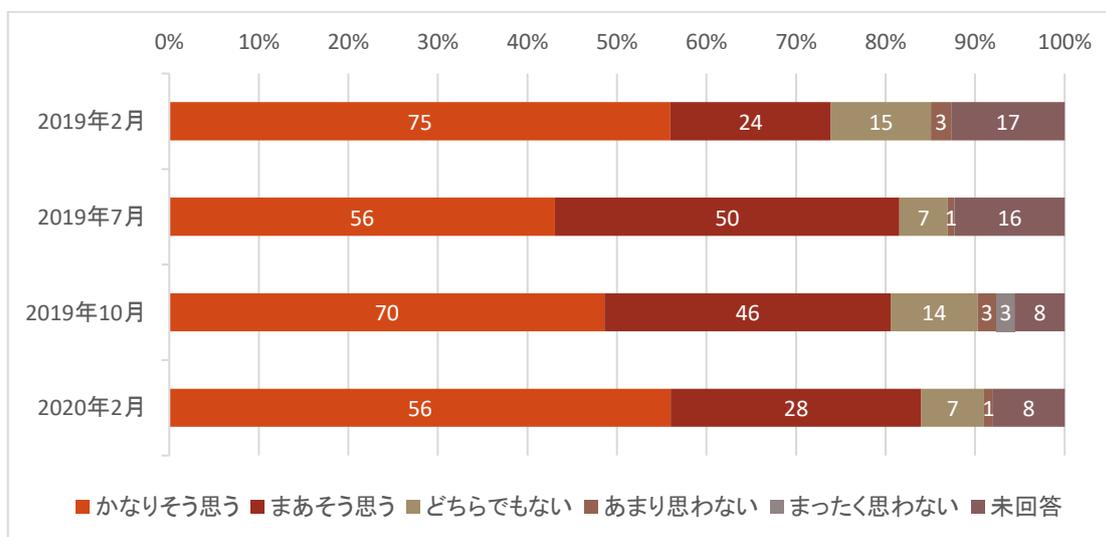
4. 治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について、適切な説明があった



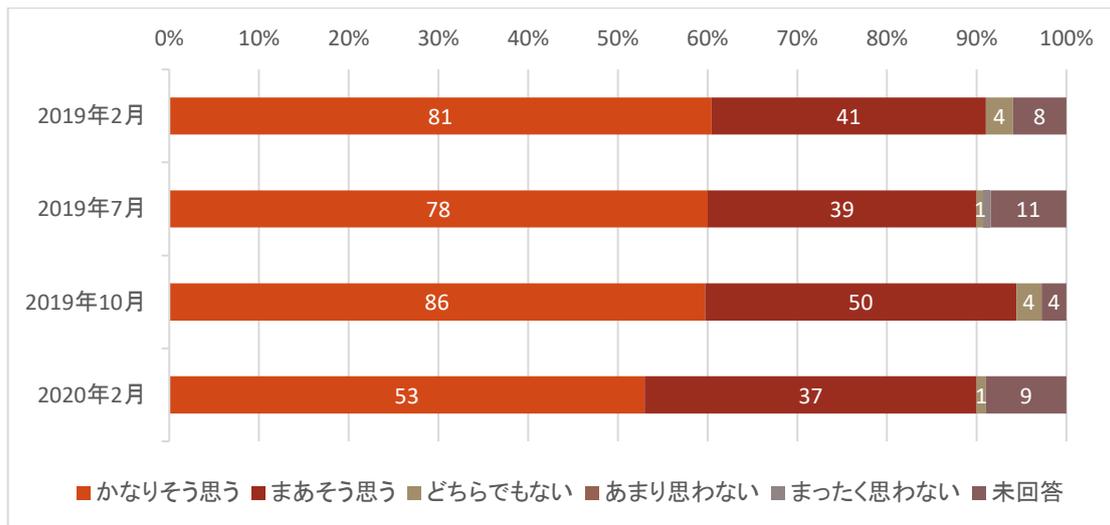
5. 医療者は、私が質問しやすい雰囲気になるように、心がけていた



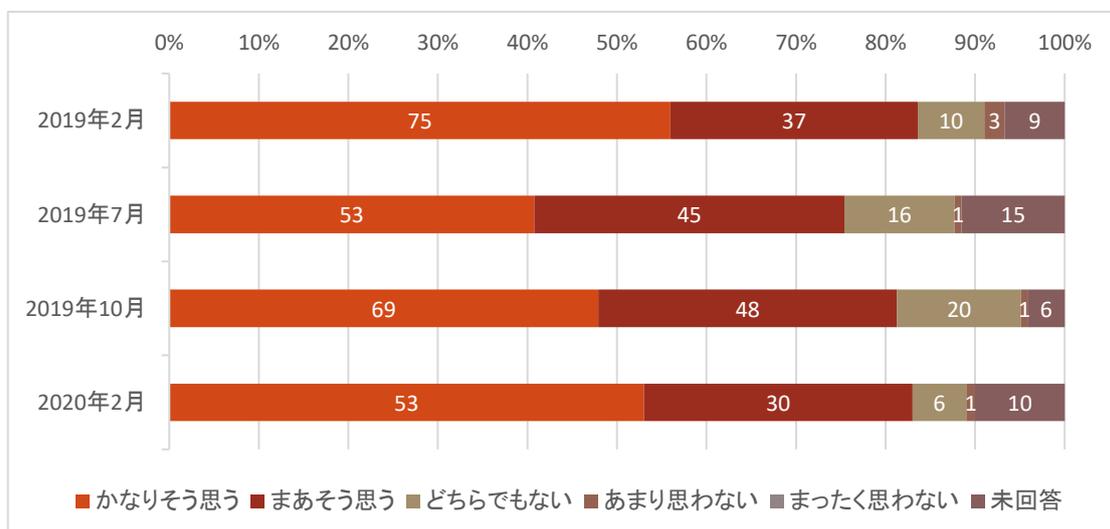
6. 説明日から治療日まで、私が十分検討できるように、時間が確保された



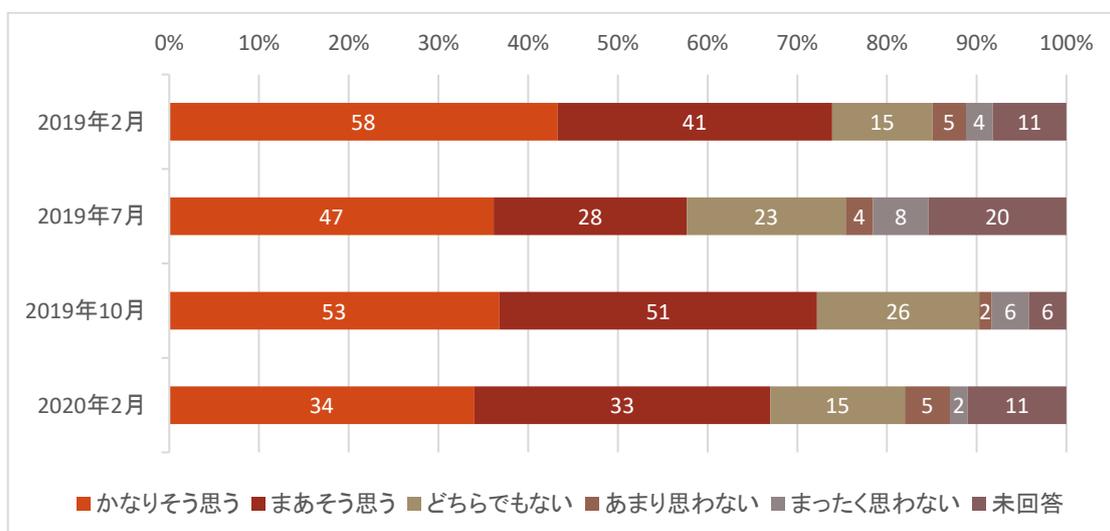
7. 私は、自分の病状や治療方針について、よく理解できた



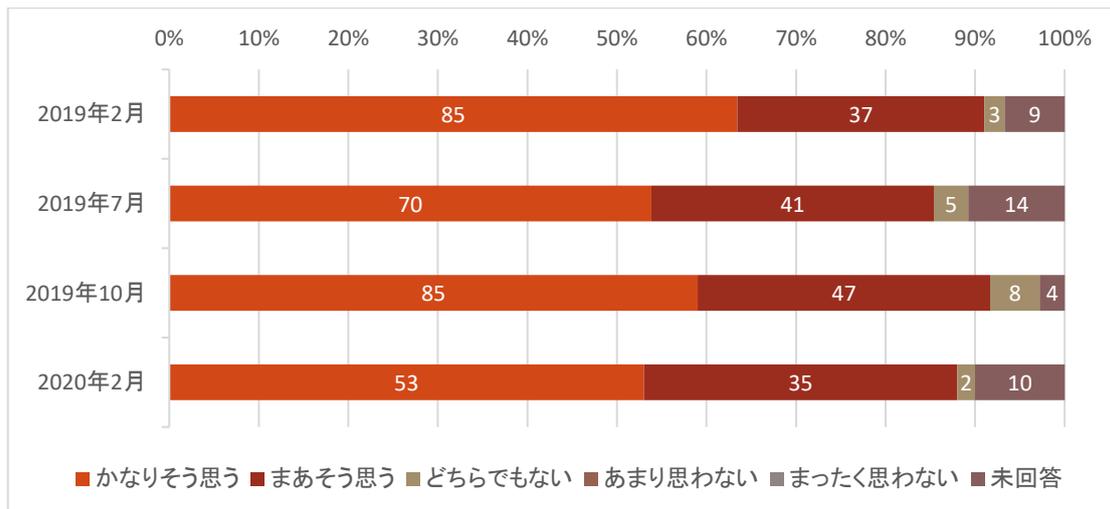
8. 私は、自分の意向・希望を治療方針の決定に反映できた



9. 私は、治療方針の決定にあたり、家族等の意見を参考にした

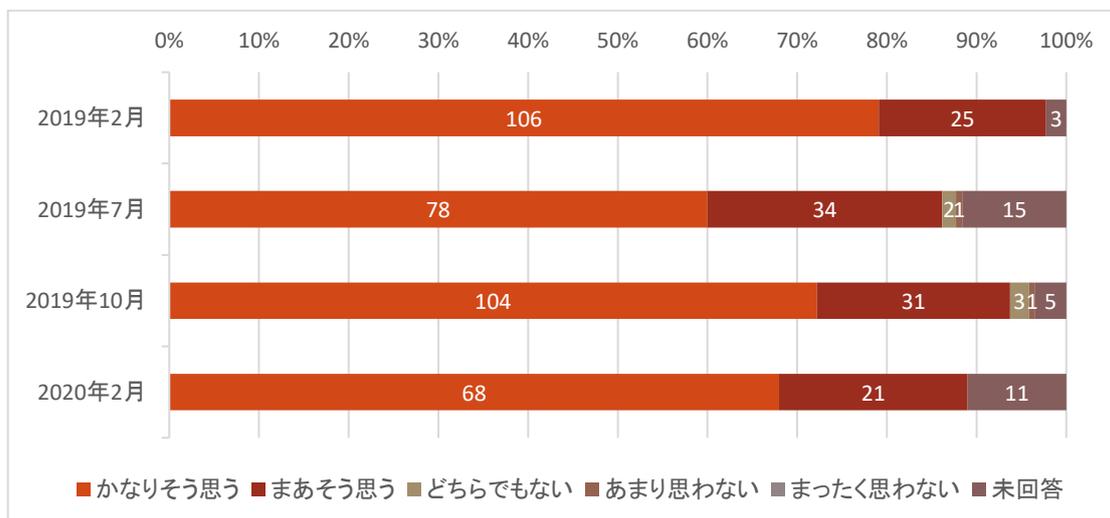


10. 私は、最終的に納得のいく治療方針を選択できた(できそうだ)

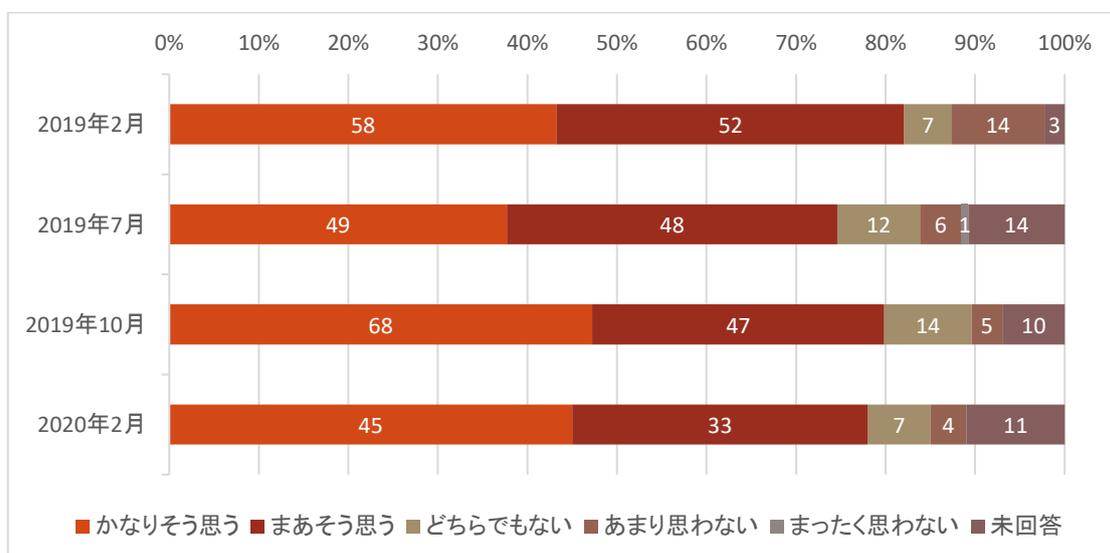


11) 今回の治療(検査)に限らず、あなたのご意見をお聞かせください。

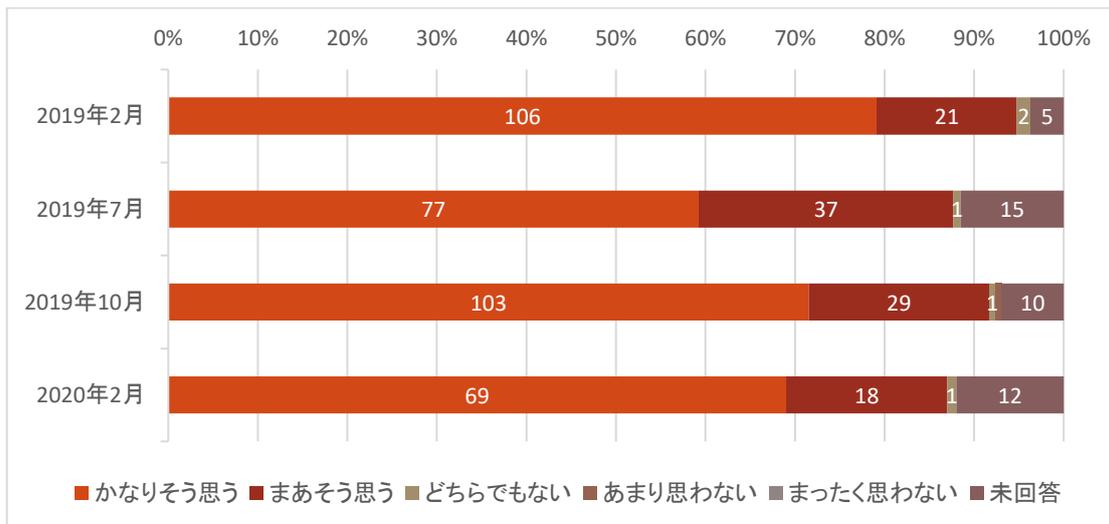
1. 治療・検査に関する情報は、なるべく詳しく知りたい



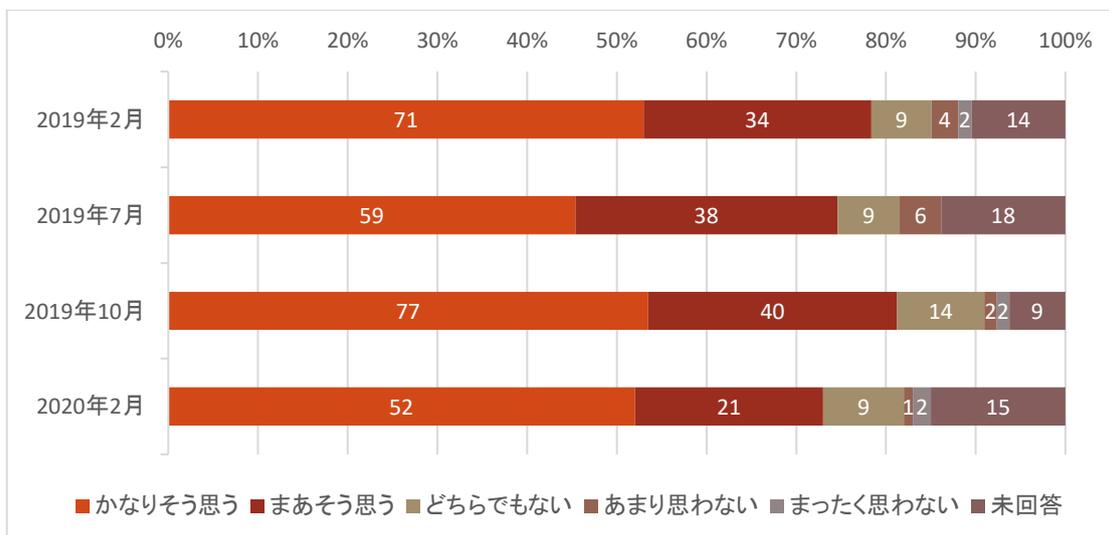
2. 治療・検査に関する説明文書は、長くても(詳しくても)構わない



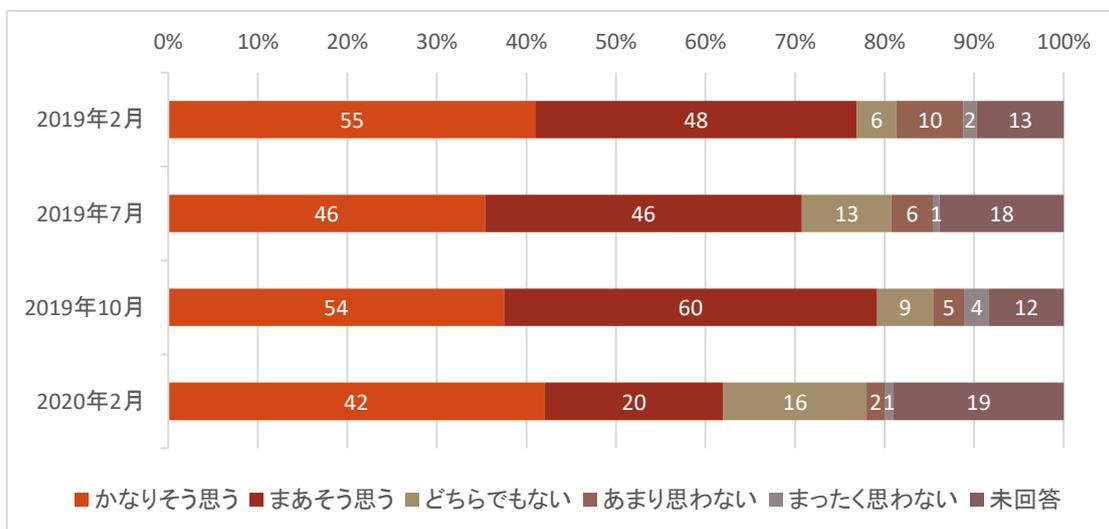
3. 私は、治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について知っておきたい



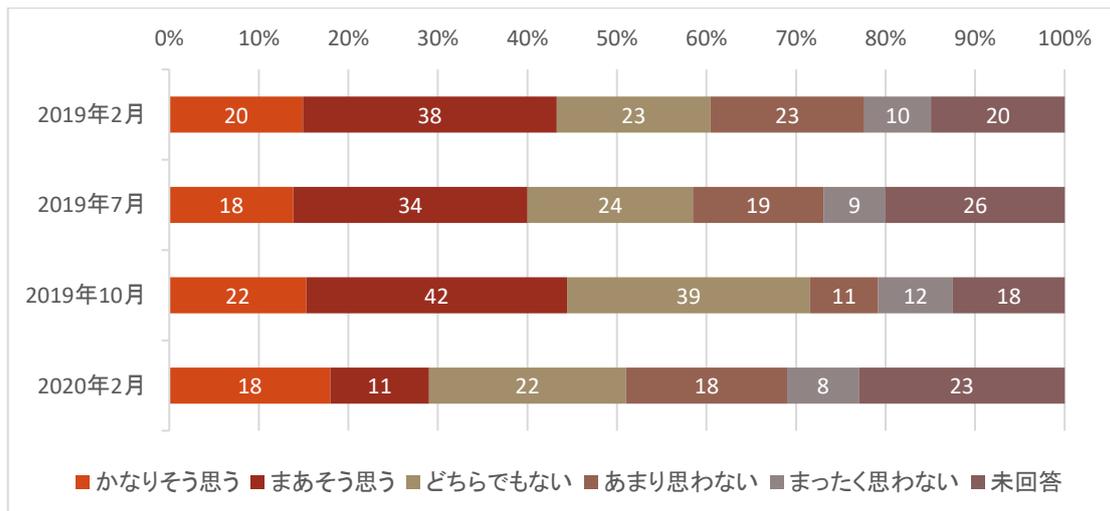
4. 私は、専門家(医師等)に、専門知識を駆使してもらって、決めてほしい



5. 私は、専門家に私の意見を聞いてもらった上で、一緒に決めたい



6. 私は、専門家から情報をもらって、自分で決めたい



12) 自由意見

<改善につながるご意見>

手術日の前日、夕方6時からの説明で、その際、手術以外の件(研究など)の文書、同意書も渡されたので、前日の夜、ゆっくり過ごすことができなかった(精神的に休みたかった)。もう少し余裕をもって、渡してもらいたかった。説明の内容等はわかりやすく、良い雰囲気であった。

ある程度医師からのリードがあって共にきめるのが望ましいです。

費用についての話は一切ありませんでした。

初診後治療方針が決まり手術、その後までのおおまかな検査、治療、リハビリ、予後の内容が書いたしおりがほしい。お話やネットでは理解しているが、全体像を解りたい。

<高評価のご意見>

わかりやすく丁寧に説明していただきました。リスク等についても書類とともに、具体的にどういう処置をするのか教えていただきました。

同席者(同業者)も、とても分かりやすいと言っていました。

M先生は患者に対して常に笑顔で接しられ質問にも丁寧に答えてくださりました。話しやすい雰囲気をかもし出して患者の身になって接して下さり医師の心得を持ち主治医として、命の恩人として本当に有難うございました。

私(患者)自身すでに主治医より治療の詳細を説明していただきましたが今回家族からのリクエスト(詳細な治療計画等を知りたい)により説明の場を設けていただきました。主治医の先生だけでなくチームの他の先生方も同席して下さっていたので主治医の先生が不在の場合でもしっかりと対応していただけたと感じました。お忙しい中お時間を割いていただき誠にありがとうございました。

分析・評価

- アンケート回答者の男女比は 1:1 であり、回答者の 6 割が、10～60 代である。比較的若い年代が積極的に参加していると思われる。
- 説明のための面談時間帯は、回答の 3～4 割程度が、時間外や休日であった。
- 面談時間は概ね 1 時間程度であり、ちょうどよかったという意見であった。
- 看護師等、医師以外の職種の同席は半数程度にとどまり、同席があったほうがよいという意見が 8 割であった。
- 質問しやすい雰囲気は確保されていない、と感じた回答者は 1 割程度であった。
- 十分検討できる時間が確保されていない、と感じた回答者は 2 割程度であった。
- 自分の意向を治療方針に反映できたと感じる回答者は 8 割程度であり、家族の意見を参考にした回答者は 6～7 割程度、最終的に納得して決めた回答者は 9 割だった。
- 情報を詳しく知っておきたいとした回答者は 9 割であり、説明文書が長くても構わないと考える回答者は 8 割であった。リスクについて知っておきたい回答者は 9 割であった。
- 治療方針の決定にあたっては、専門家に決めてもらいたい＞専門家と一緒に決めたい＞情報をもらって自分で決めたい、という傾向がみられた。本院には、専門的な高度な治療を求めて来院される方が多いのではないかと推定される。
- 口頭での説明は、概ね、わかりやすく丁寧な説明だという高い評価を得ているが、専門用語が多く、理解しづらい、という意見もあった。
- 何をどう聞いてよいかわからない、という意見があった。
- 説明日に家族が同席することができるよう、事前に聞いていたら、家族の同席ができた、という意見があった。
- 図があったり、わかりやすい文書があるとよい、という意見があった。
- 延命治療について本人の望まない状況になったという意見があり、事前意思について確認する場が、今後は、求められていくように思われる。
- リスクという用語が患者の回答の随所にあつた。中には＜前回よりもリスクが拡大＞ということに記載されている方がおられ、身体の状態や病態の変化に伴って、自身のリスクが変化していることを認識されているようであると分かる。リスクについての理解の深まりとリスクを認識しておきたいという意向が確認できた。
- 一方で、人間はそれほど強くないので、詳しく聞きたくないという意見もあった。
- 説明時間を休日にしてもらったことへの感謝があった（ただし、一方で、本院としては、労務管理上、医療安全上、時間外の長時間勤務を減らす計画を有している）。

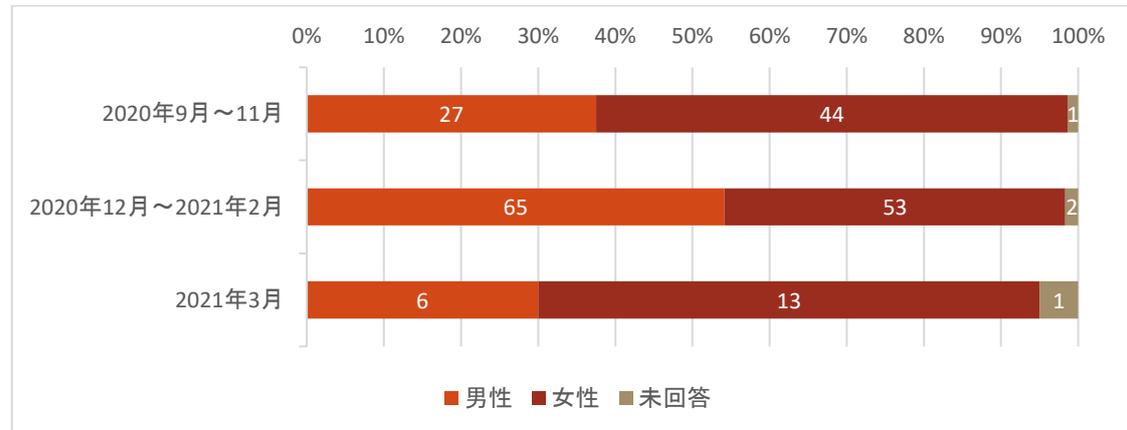
改善のための方策

- 家族の同席について配慮し、説明日を事前に伝えるように努力する。
- 説明文書を整備する。
- 患者本人の事前意向表明の問題についても取り組む。
- 回答者の多くが 60 代までであることから、今後、WEB方式に変更することでも、回収率が低下しないと期待できる。

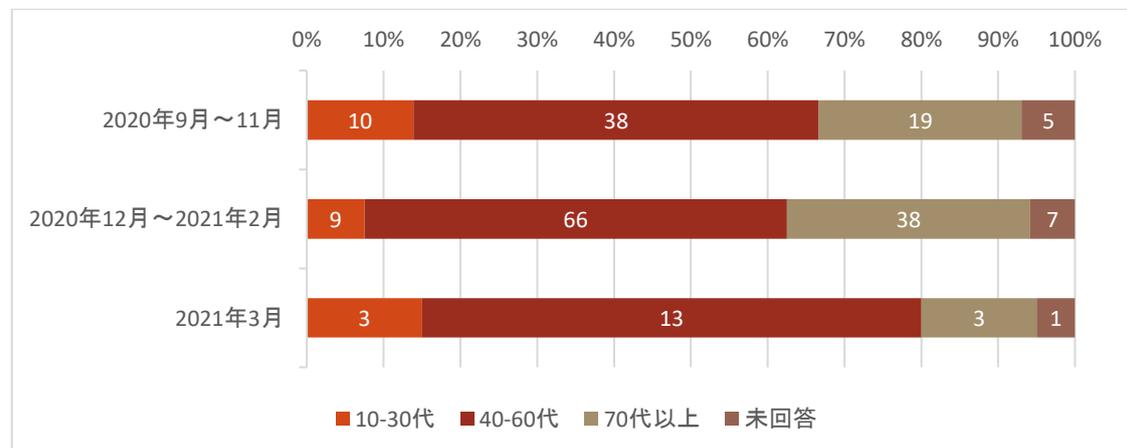
IC アンケート第 3.0 版の結果(2020 年)

※web でのアンケートに変更した。

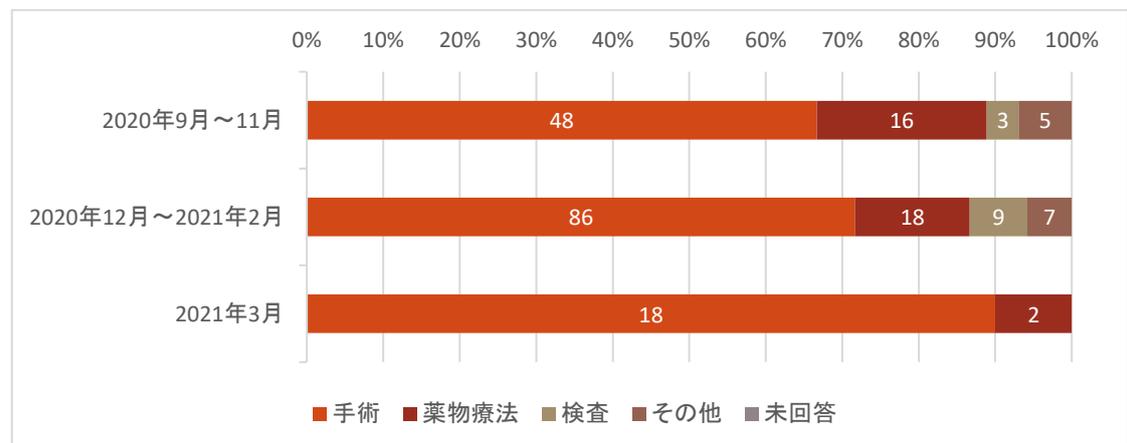
1) 回答者の性別



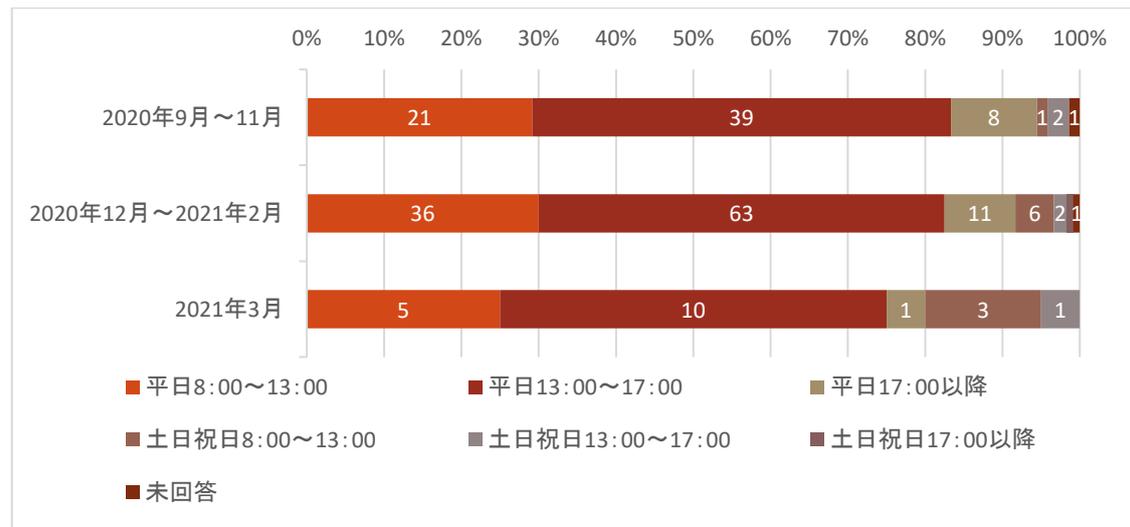
2) 回答者の年代



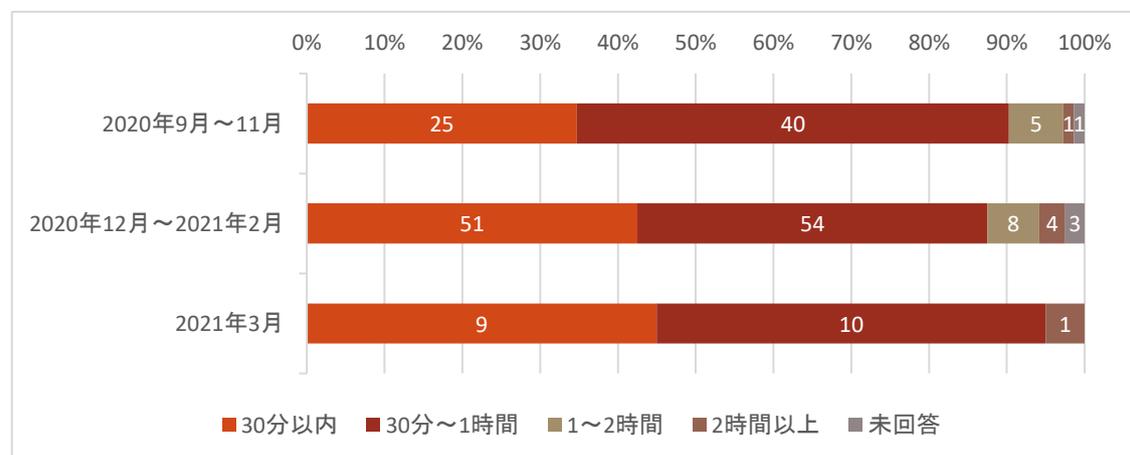
3) 今回説明を受けた治療は、どのようなものか教えてください



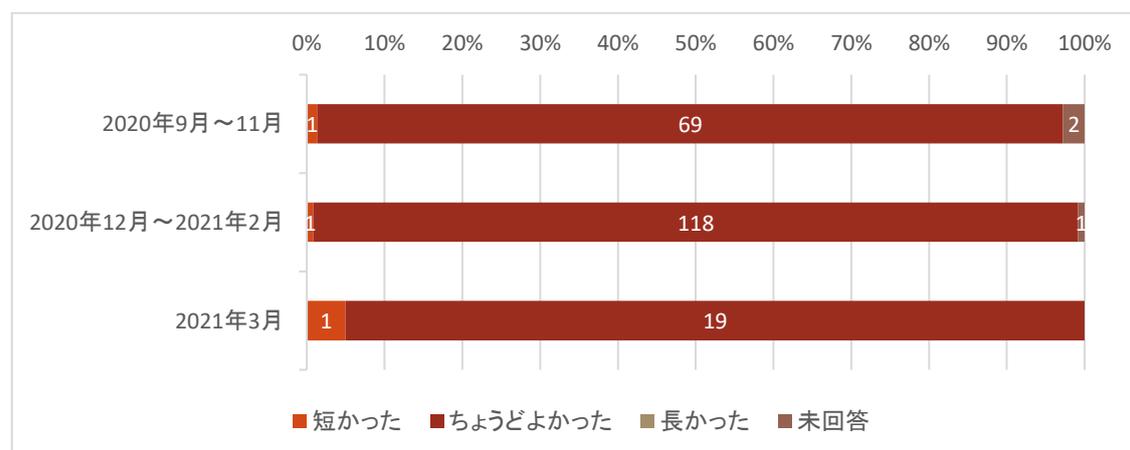
4) 治療(手術など)の説明があった際の面談の時間帯はいつでしたか



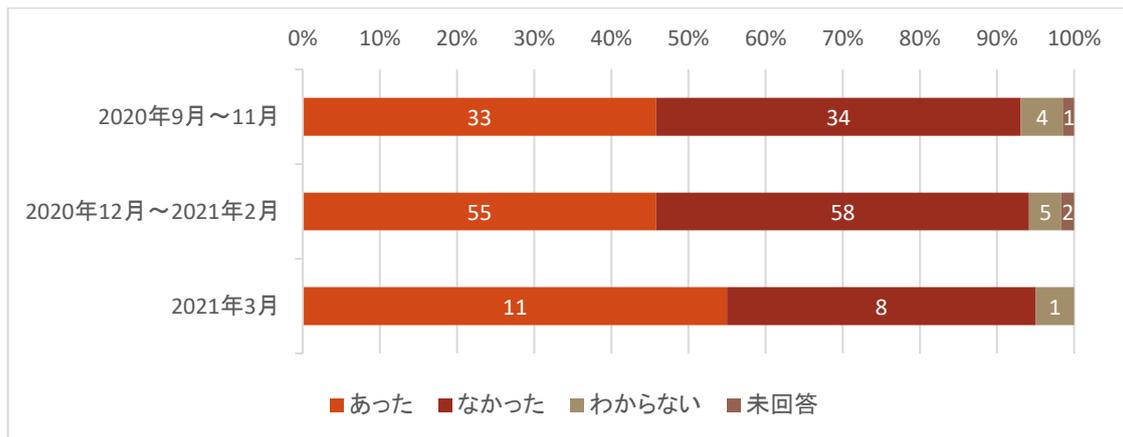
5) 治療(手術など)の説明に要した時間を教えてください



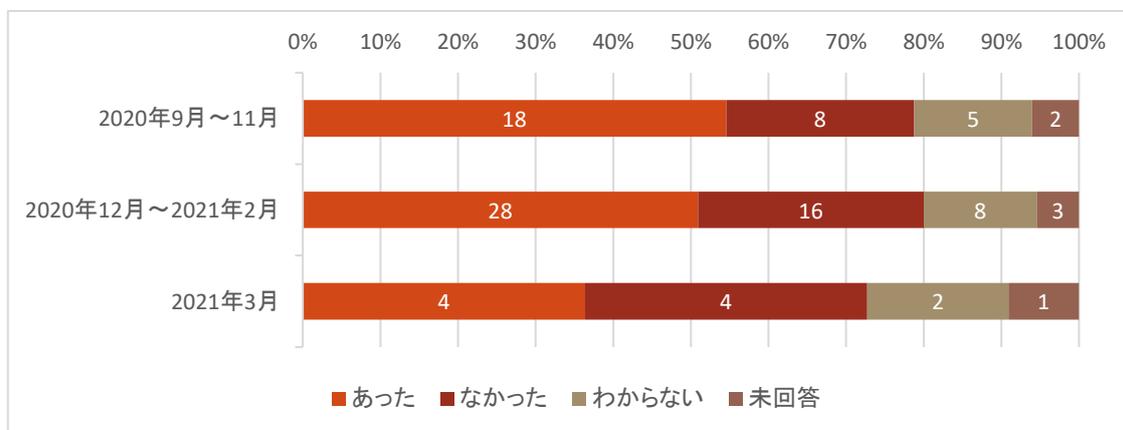
6) 説明に要した時間の長さはいかがでしたか



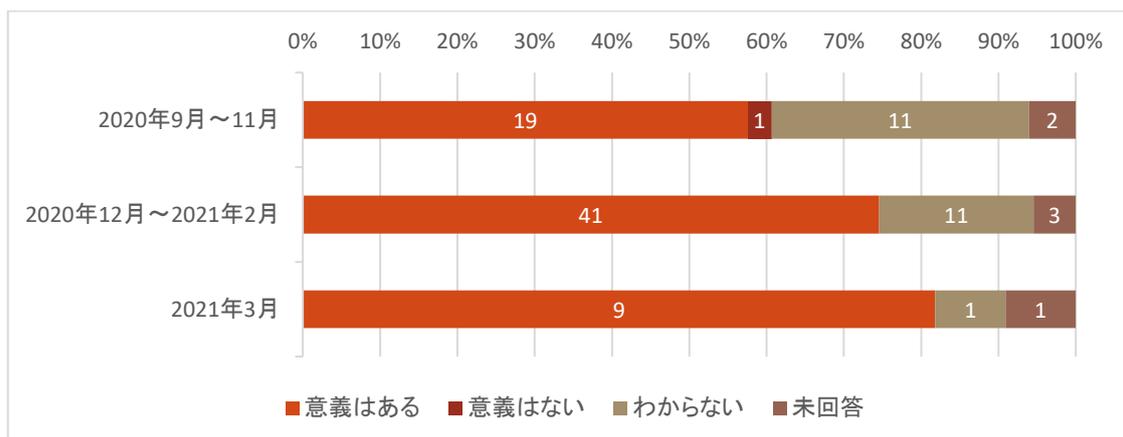
7) 説明の際、医師以外の職種(看護師、臨床心理士等)の同席がありましたか



8) 同席者の役割について説明がありましたか(同席があった場合のみ)

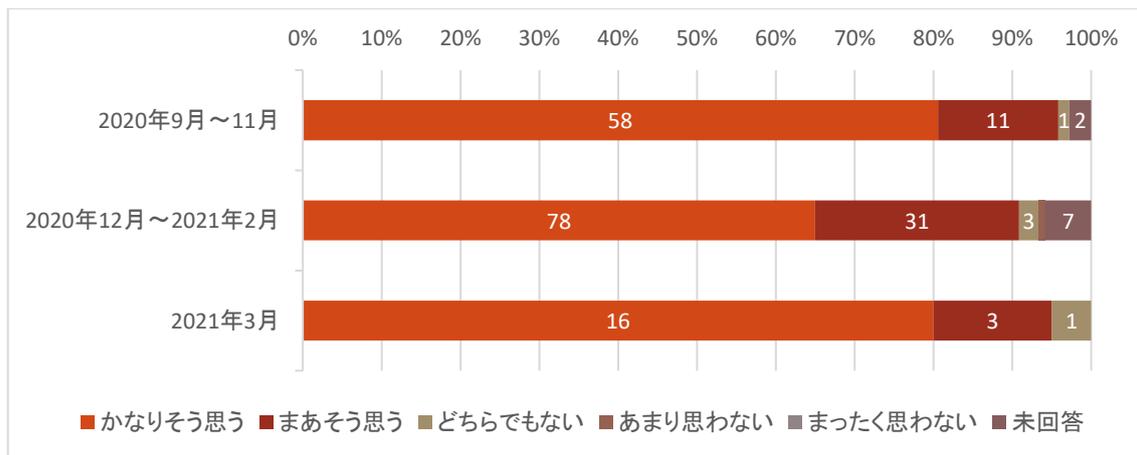


9) 説明の同席者がいた場合、その人はあなたが治療を検討する上で何かの支援をするなどで、同席した意義があると思いますか(同席があった場合のみ)

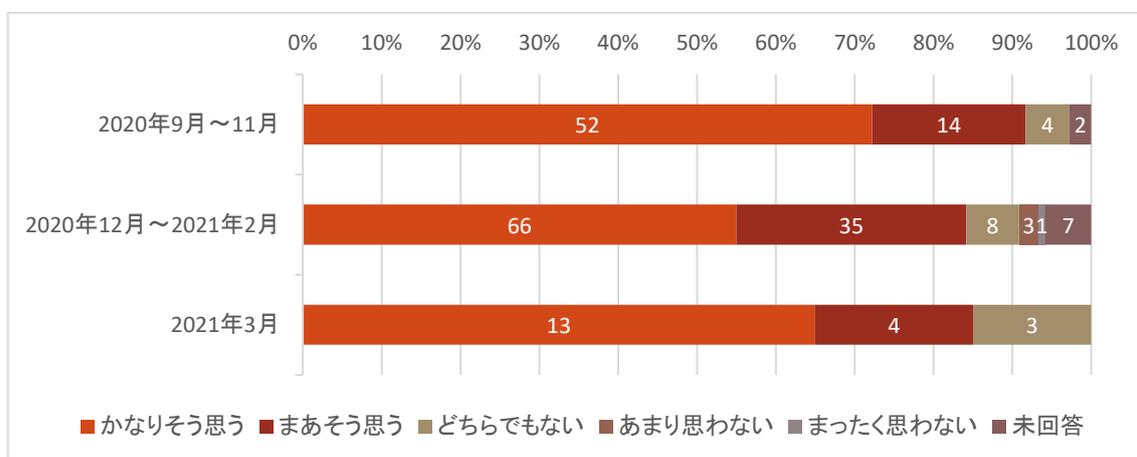


10) 今回、あなたが受けた説明について伺います。

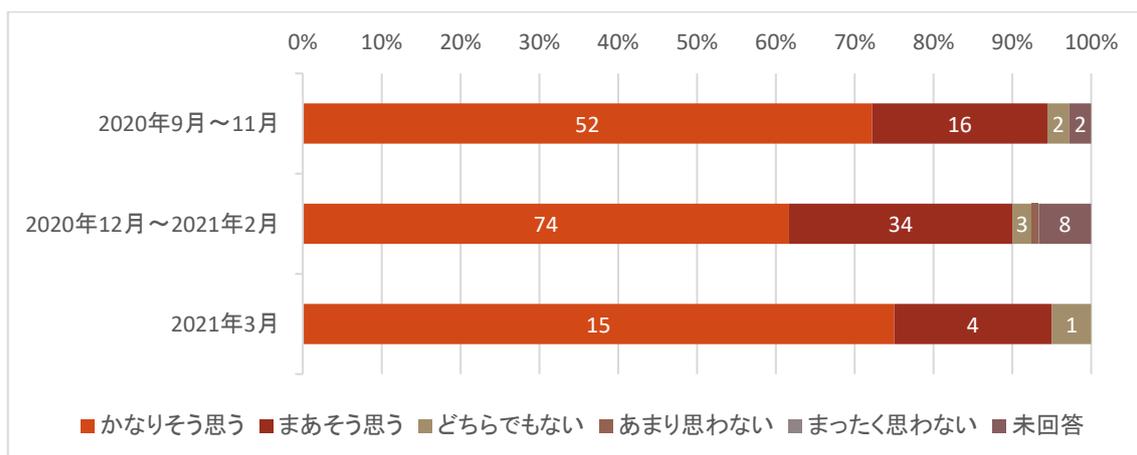
1. 医療者は、私の病状・状態について、私が理解できるように説明した



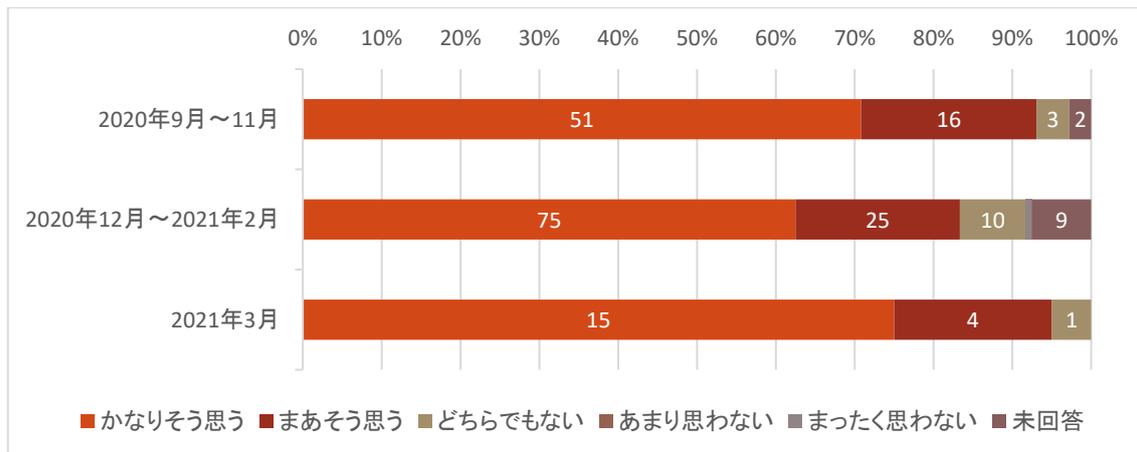
2. 医療者は、説明の際に図表を用いる等、分かりやすくするために工夫した



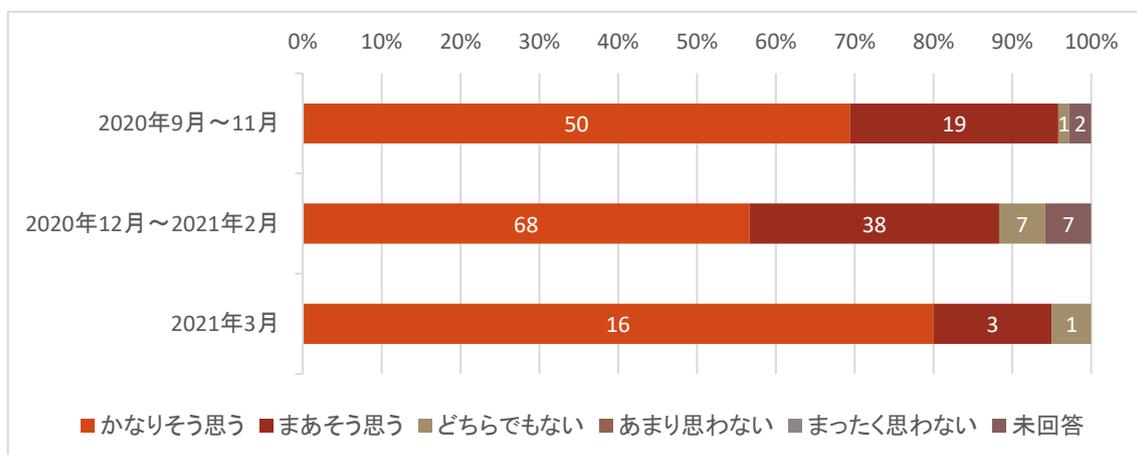
3. 医療者は、治療(検査)の目的や利益について分かりやすく説明した



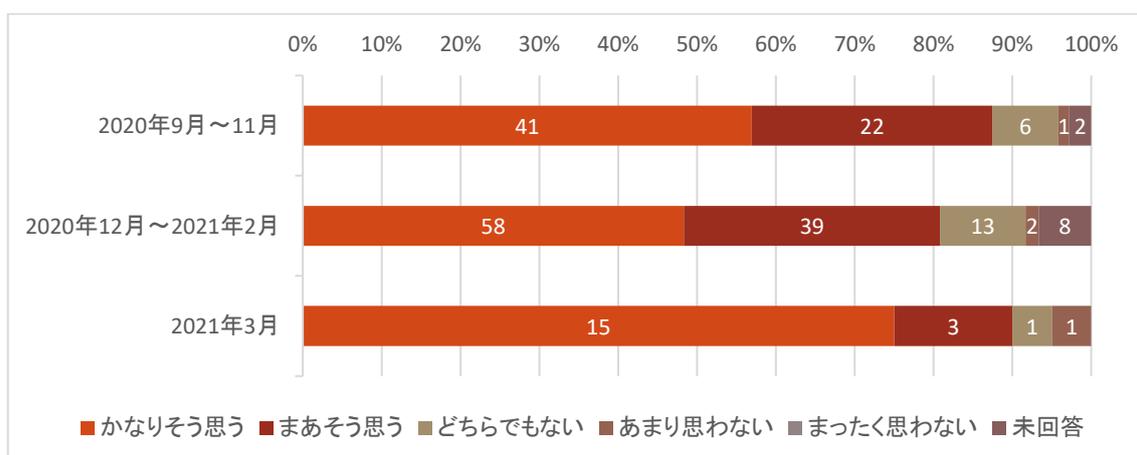
4. 治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について、適切な説明があった



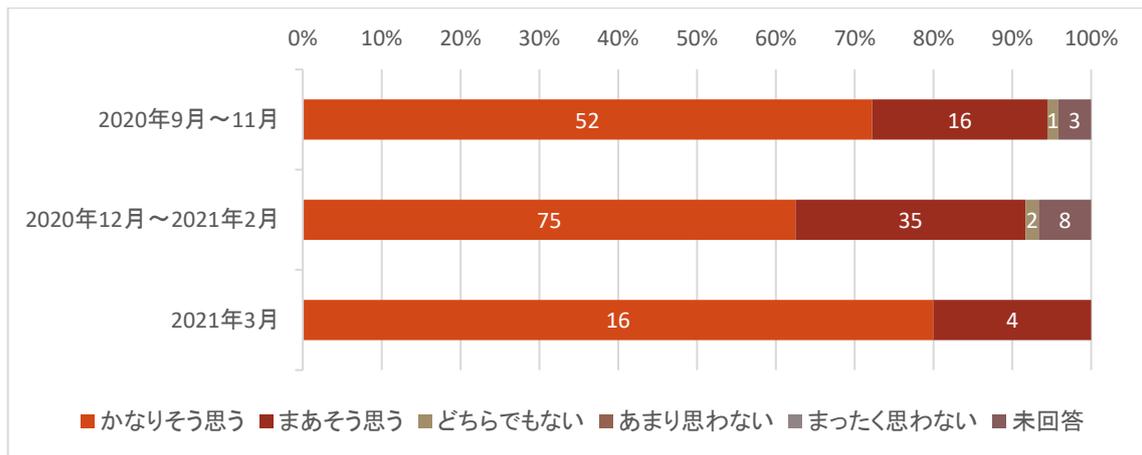
5. 医療者は、私が質問しやすい雰囲気になるように、心がけていた



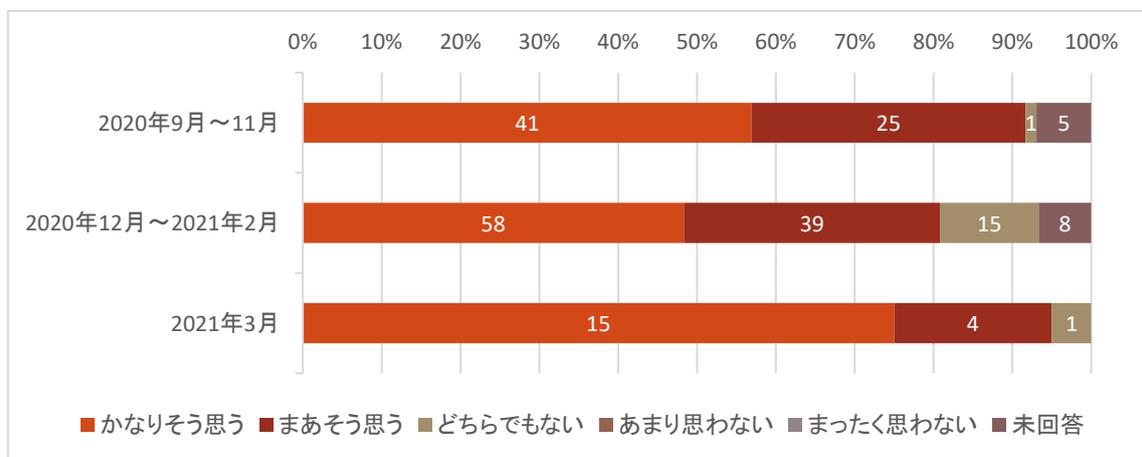
6. 説明日から治療日まで、私が十分検討できるように、時間が確保された



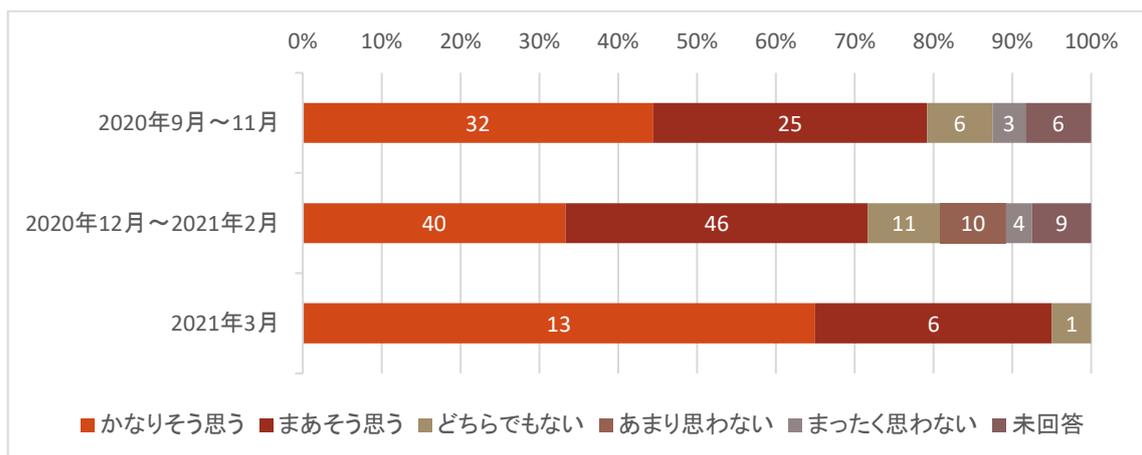
7. 私は、自分の病状や治療方針について、よく理解できた



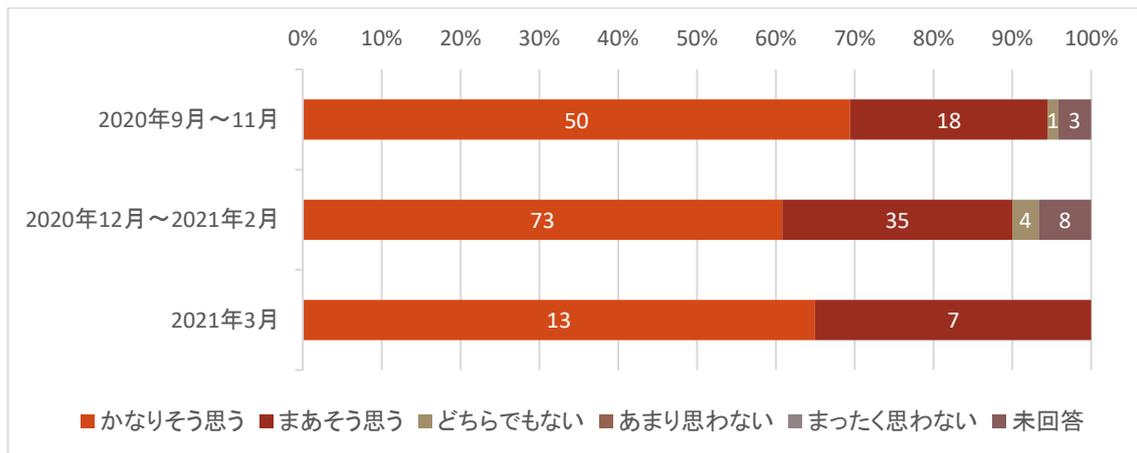
8. 私は、自分の意向・希望を治療方針の決定に反映できた



9. 私は、治療方針の決定にあたり、家族等の意見を参考にした

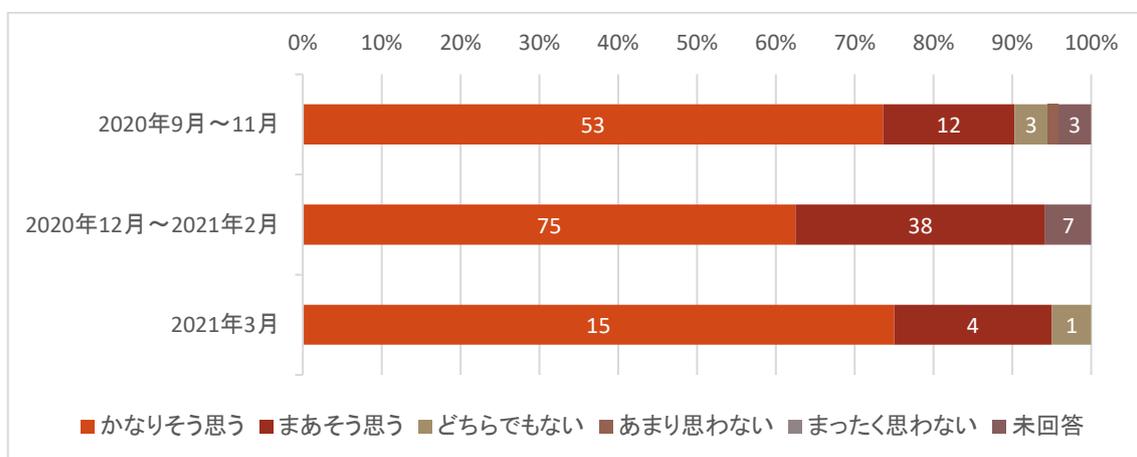


10. 私は、最終的に納得のいく治療方針を選択できた(できそうだ)

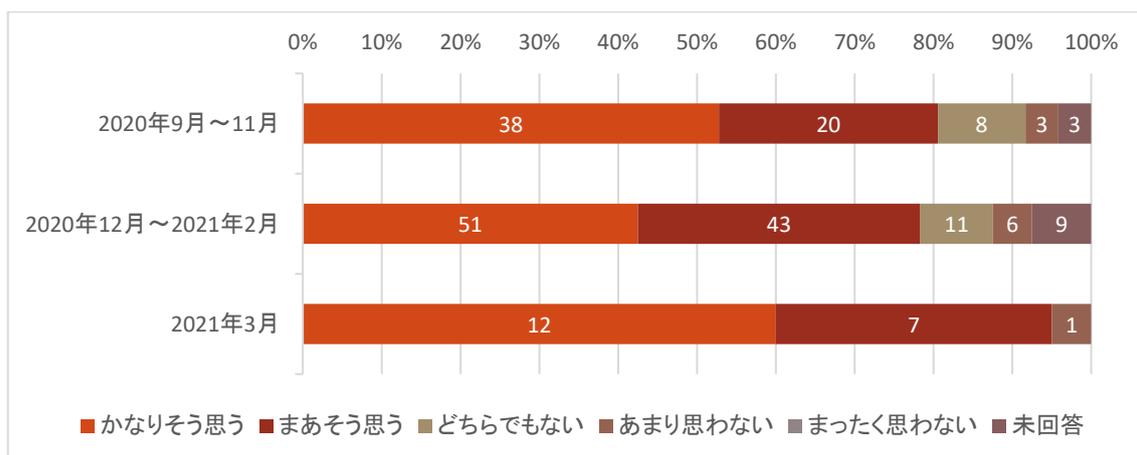


11) 今回の治療(検査)に限らず、あなたのご意見をお聞かせください。

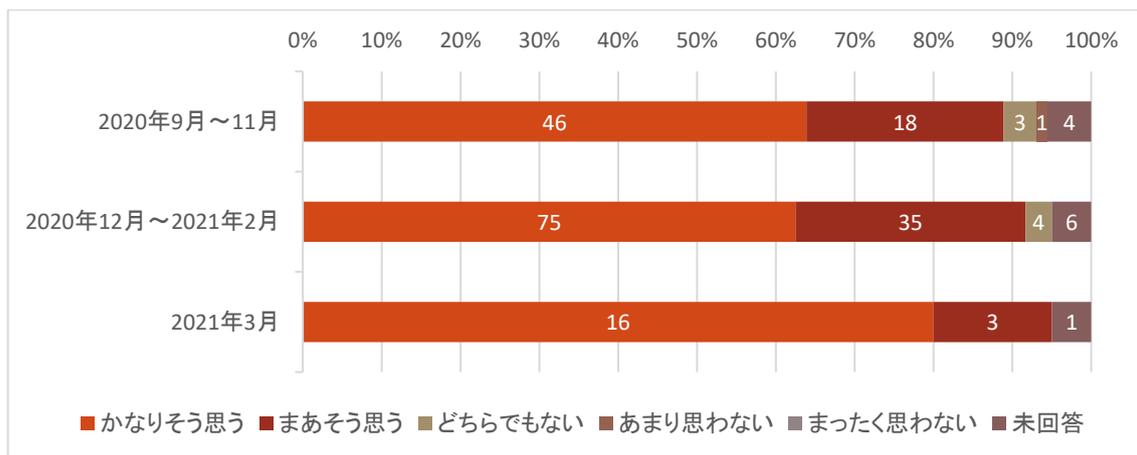
1. 治療・検査に関する情報は、なるべく詳しく知りたい



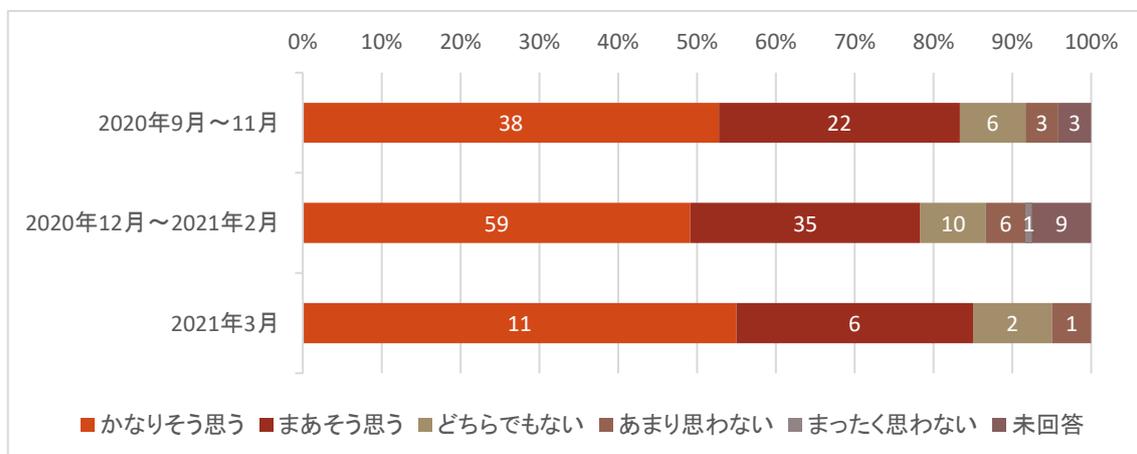
2. 治療・検査に関する説明文書は、長くても(詳しくても)構わない



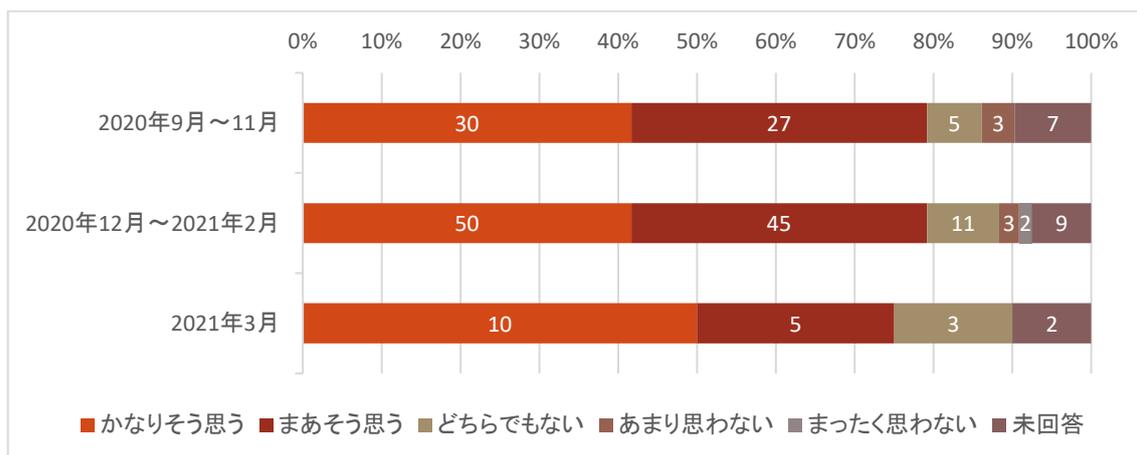
3. 私は、治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について知っておきたい



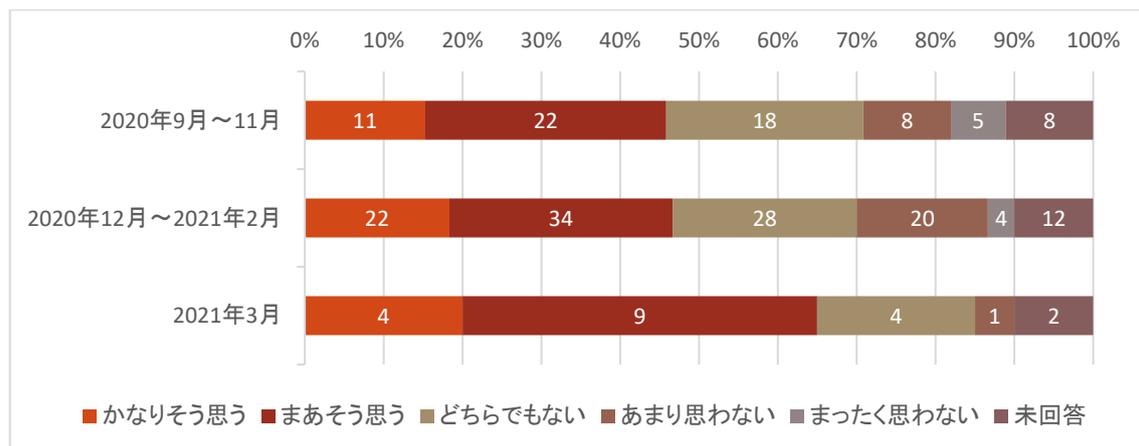
4. 私は、専門家(医師等)に、専門知識を駆使してもらって、決めてほしい



5. 私は、専門家に私の意見を聞いてもらった上で、一緒に決めたい



6. 私は、専門家から情報をもって、自分で決めたい



12) 自由意見

<改善につながるご意見>

- タブレットは雑音がすごくて聞き取りにくかったです。
- スタッフ全員が情報を共有されていると考えますので同じ質問を何度もしてほしくない。
- コロナで家族とも一緒に居られず、病室にも入れないなか、先生のお話があるからと少しエレベーターホールで待つように言われ待っていた。『1時間』少しとは？30分、1時間待つように始めから言うてほしい。まだか、まだかと待つ家族のことも考えてほしいと願います！！
- 入院手続きの後、再度家族が病院に説明を聞きにくる手間を省くため説明を家族に対してはリモート、あるいは説明のビデオを見てもらうなどのシステムができれば便利かと思えます。お医者様の自由度を狭めず、家族の了承が取れる範囲で。
- 半年前までは、手術は難しいので痛みは薬で抑えていくと聞いていた。痛みが強くなりセカンドオピニオンを希望するつもりで、再度手術ができないかと尋ねると手術をすることになった。選択肢を分かりやすく提示して欲しかった。
- 8日間の入院で看護師さんがあまりにも代わるので、もう少し少ない人数のほうが親しみやすく良いと思う。
- 少し気付いたことですが医療スタッフ(医師・NS)は非常に優しく安心して入院できました。只、外来でもそうでしたが事務スタッフの方が雑な方が多くて残念です。外来は受付、会計の雑さが目立ちます。声やトーン仕事も配慮が必要かと。病棟クランクにしても事務的すぎて声掛け1つの配慮があればと思います。
- 治療のリスクをいっぱい知りすぎると治療までの期間に考えすぎてしまって、しんどくなる場合がある。相談できるような人がいた方が良い場合もあるかもしれません。(第三者。医師とか看護師でなく)患者の会みたいなのがあると安心できるかもしれません。
- 退院後のフォローをもっとくわしく親切にしてほしい
- 自分に理解出来る説明なら(要点はっきりと)長々と説明は要りません。
- これから先、ずっとこの治療を続けていくことにすごく不安！！体力(免疫力)等を回数を重ねて続けていくことによってどんどん自分の命をちぢめていくのではないか。ガン細胞が小さく(縮小?)してきたら、そんなにいつまでも強い点滴は必要なのか？体力のことも一番に考えてほしい！

- 痛み止めと胃薬のセット化は検討してみてください。
- 今、お薬手帳を調剤薬局で声高に要求されますが、医薬分業になりどの様なメリットが患者にあるのかと考えると考えてしまいます。全ての医師お薬手帳もご覧になりませんし、私の出会った Dr、お薬の事は余りご存じない方が多い。話は変わりますが問診票もご覧になっていない Dr は沢山おられます。薬剤師はお薬について管理されその報酬が有ると思いますが、今までにお一人だけ処方された medicine について調べ、副作用について説明して下さった方がおられました、その他の方は一切その様な事は無くただ渡すだけ。上記の副作用、私はとても困り医療機関を変えたり medicine の服用を中止したりして良い状態になりました。これは京大病院の事のみでは無く私が罹りました医療機関も含みます。医師は神様では有りません。話を良く聞いて下さる事が良い結果を生むと私は考えます。頭デッカチになって専門的な事は十分お持ちですが、処理能力に欠ける方がおられます。これは大変重要な事かと思えます。人それぞれの習慣は中々変える事は出来ません。コロナの事でわかりますよね。難しい事が多いですが是非日本の top hospital として頑張って戴きたい。gracias.
- 本人に第一に教えてほしいです。
- 眼科の入院病棟の受付の人の態度が気に入りませんでした。
- わからないから聞いているのに、もう帰っていいですと言われ、どこに行けばいいか聞いても紙に書いてあると言われ、結局、紙をもらっておらず、それを伝えても、すみませんもなく、退院の説明も無しに退院させようとしたのは、伝達がなかったとはいえ、ちゃんと受付なら確認するべき。あの人の態度はほんと不愉快でした。
- 今回手術は初めての経験でしたが、こういう話は入院前(手術が決定する前)に聞けたら良いように思いました。(今回のインフォームドコンセントで迷いが生じたという意味ではありません)。このタイミングでは選択の余地がほぼ無いと思うので。

<高評価のご意見>

- いつも担当医の先生に丁寧に優しく対応して頂いております。本当にありがとうございます。
- いい医師、いいスタッフに恵まれて感謝するのみです。
- 先生から納得のいく説明をしていただいたので、とても満足しています。ありがとうございました。
- 2名の方と面談しました。お1人は Dr で以前お会いしていました。今回主としてお話しされた方、自己紹介されたと思いますが耳が悪く聞きもらしました。複数面談は意義があると思います。
- 医師、看護師、全ての関係者の方の患者への対応が表情、言動、等、好ましいものでした。
- 私の病状や状態について、分かりやすく説明いただき、また、治療のリスクについても適切な説明があり、安心して手術を受けることができました。感謝しております。ありがとうございました。
- 先生始め看護師さんの優しさに嬉しく思いました。安心して入院生活を送る事ができ感謝しております。ありがとうございました。
- とてもお心配りをしていただきました。感謝のみです。ありがとうございました。
- 丁寧に説明頂きよく理解出来ました。

- 先生には親身になって頂いたと思います。手術も頑張ってくださいました。感謝しております。看護師さんもみなさん親切でありがたかったです。
- 担当医から次回の予約日に何について話をするか事前に教えて下さったので質問事項の準備が出来、理解、納得することが出来た。結果十分満足感のある手術を受けることが出来た…関係者、担当者様、真心と誠実な対応に心から感謝します。ありがとうございました。
- 同意書記載まで、2回に説明を分けて下さったので助かりました。1回目で大きなリスクと概要、2回目で具体的なスケジュールといった流れでした。リスクの話が1番受け入れるのに時間のかかる点なので、最初に話して下さることで、同意書記載時には前向きな気持ちで治療に向きあうことができました。
- 患者の気持ちにも添って説明頂けたと思いました。
- 説明をしてくれた先生が優しく、わかりやすく安心してできる人だった。
- 何度も詳しく説明していただき十分に理解した上で治療・検査にのぞみました。
- かなりリスクを伴う手術と聞いた時は不安だったが慎重に検査を念入りに受け、手術に臨み、時間的にも短くすみ、リスクも克服でき何よりも先生方のおかげで無事手術を終える事ができました事を感謝しております。又、看護師さんも皆親切でこの病院で入院・手術できました事に良かったと思います。有難う御座いました。
- コロナ禍の中、術後の免疫力低下での生活が心配
- 手術の危険性も含めて、丁寧に説明して頂き、半世紀前に旧帝大系病院の形成手術の時より民主的であり、かつ対応が優しく非常に有難いと思いました。まさに隔世の感がありました。
- 毎日、先生が病室の様子をみに来て下さり、安心して入院生活を送ることが出来ました。急病での入院でしたが、ぎりぎりのところで手術もしていただき元気に退院できて、本当にうれしいです。ありがとうございました。
- 普段より良くして頂いているので先生を信頼しております。説明があり安心して治療にむかう事ができます。
- 今回は非常に理解し安心して手術を受ける事が出来喜んでます。大変お世話になりありがとうございました。感謝、感謝のみです。
- 多くの先生方にただただ感謝です。きめ細かい配慮に感謝します。
- 皆さん親切でした。
- みなさん、ていねい、親切でありがたかった。
- 医師・看護師・スタッフの皆様が親切でやさしくていねいで大変気持ちよく手術を受けることができ、退院出来る様になるまでお世話していただいた事に感謝しています。本当にありがとうございました。
- お世話になりました。感謝です。
- 感謝で一杯です。有難うございました。
- 看護師さんにも同席して頂けて大変よかったです。病気についても詳しく教えて下さり精神面の悩みにも耳を傾けて頂けて頑張ろうという気持ちが起こり少し元気になれました。ありがとうございました。
- 皆様に、とても良くして頂きまして心よりお礼申し上げます。温かく親切に接して下さいとてもうれしかったです。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 今回、他院より転院し超緊急帝王切開にて超低体重児の出産になり、子どもの健康状態や今後の治療について全く無知でしたが、担当医の方の説明がとてもわかりやすく、またポイントをおさえた話し方だったので安心してお任せできました。まだまだ先は

長いのですが、我が子と先生方を信じて前向きにがんばっていきたいと思います。ありがとうございます。

- 術後の転移でショックを受け不安感増強の中説明を受けましたが、私にとって一番良い治療方法を考えて下さり感謝しています。抗癌剤の効果を祈るのみです。
- 緊急入院でしたが、前もって対応してくれていたの家族との連絡もスムーズにいきました。
- 説明は大変丁寧で分かりやすかったです。
- きちんとした説明の元、安心して治療して治療、入院することができました。紹介だけではなく、外来受診をまたしていただけるようになれば嬉しいです。
- 担当の先生は、病状をととてもわかりやすく丁寧に説明して下さいますし、患者側も質問しやすい雰囲気です。手術までの診察時よりそうでした。また看護師さんもとても親切です(わからないことも質問しやすい)。入院の説明は患者ステーションのスタッフさんにも大変お世話になりました。ありがとうございました。
- 先生から、声帯の手術について詳細な説明を受け、安心して手術に望む事ができました。手術中や手術後も丁寧に経過説明をしていただき、感謝しております。
- 入院中は、看護師の皆様から丁寧にケアしていただき、感謝しております。ありがとうございました。

分析・評価

- アンケート回答者の男女比は 1:1 であり、女性のほうがやや多い傾向があった。回答者の 6 割強が、10~60 代である。比較的若い年代が積極的に参加していると思われる。WEB回収に切り替えても、年代別の割合には大きな差はなかった。
- 説明のための面談時間帯は、回答の 2 割程度が、時間外や休日であった。2019 年度と大きな違いがあったが(2019 年度は 3~4 割)、回収方式ではなく、新型コロナウイルス感染症対策のため面会制限があり、時間外の対応が減少したのではないかと推察される。
- 面談時間は概ね 1 時間以下であり、ちょうどよかったという意見であった。
- 看護師等、医師以外の職種の同席は半数程度にとどまり、同席があったほうがよいという意見が 7 割であった。
- 9 割以上の方が、説明を理解できており、医療者が分かりやすく説明するために図表を用いる等工夫し、目的や利益、リスクについても説明があったと感じた。
- 質問しやすい雰囲気が確保されていない、と感じた回答者は 5%程度であった。
- 十分検討できる時間が確保されていない、と感じた回答者はゼロであった(2019 年度は 2 割程度)。
- 自分の意向を治療方針に反映できたと感じる回答者は 8 割以上であり、家族の意見を参考にした回答者は 7 割程度、最終的に納得して決めた回答者は 9 割だった。
- 情報を詳しく知っておきたいとした回答者は 9 割であり、説明文書が長くても構わないと考える回答者は 8 割であった。リスクについて知っておきたい回答者は 9 割であった。
- 治療方針の決定にあたっては、専門家に決めてもらいたい>専門家と一緒に決めたい>情報をもらって自分で決めたい、という回答が 9 割であった。これに対し、専門家

から情報をもって自分で決めたいという回答者は、5割であった。本院には、専門的な高度な治療を求めて来院される方が多いのではないかと推定される。

- コロナ禍での新たな取り組みとして、2020年度はWEBによるアンケートを実施したが、調査期間が合計7か月に及んだものの、紙配布での合計4か月の実施に比べ、回答数は減少した。また、手術説明を動画で事前に視聴しておく取り組みを産科婦人科で開始した。患者からも同様の動画視聴の方式についての提案があった。
- 入院中の治療方針だけでなく、退院後のフォローについての説明のニーズがある。
- 説明に満足され、感謝する声が多く届いていた。
- 医薬分業についての意見があったが、これは、日本全体での課題を反映しているものと推定される(医薬分業の理念が充分反映されているとは言い難い)。
- 手術説明については、前日ではなく、入院前に聞けたらよいという意見があった。

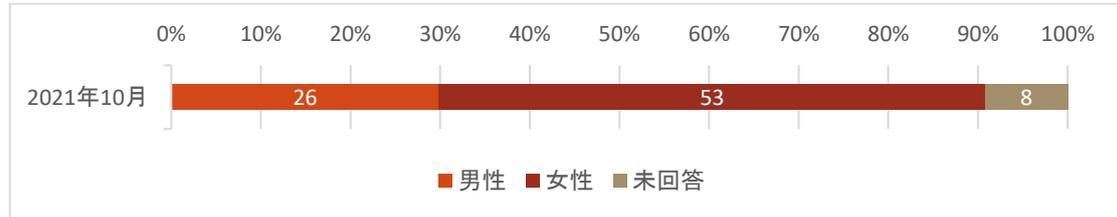
改善のための方策

- 説明文書整備が確実に進んできているが、なお一層の推進が望まれる。
- 手術説明から手術までの時間の確保(熟慮の期間)とICの場への医師以外の職種の同席が望まれる。

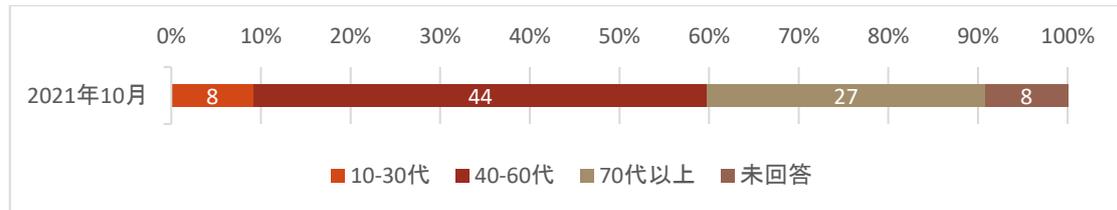
IC アンケート第 4.0 版の結果(2021 年)

A. 患者アンケート結果(インフォームド・コンセントに関すること)

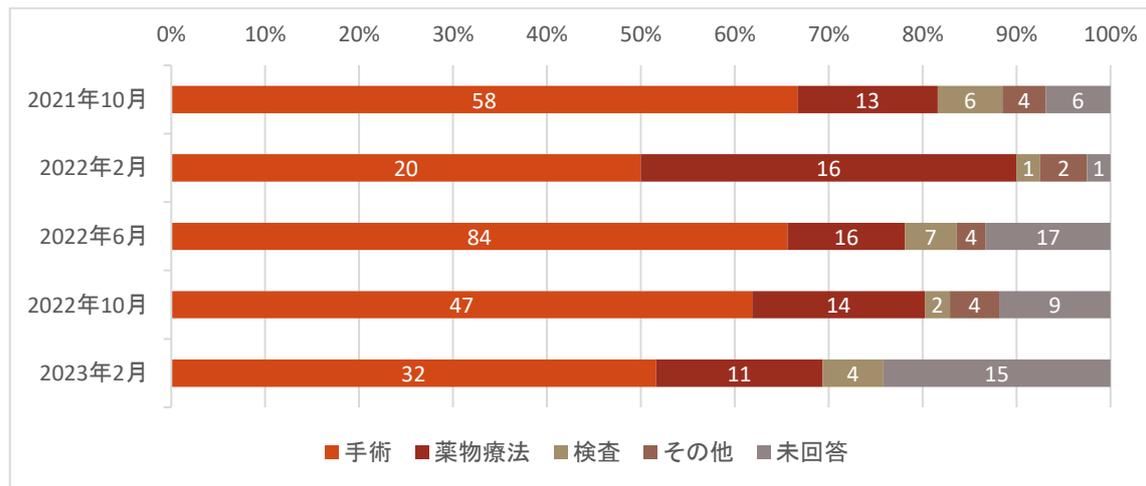
1) 回答者の性別



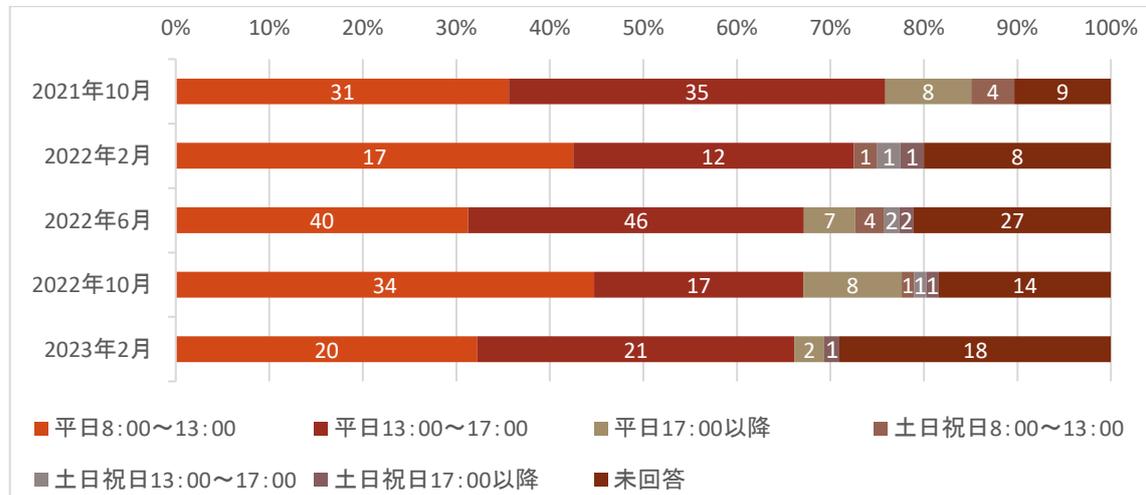
2) 回答者の年代



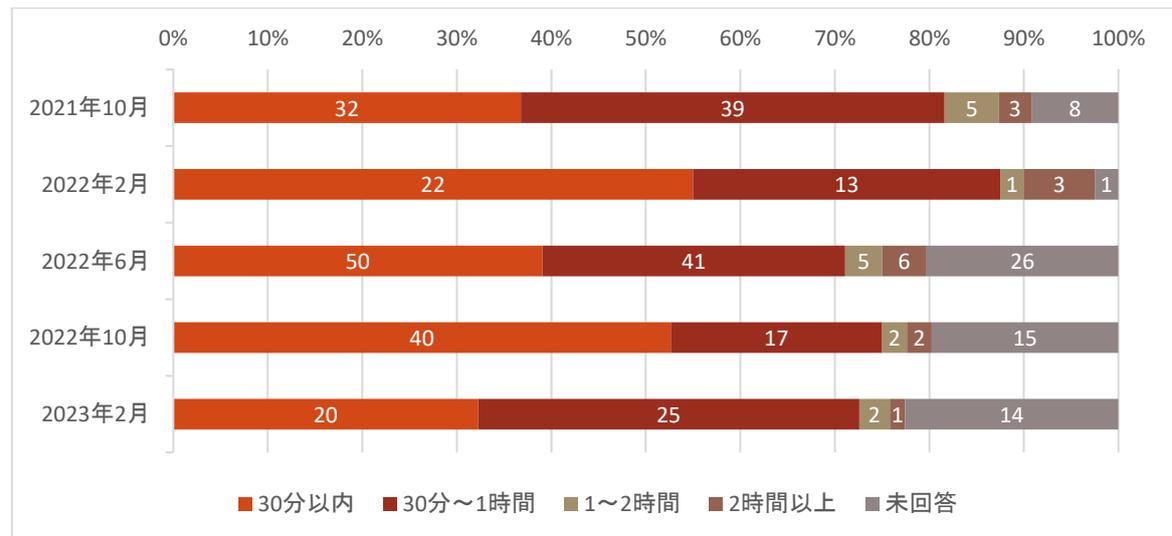
3) 今回説明を受けた治療は、どのようなものか教えてください



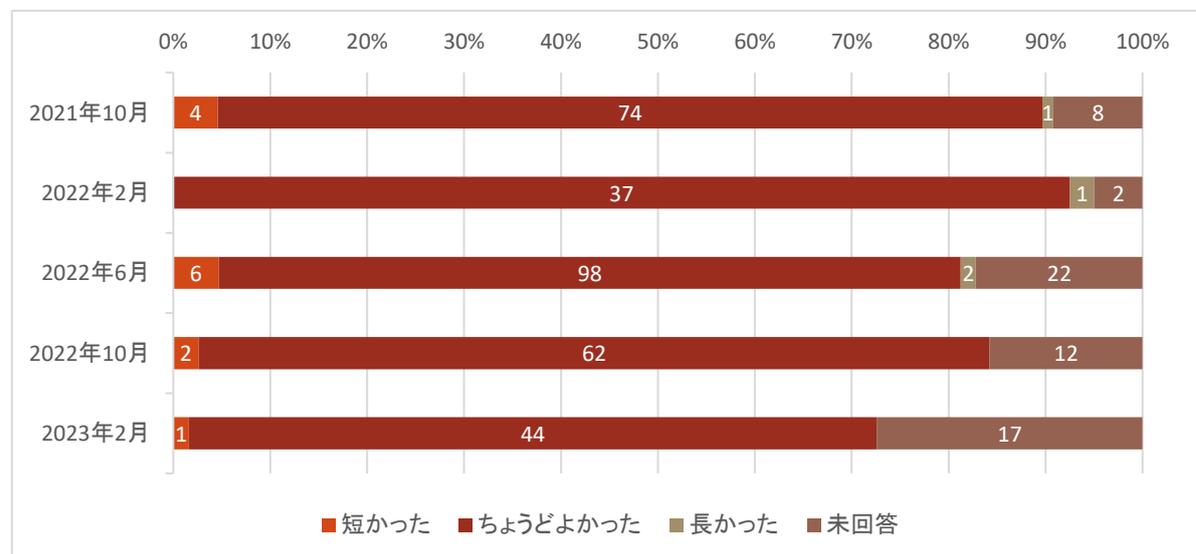
4) 治療(手術など)の説明があった際の面談の時間帯はいつでしたか



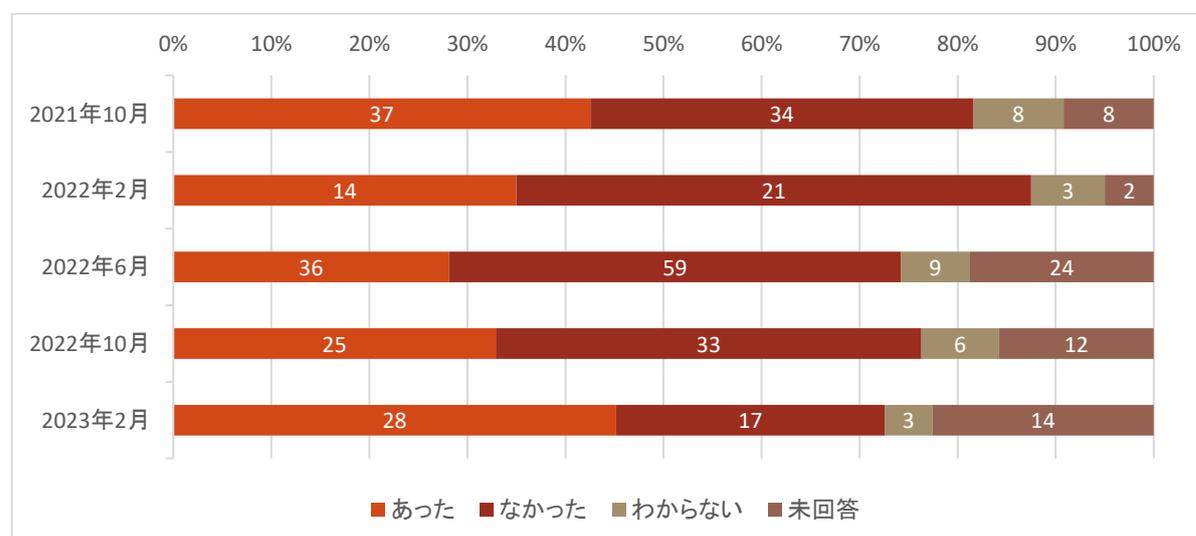
5) 治療(手術など)の説明に要した時間を教えてください



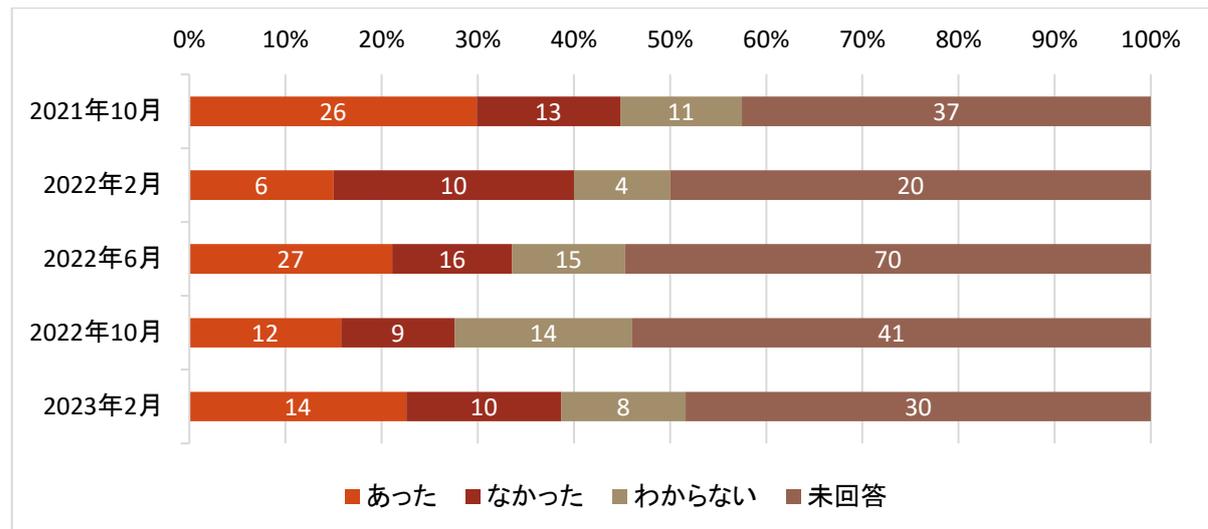
6) 説明に要した時間の長さはいかがでしたか



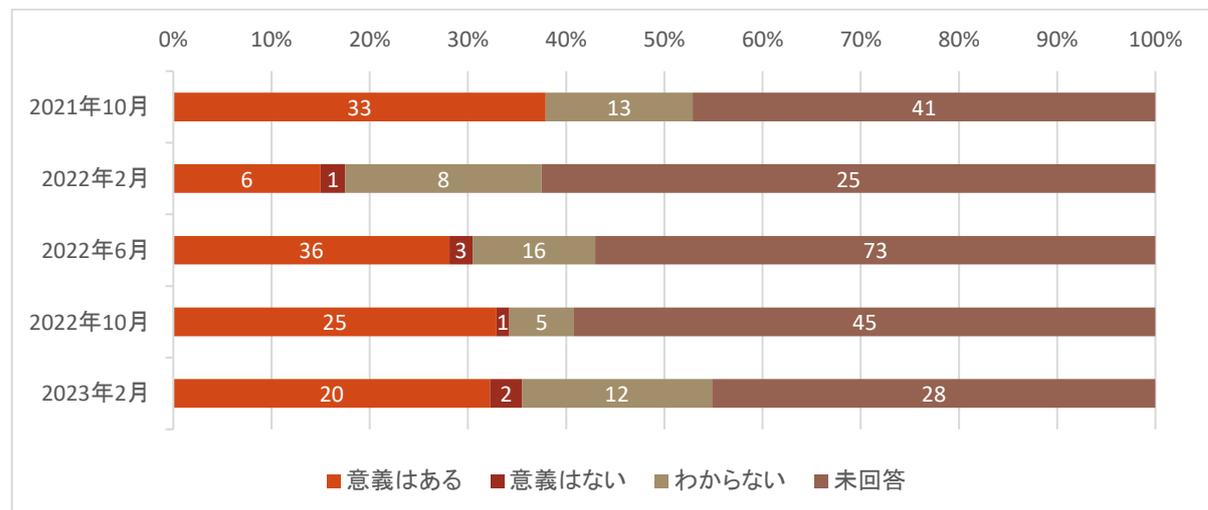
7) 説明の際、医師以外の職種(看護師、臨床心理士等)の同席がありましたか



8) 同席者の役割について説明がありましたか(同席があった場合のみ)

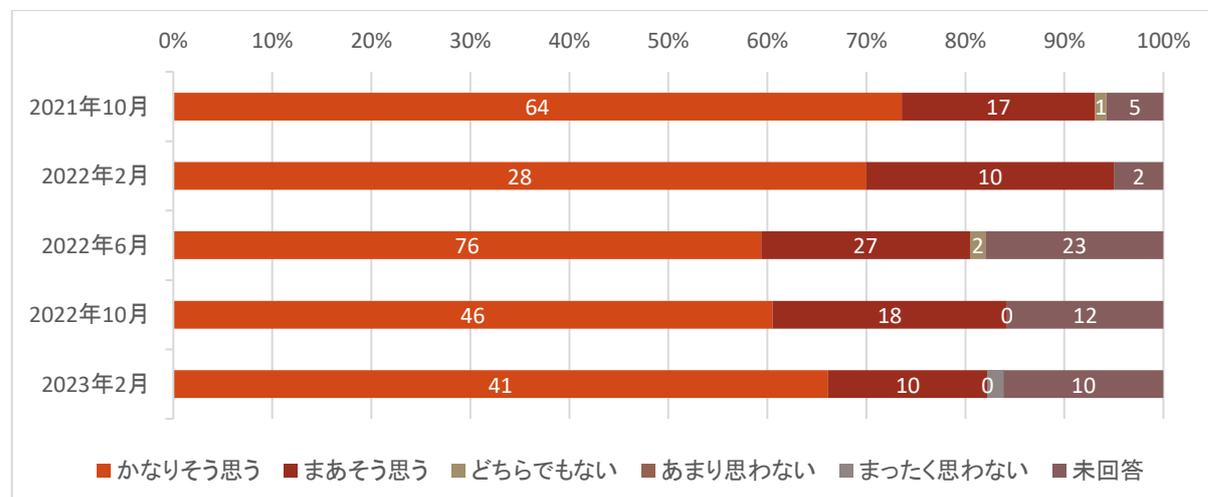


9) 説明の同席者がいた場合、その人はあなたが治療を検討する上で何かの支援をするなどで、同席した意義があると思いますか(同席があった場合のみ)

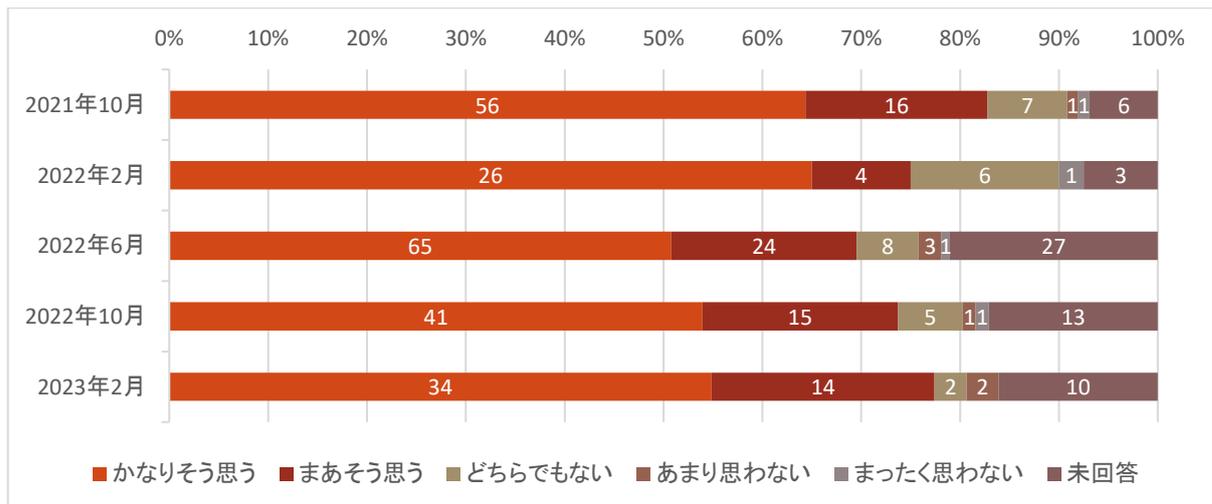


10) 今回、あなたが受けた説明について伺います。

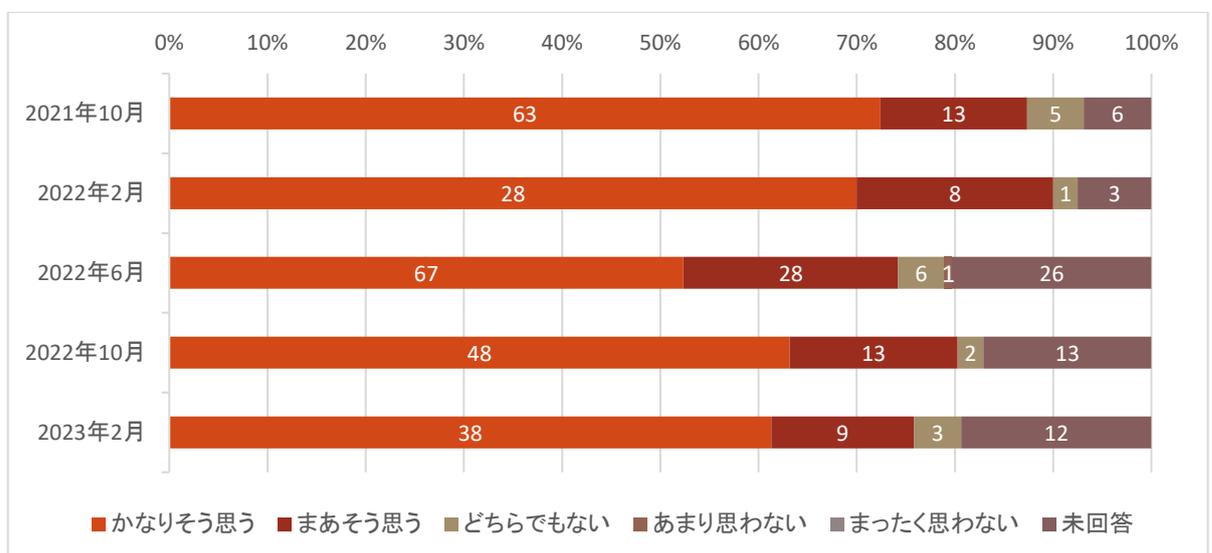
1. 医療者は、私の病状・状態について、私が理解できるように説明した



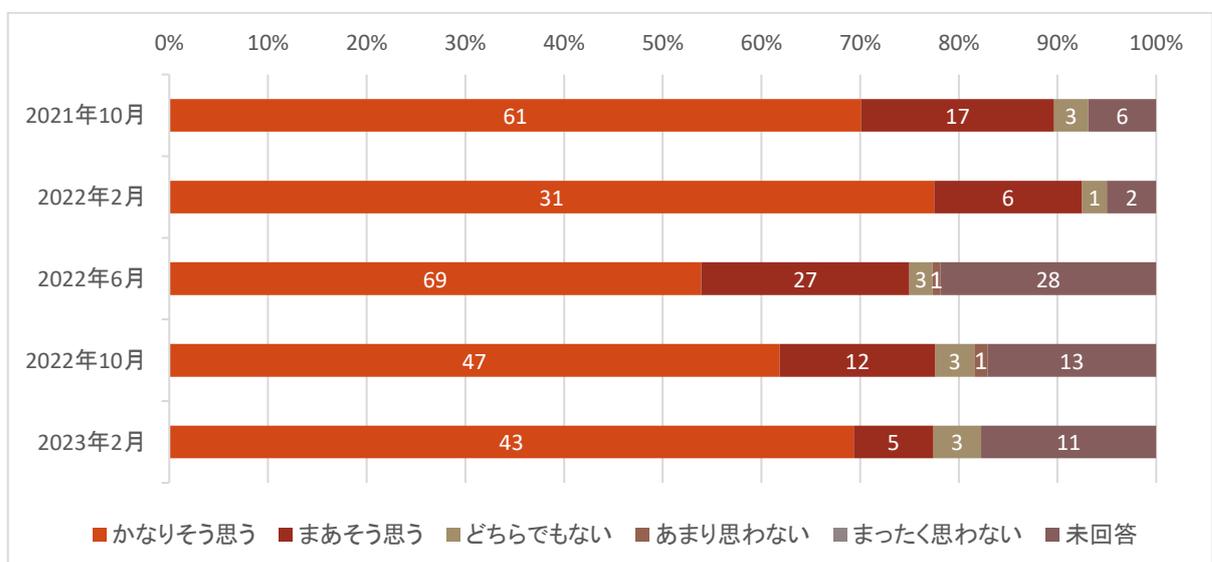
2. 医療者は、説明の際に図表を用いる等、分かりやすくするために工夫した



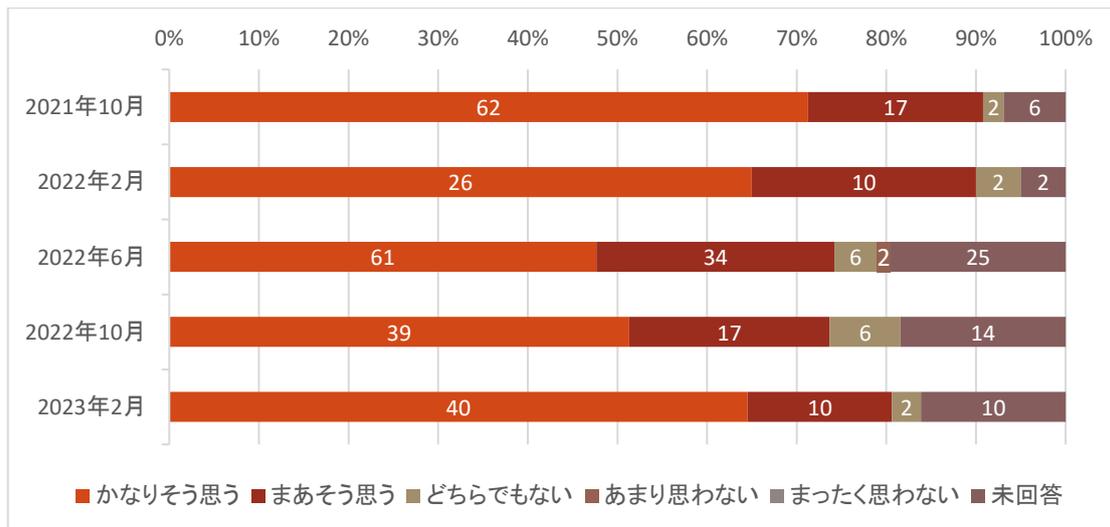
3. 医療者は、治療(検査)の目的や利益について分かりやすく説明した



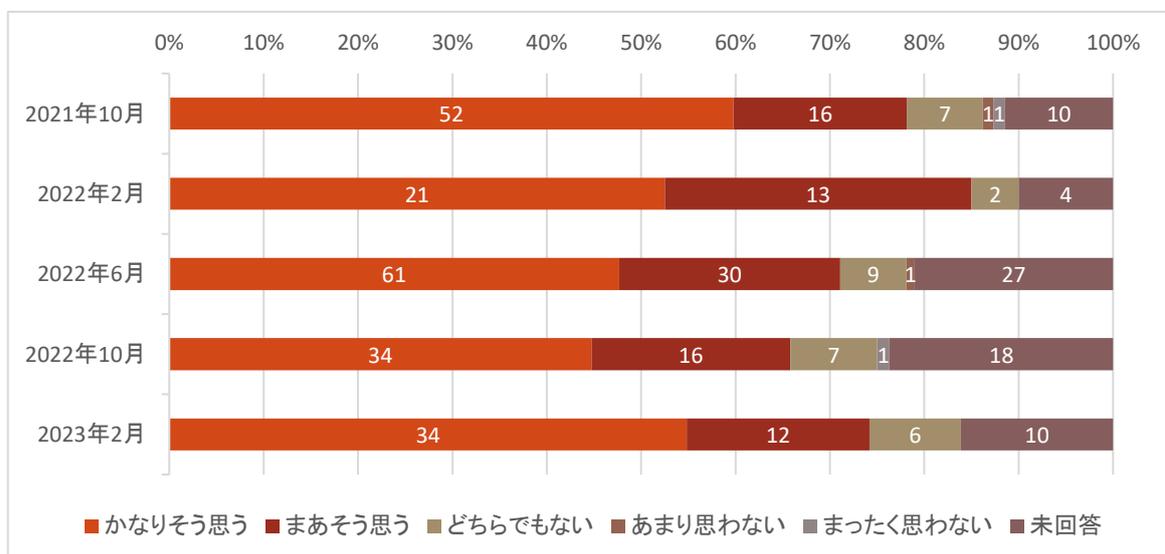
4. 治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について、適切な説明があった



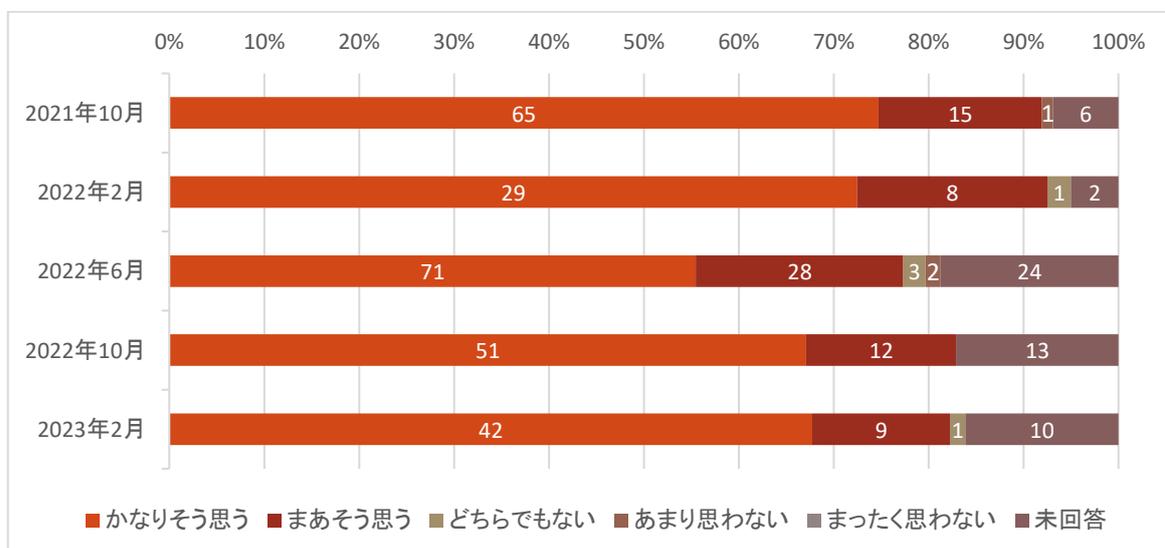
5. 医療者は、私が質問しやすい雰囲気になるように、心がけていた



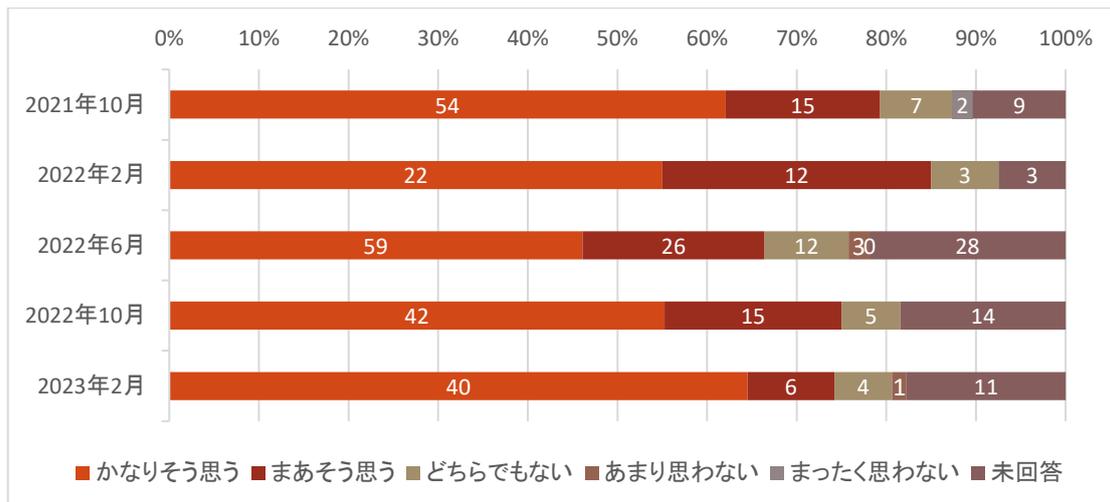
6. 説明日から治療日まで、私が十分検討できるように、時間が確保された



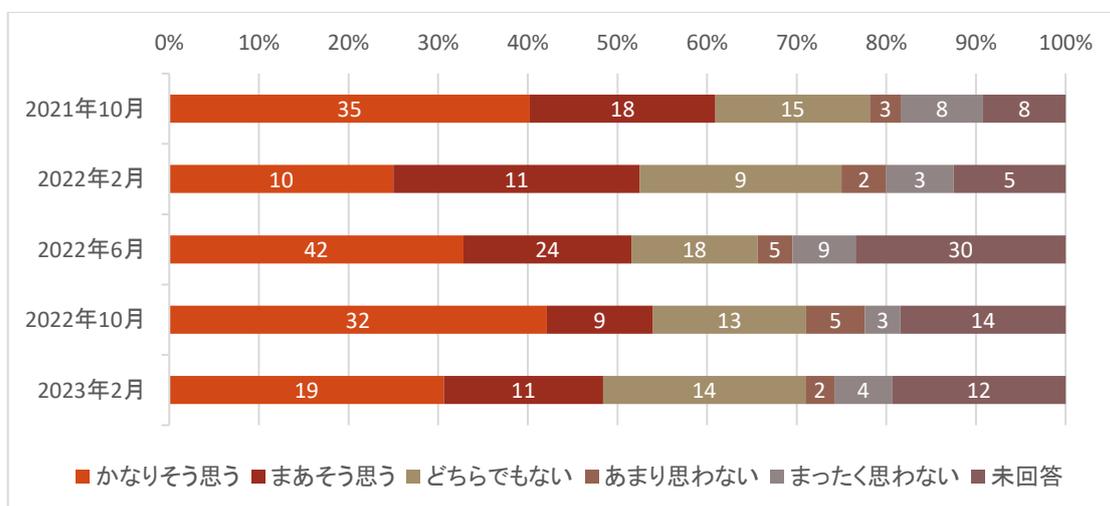
7. 私は、自分の病状や治療方針について、よく理解できた



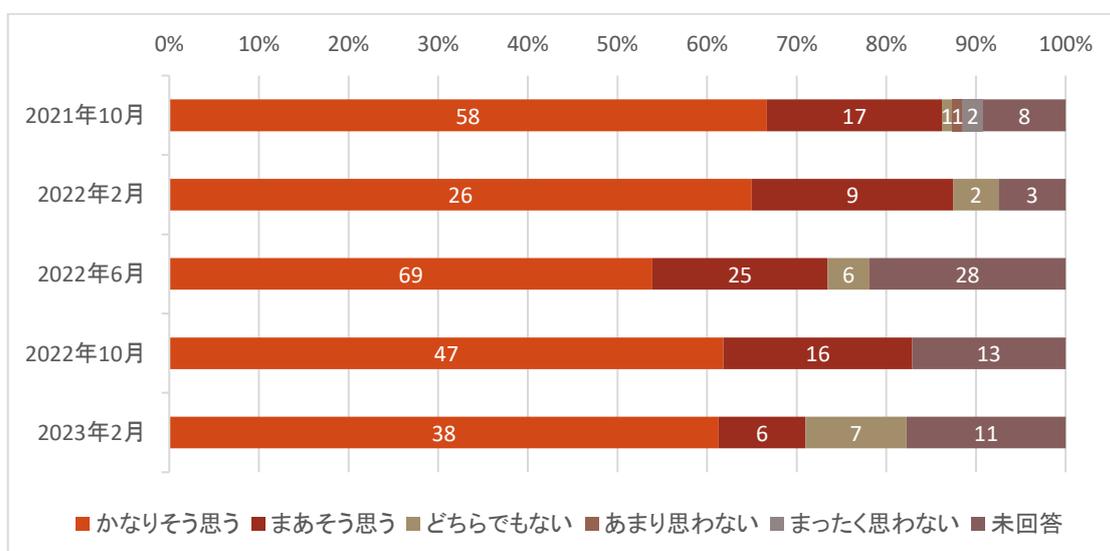
8. 私は、自分の意向・希望を治療方針の決定に反映できた



9. 私は、治療方針の決定にあたり、家族等の意見を参考にした

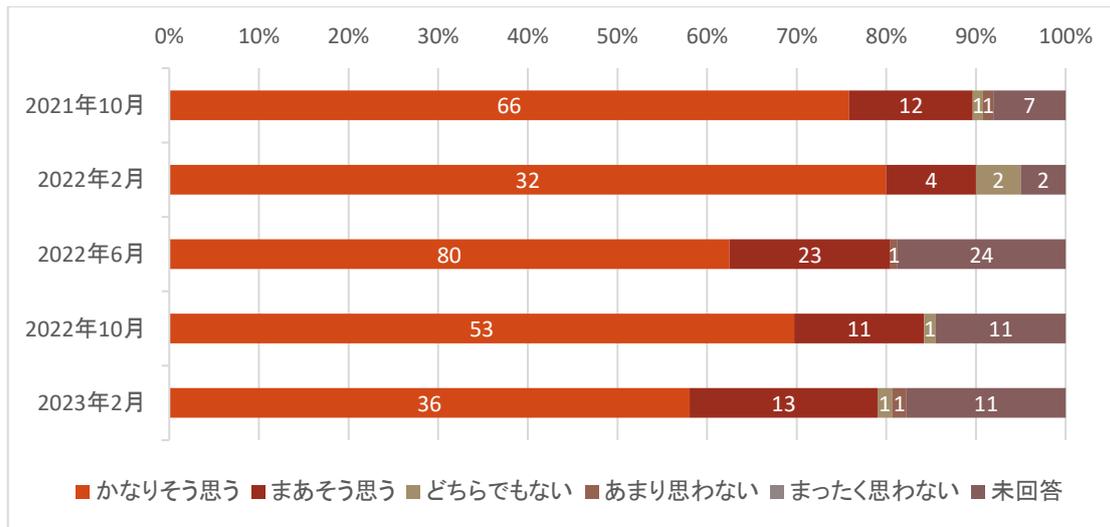


10. 私は、最終的に納得のいく治療方針を選択できた(できそうだ)

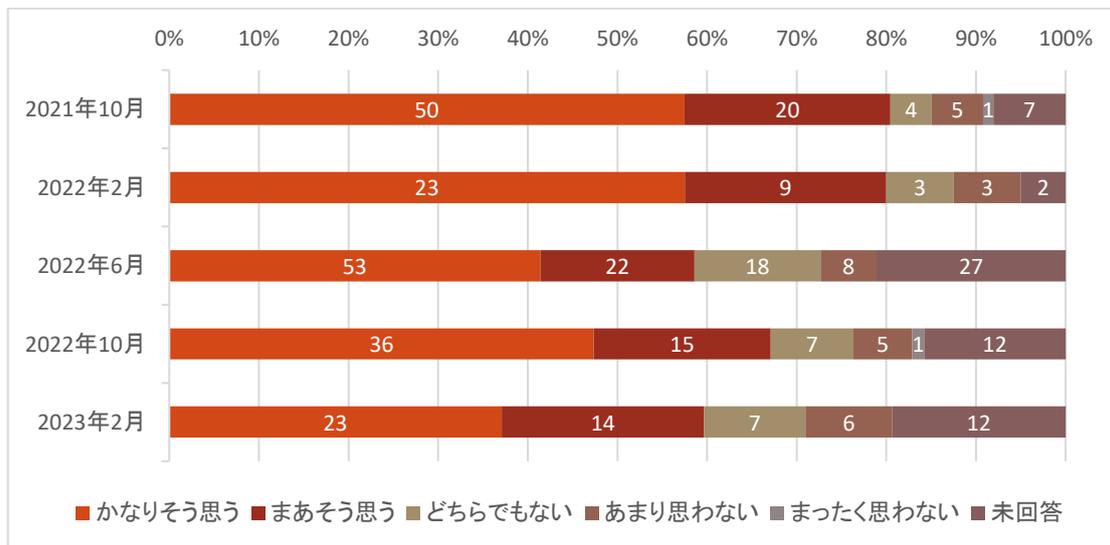


11) 今回の治療(検査)に限らず、あなたのご意見をお聞かせください。

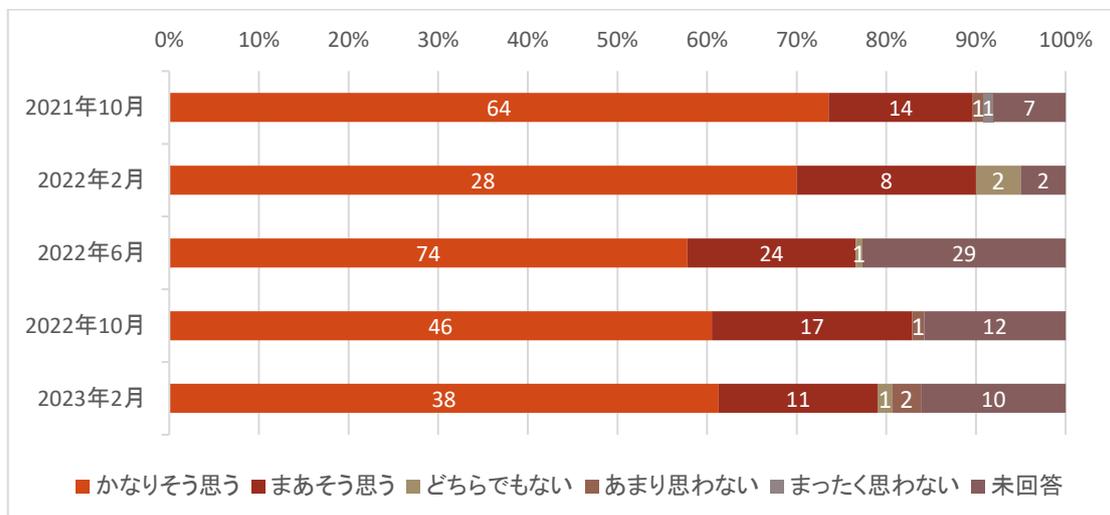
1. 治療・検査に関する情報は、なるべく詳しく知りたい



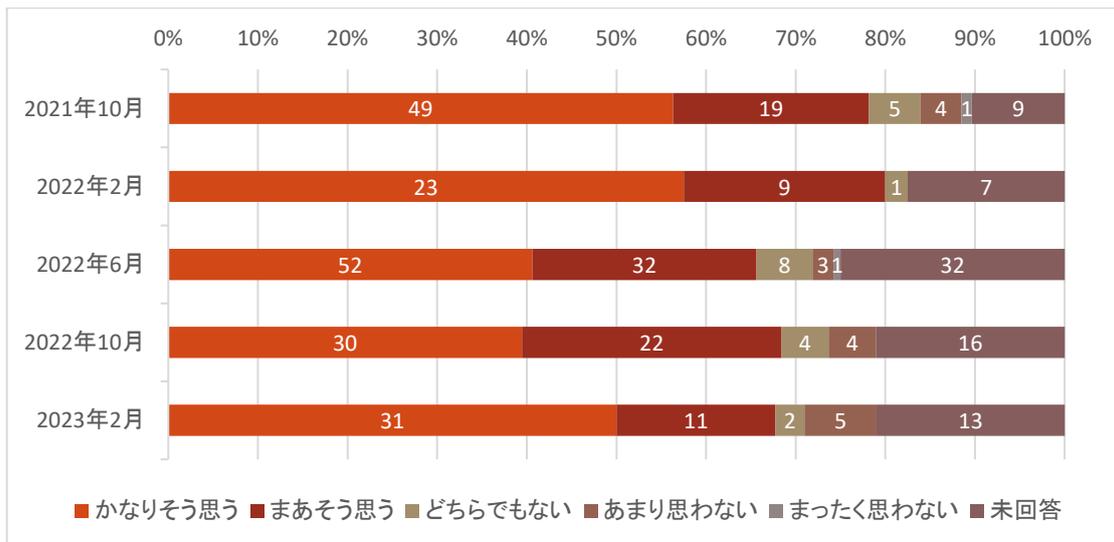
2. 治療・検査に関する説明文書は、長くても(詳しくても)構わない



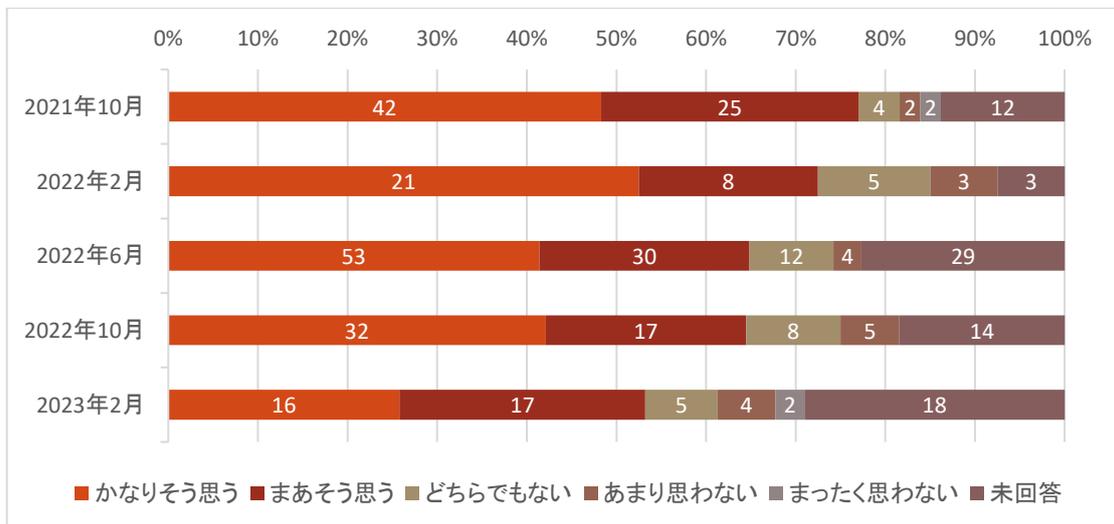
3. 私は、治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について知っておきたい



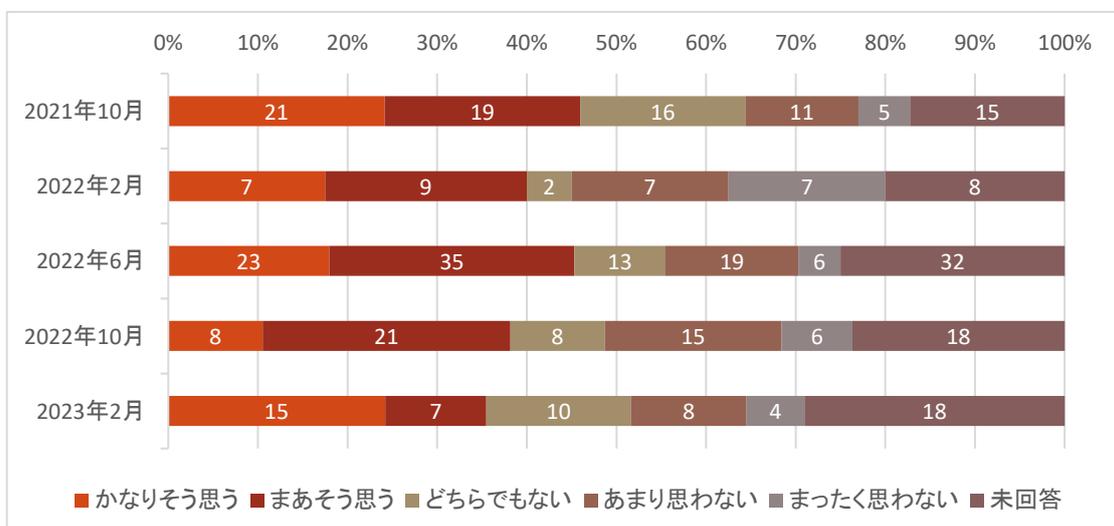
4. 私は、専門家(医師等)に、専門知識を駆使してもらって、決めてほしい



5. 私は、専門家に私の意見を聞いてもらった上で、一緒に決めたい

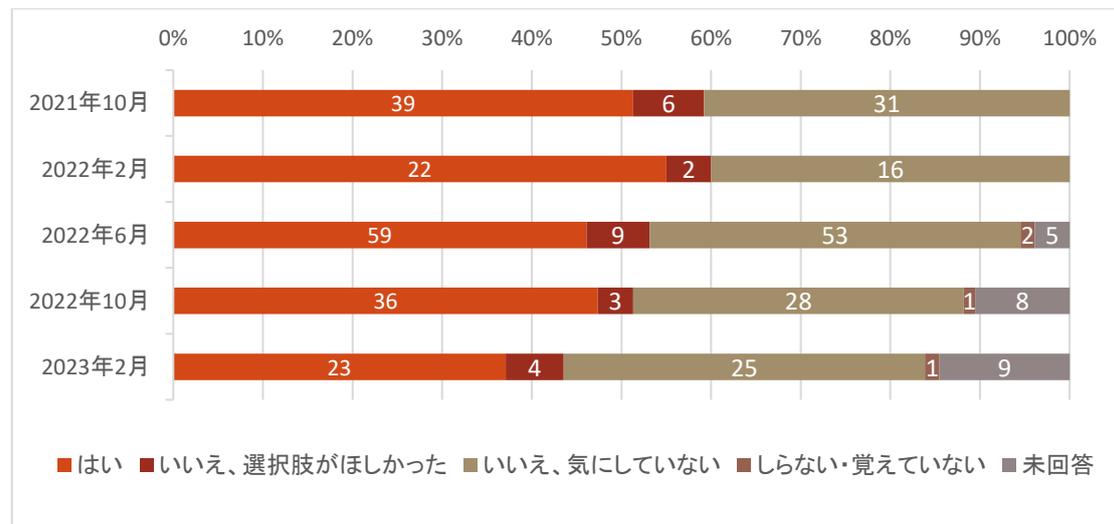


6. 私は、専門家から情報もらって、自分で決めたい

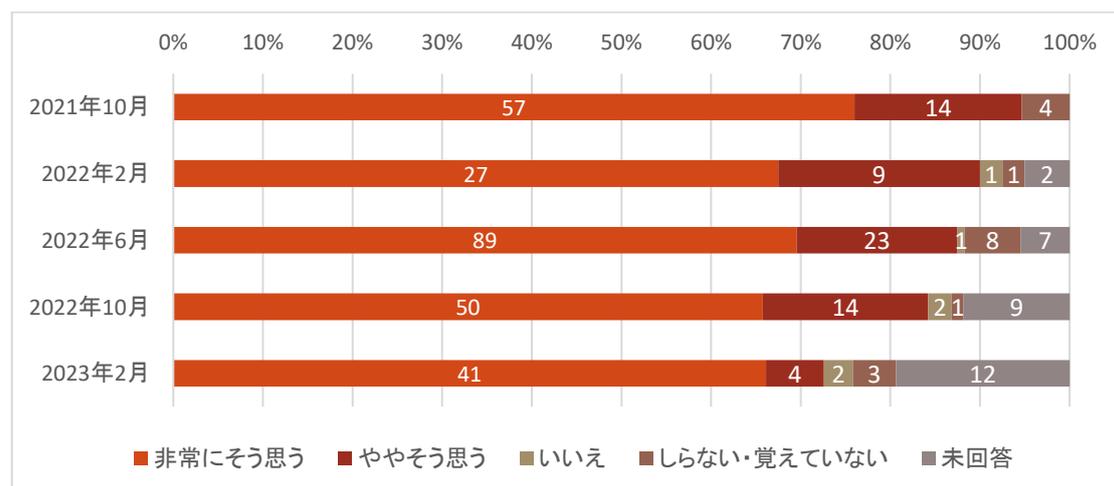


B. 患者アンケート結果(患者経験価値:PX調査)

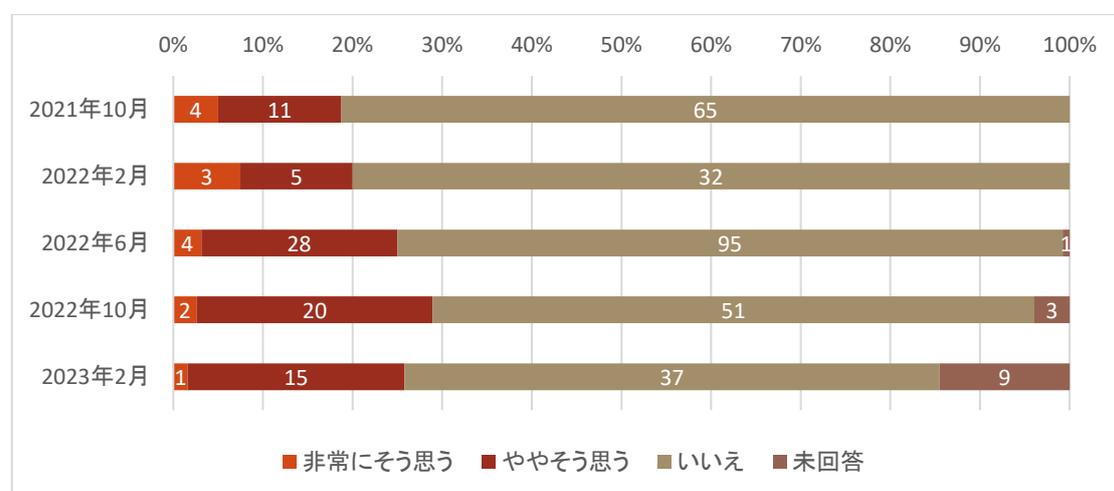
1. あなたはこの病院にいらっしゃる前に、病院を選ぶ選択肢がほかにありましたか？



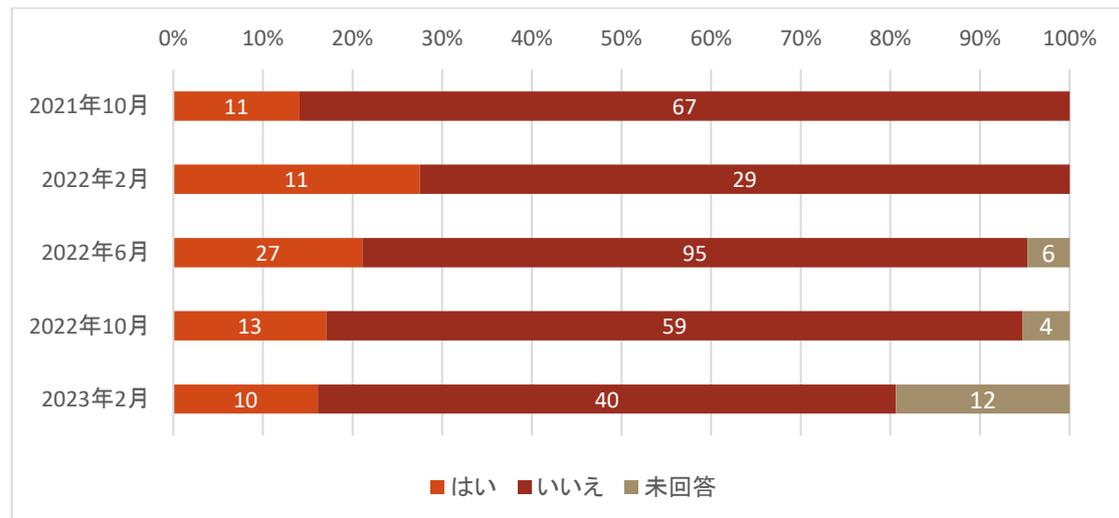
2. 紹介元の医師は、あなたの健康状態や疾患等の診療情報を、適切に紹介先医師に提供したと思いますか？



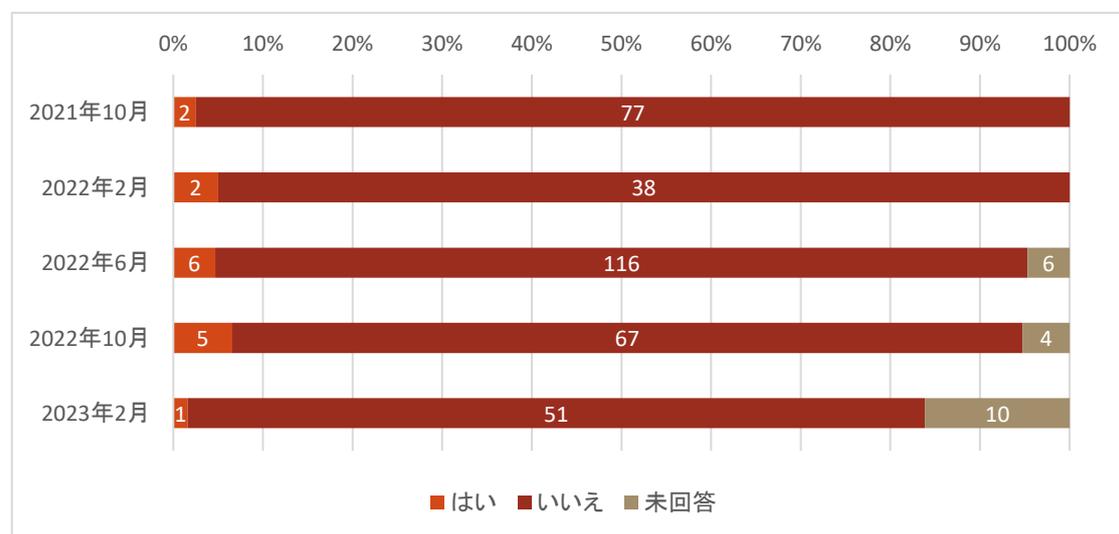
3. あなたが病院についてから、部屋に行くまで長い時間待たされたと感じましたか？



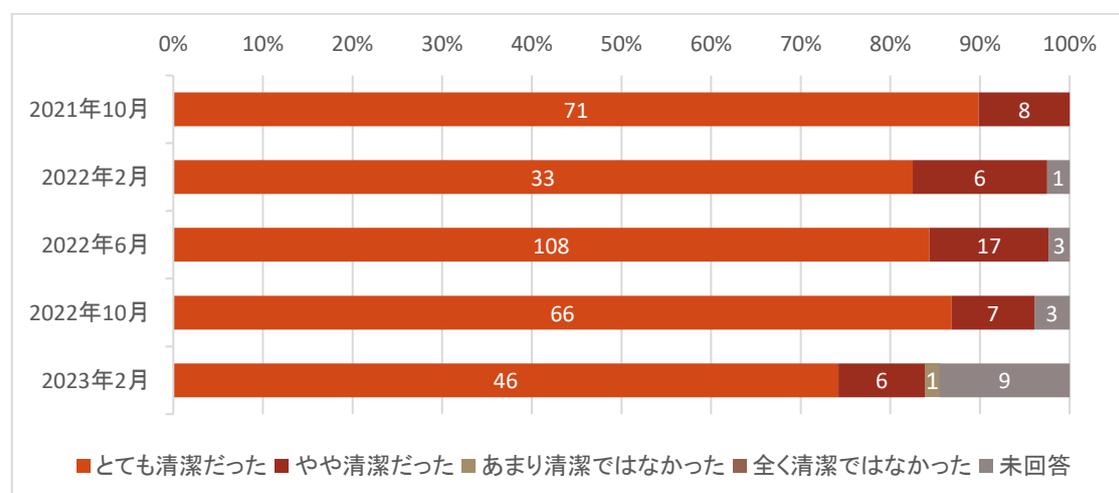
4. 夜間他の患者による騒音はありましたか？



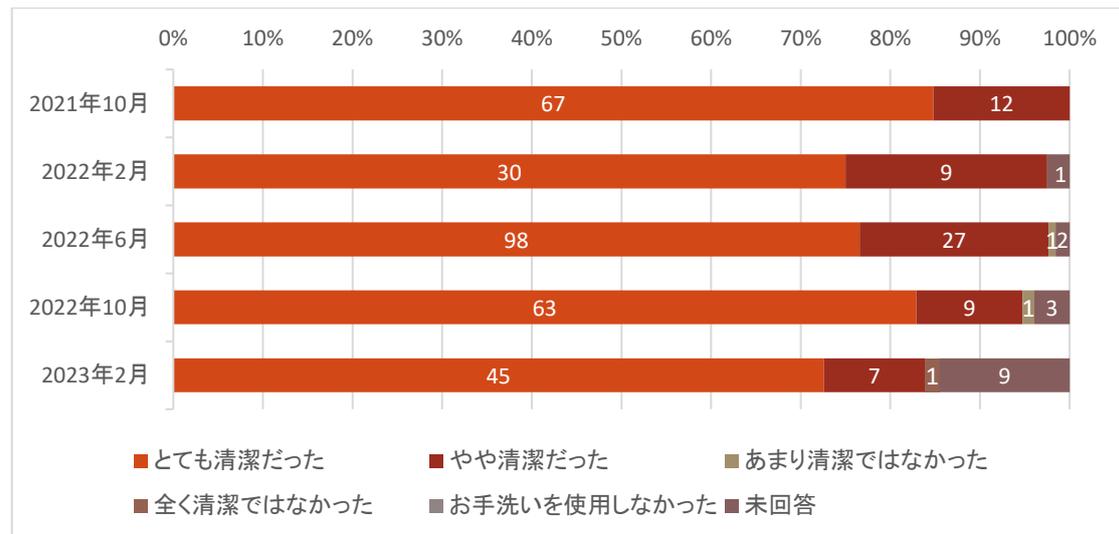
5. 夜間職員による騒音はありましたか？



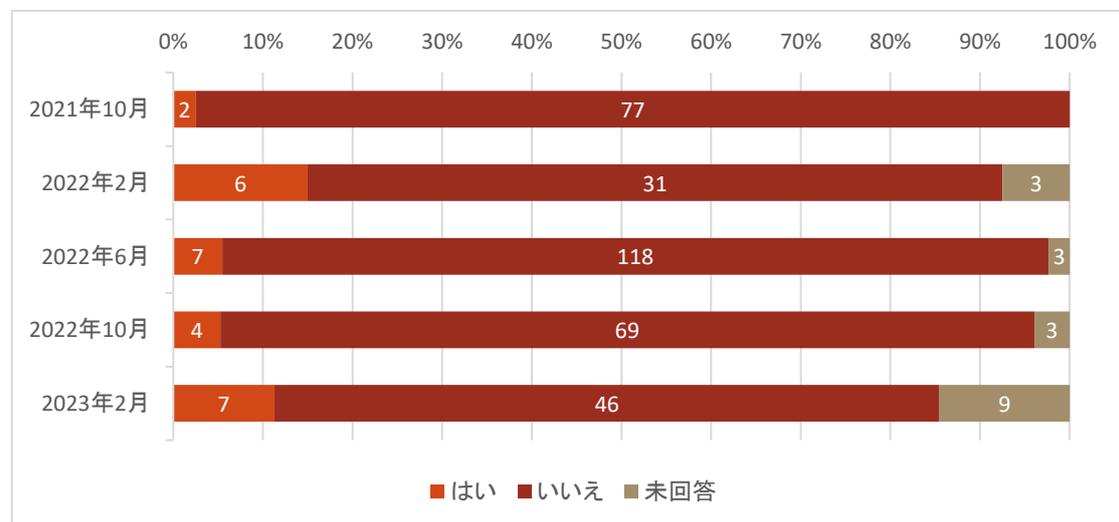
6. 部屋はどの程度清潔でしたか？



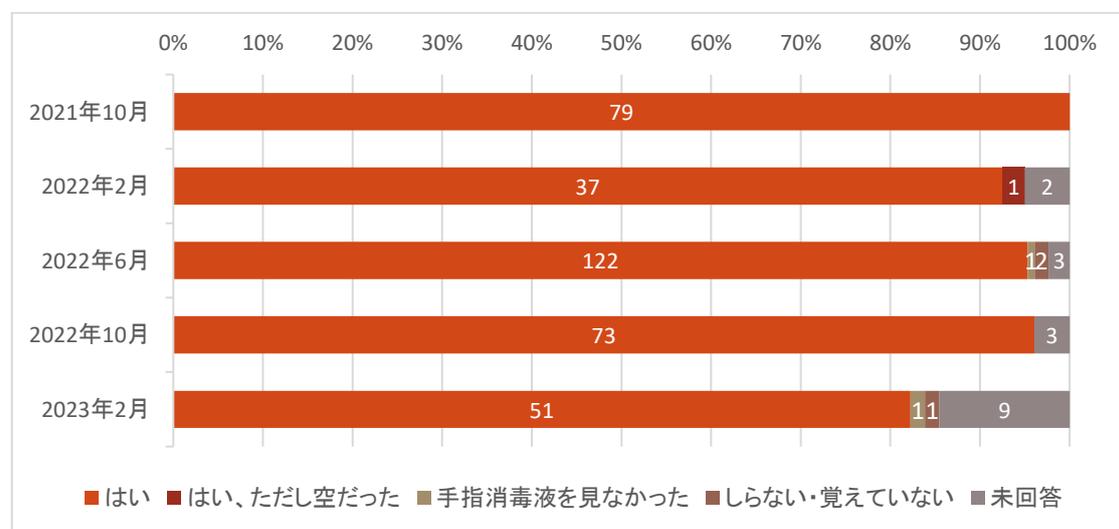
7. お手洗いはどの程度清潔でしたか？



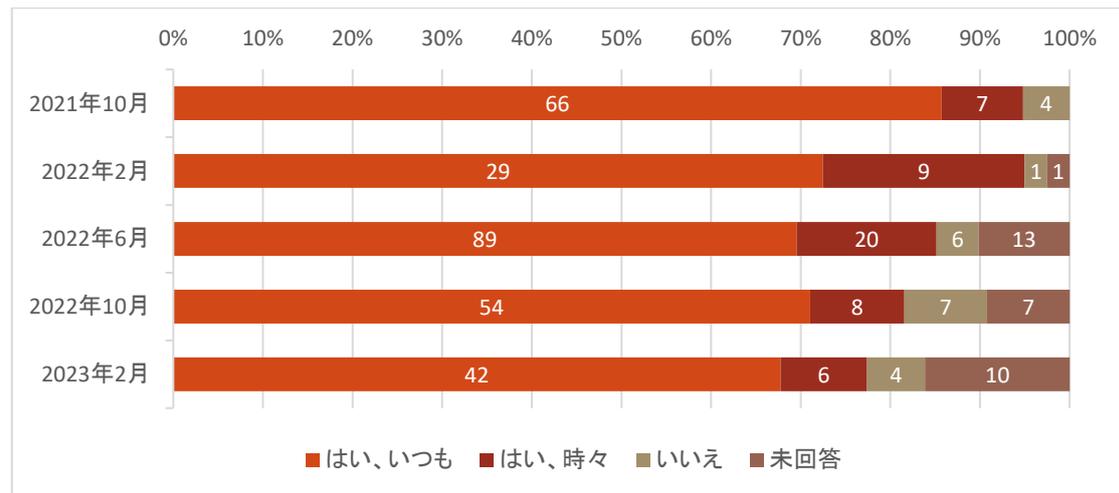
8. あなたは他の患者や来訪者により不安を感じましたか？



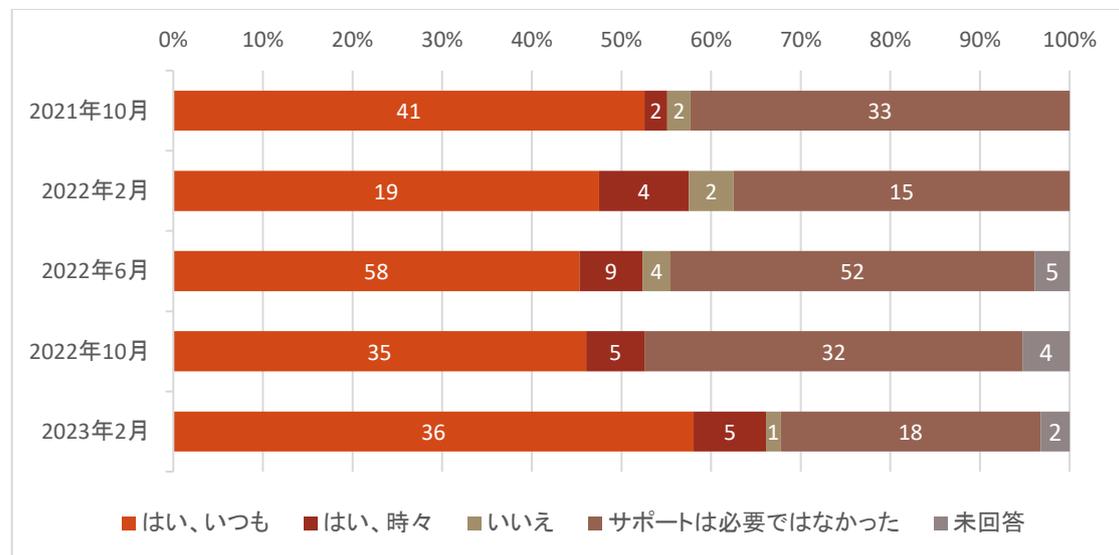
9. 手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？



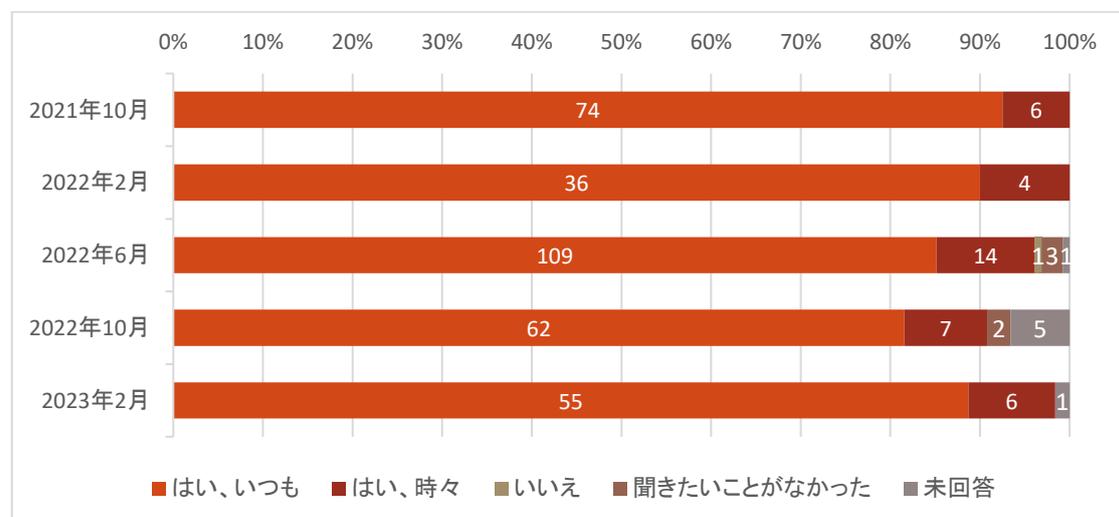
10. 食事に関して、あなたの意思を尊重されましたか？



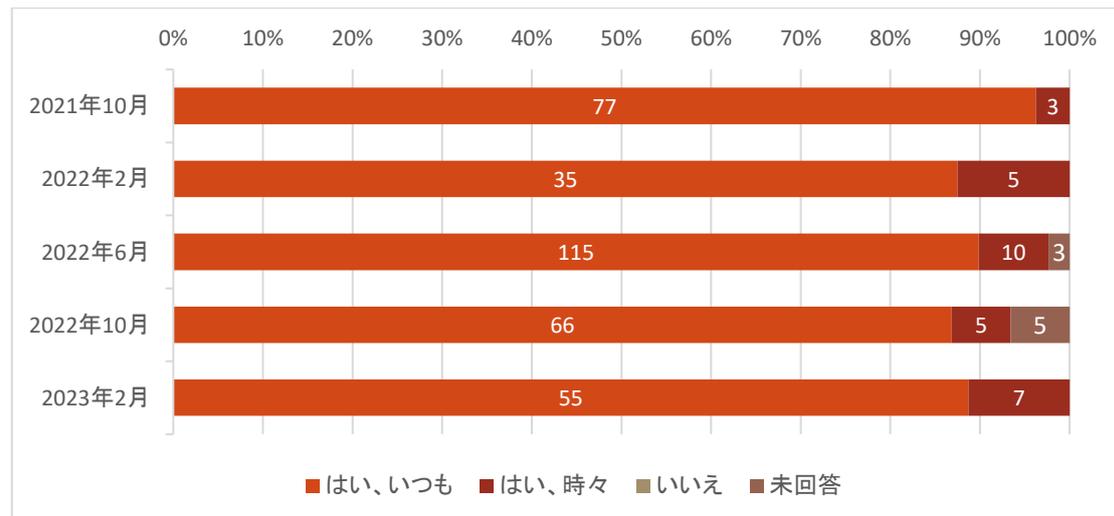
11. あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？



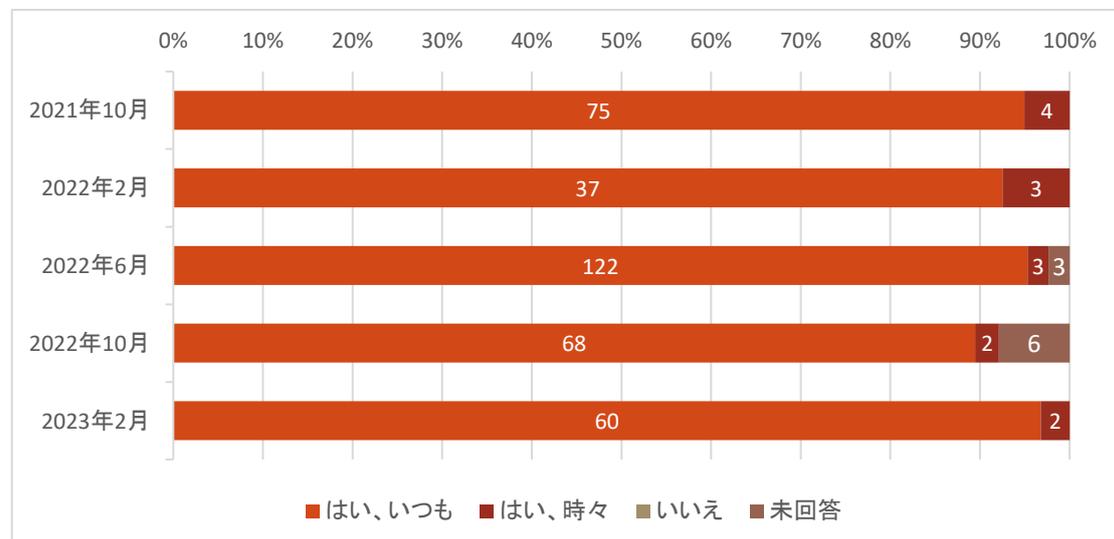
12. あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？



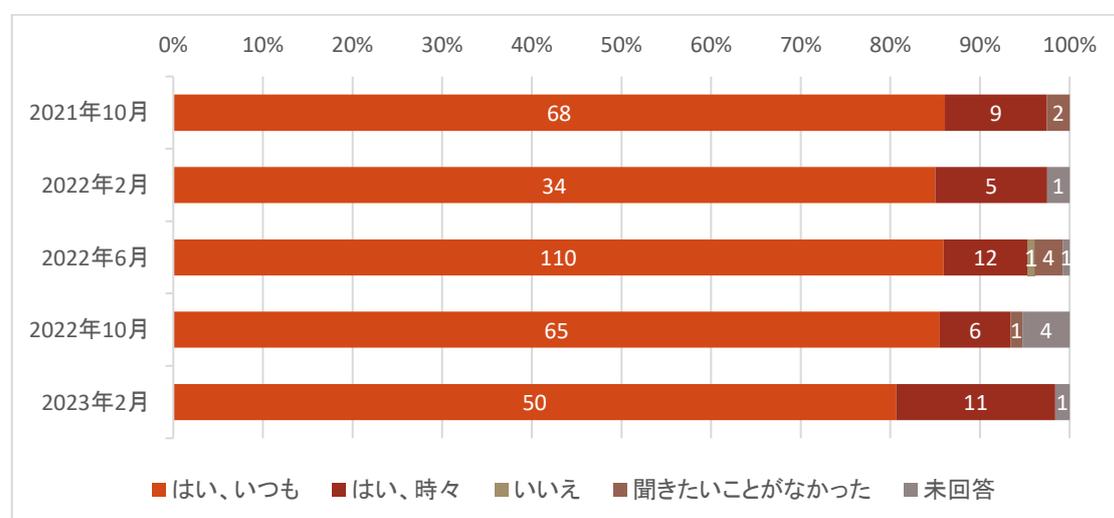
13. あなたは担当医を信頼していましたか？



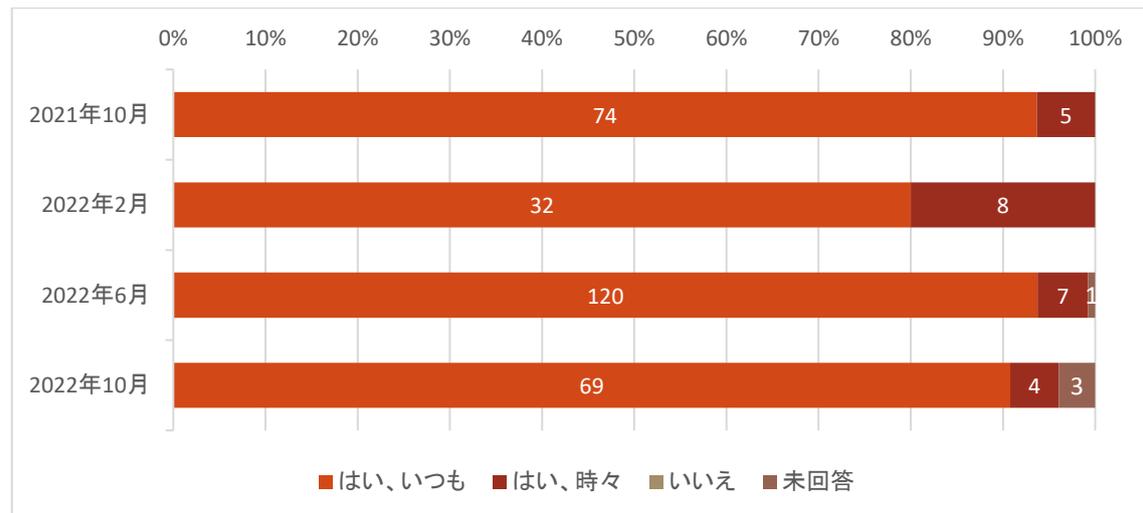
14. 医師は誠実に対応しましたか？



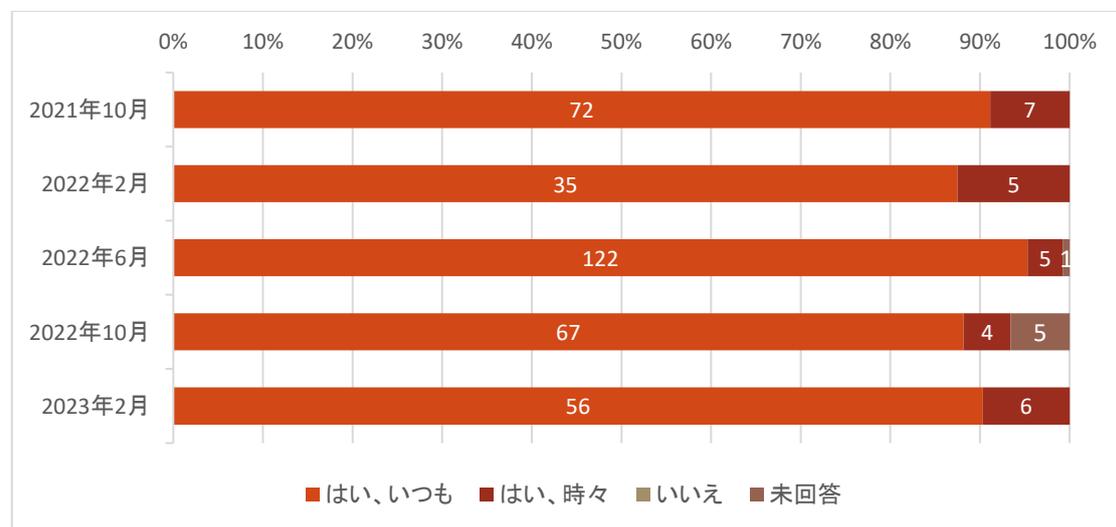
15. あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？



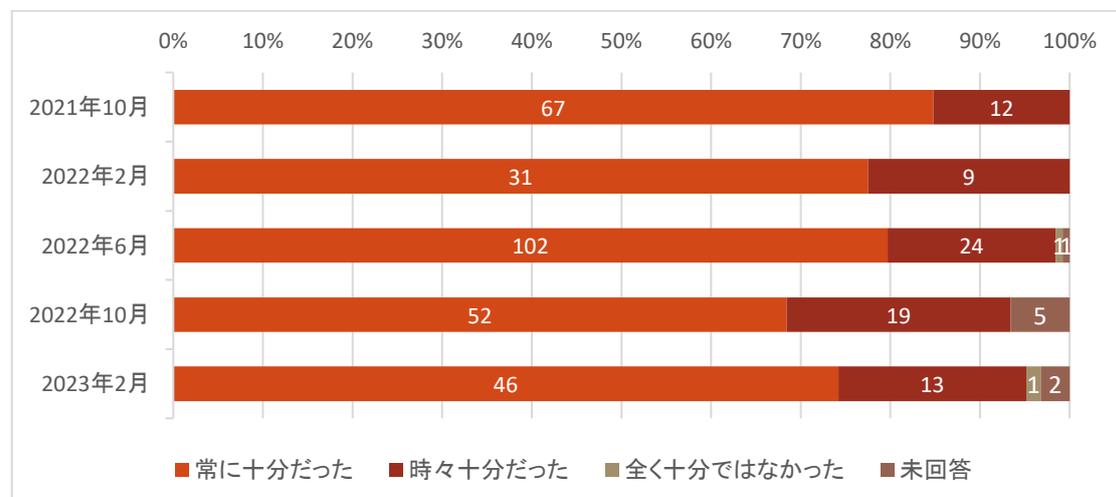
16. あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？



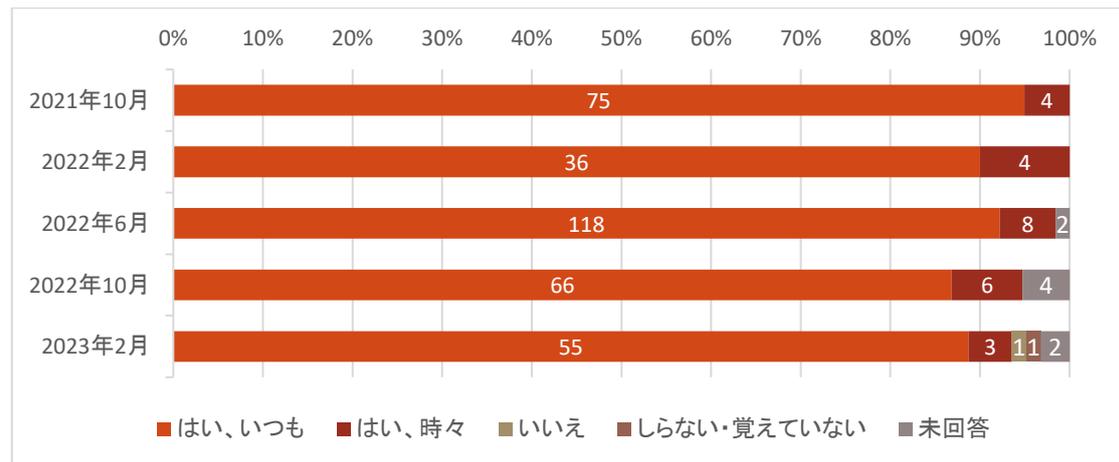
17. 看護師は誠実に対応しましたか？



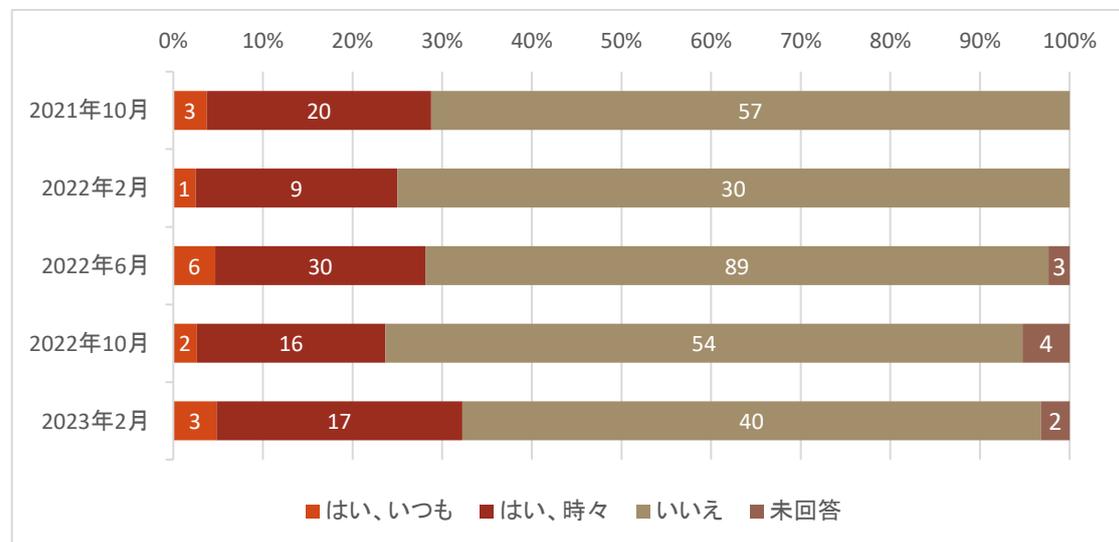
18. あなたのケアをするために、看護師の手は足りていましたか？



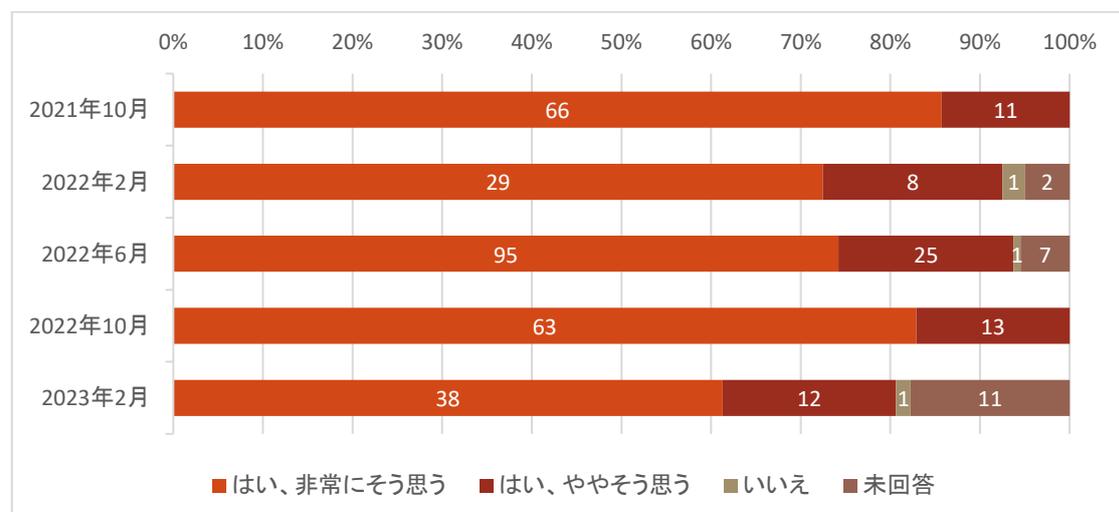
19. あなたのケアをするために、職員は協力して働いていましたか？



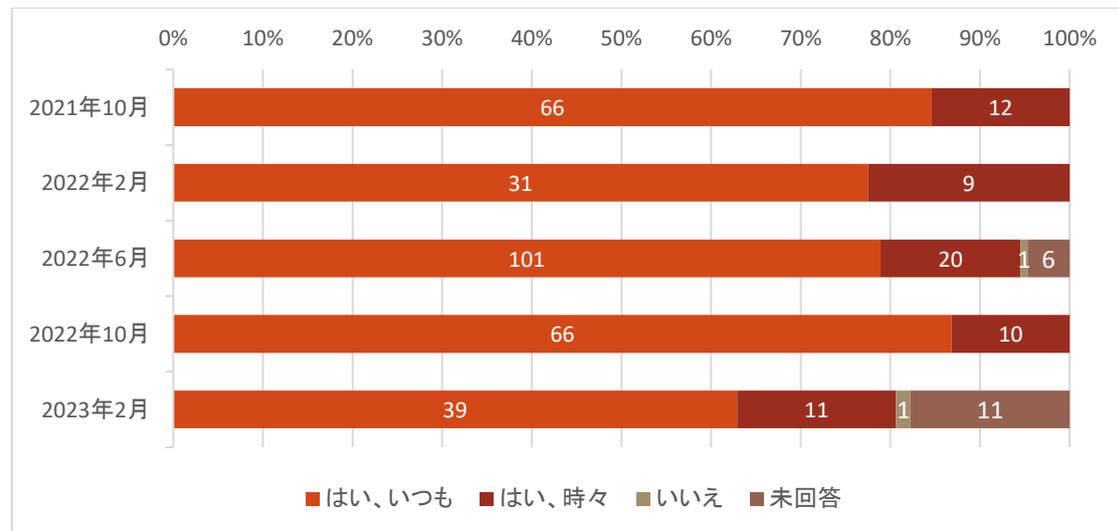
20. 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？



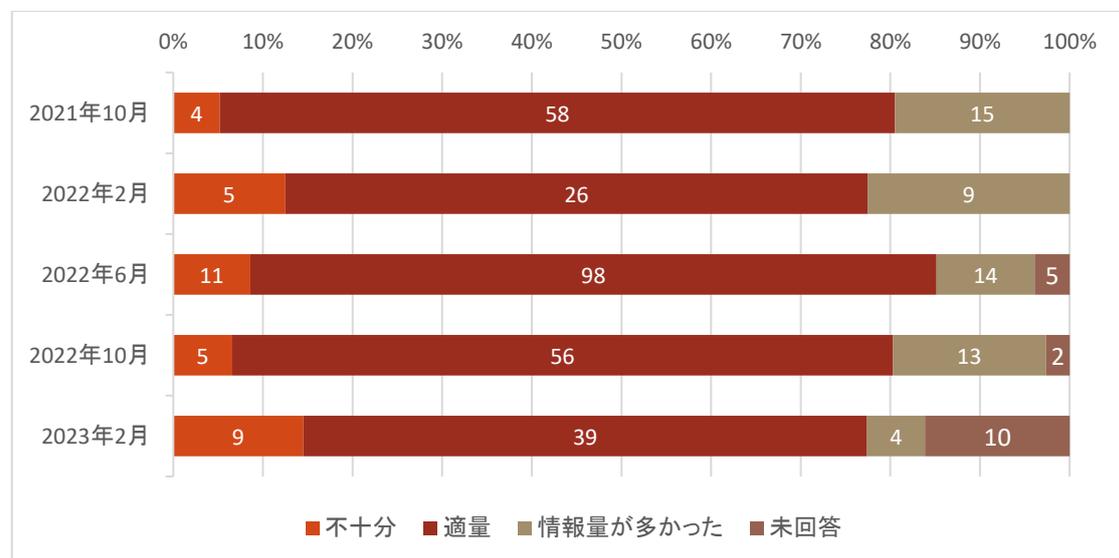
21. あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？



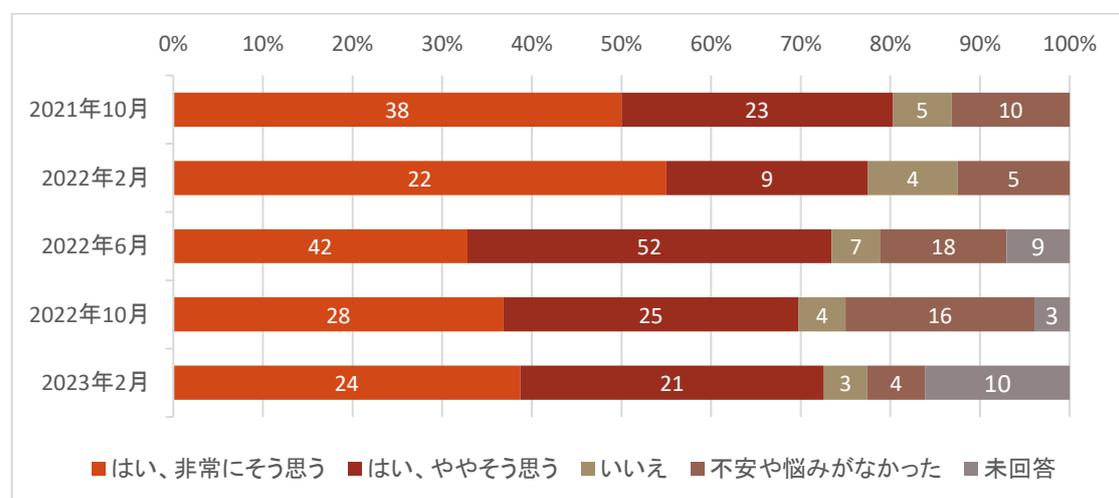
22. あなたは、自分の健康状態や治療方針に納得し、安心できていましたか？



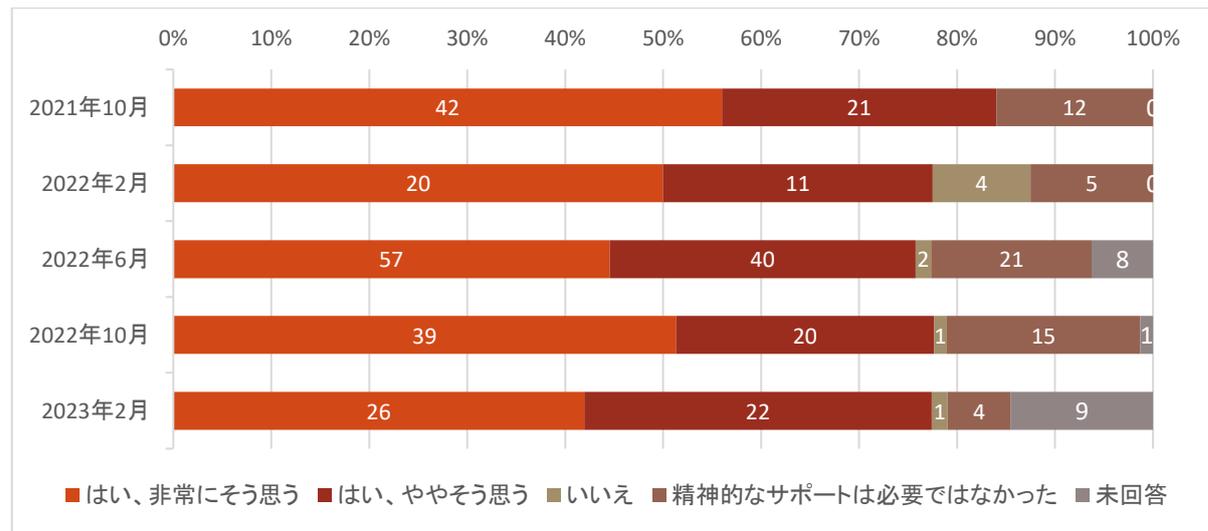
23. あなたは職員から、健康状態や治療方針の情報を十分に提供されましたか？



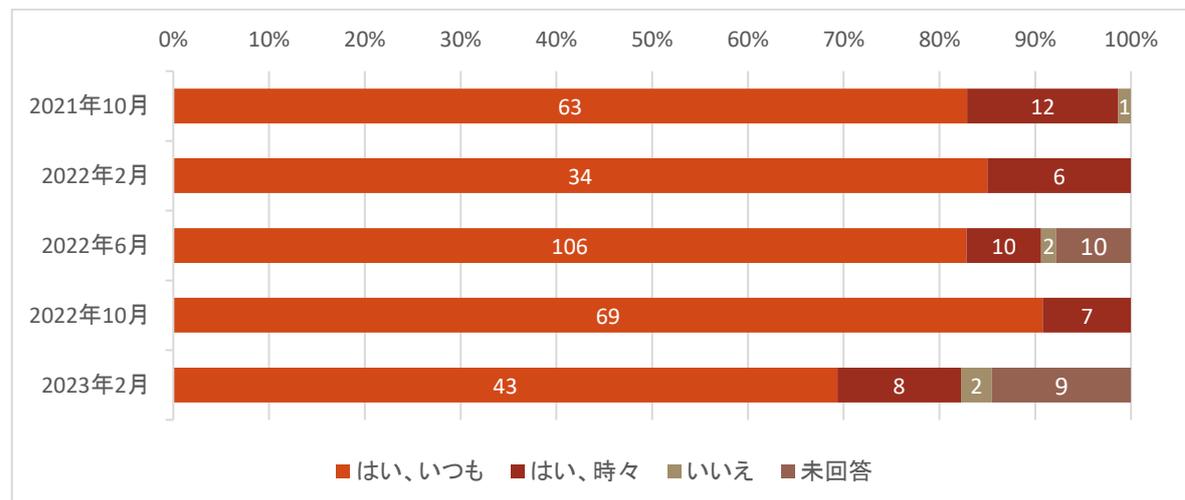
24. あなたの不安や悩みを話せる職員はいましたか？



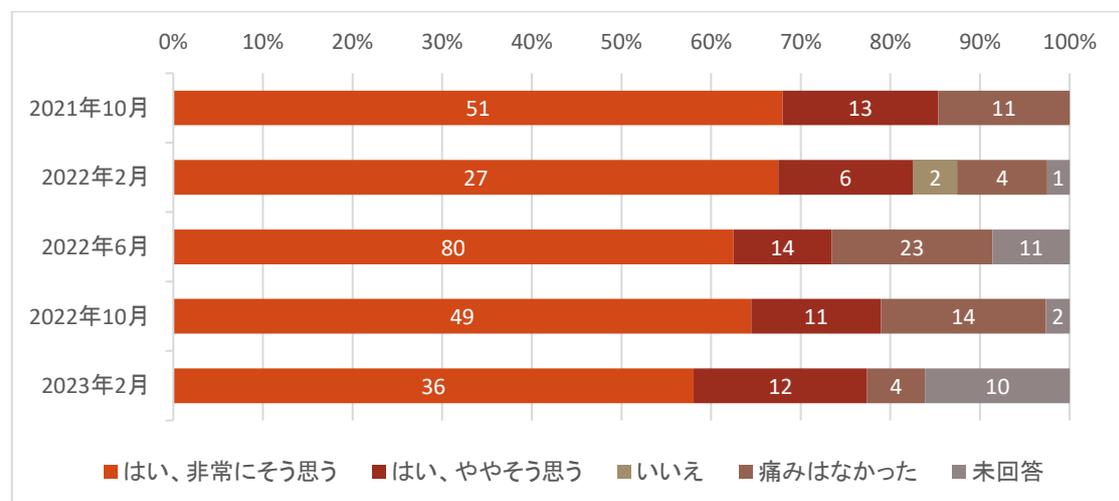
25. 入院中、あなたは職員から精神的なサポートを十分受けられたと感じましたか？



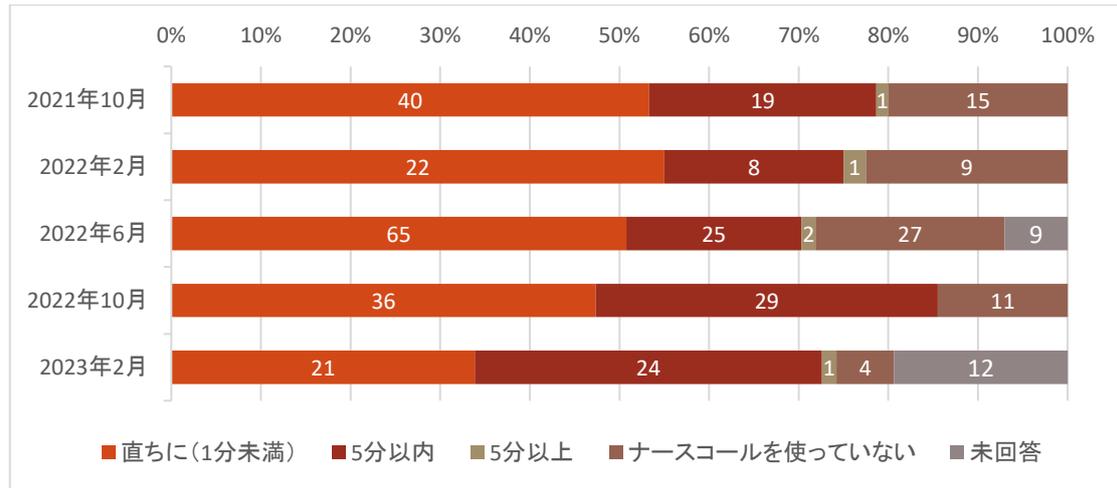
26. あなたの病状や治療方針について話す際、または検査・治療を行う際に、担当スタッフはあなたのプライバシーに十分配慮していましたか？



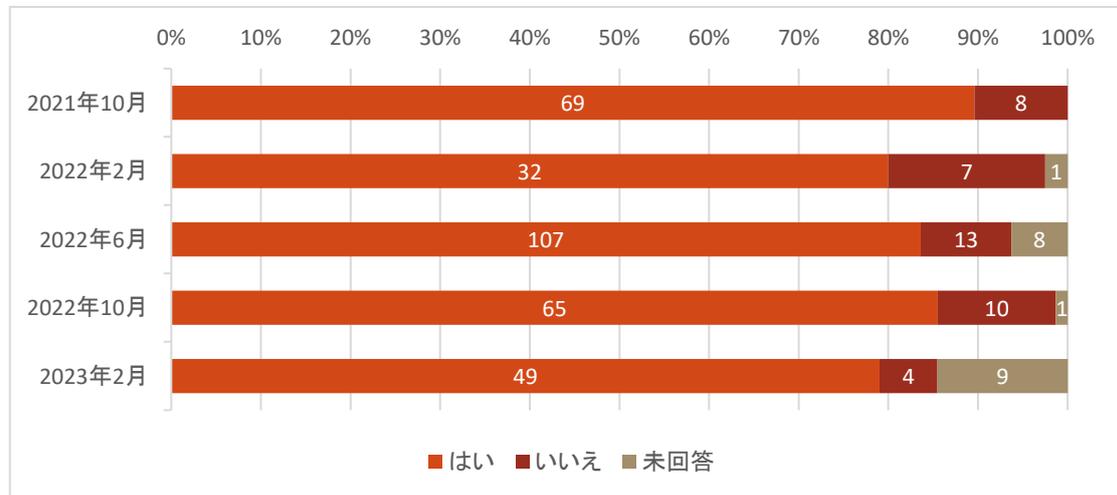
27. あなたは、痛みを和らげるケアを十分に提供されたと思いますか？



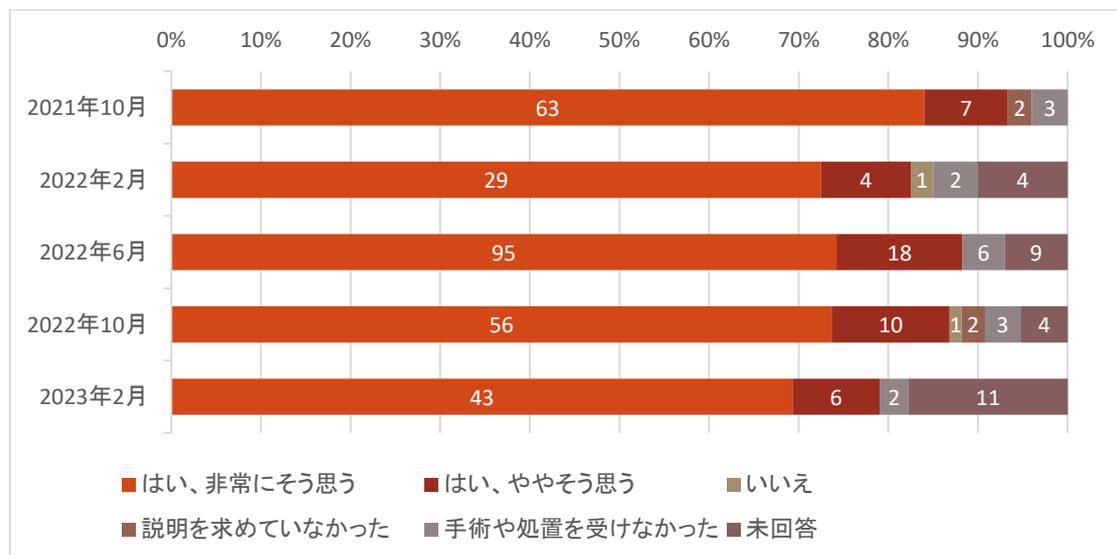
28. あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？



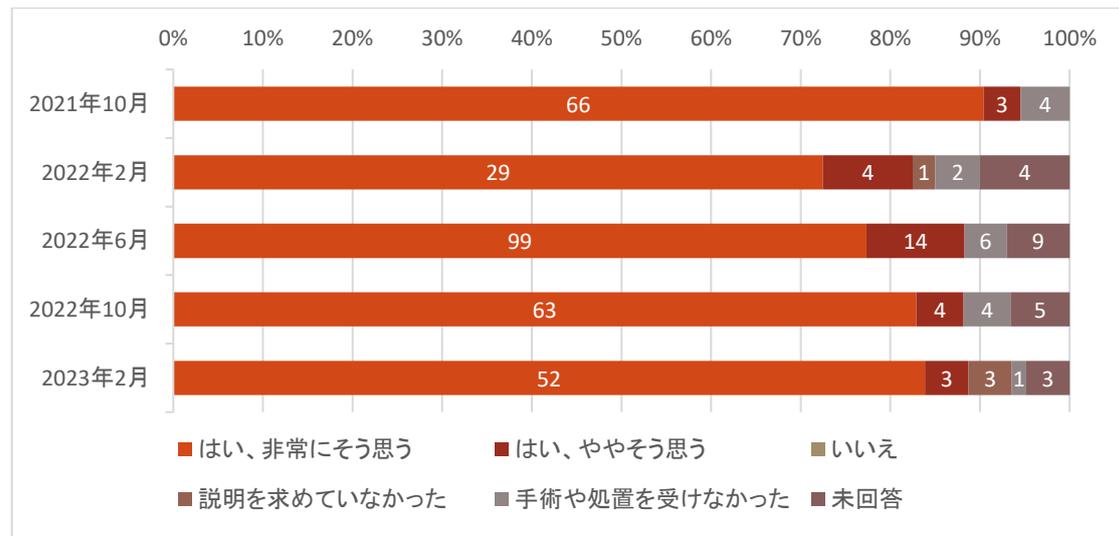
29. 入院中、手術や処置を受けましたか？



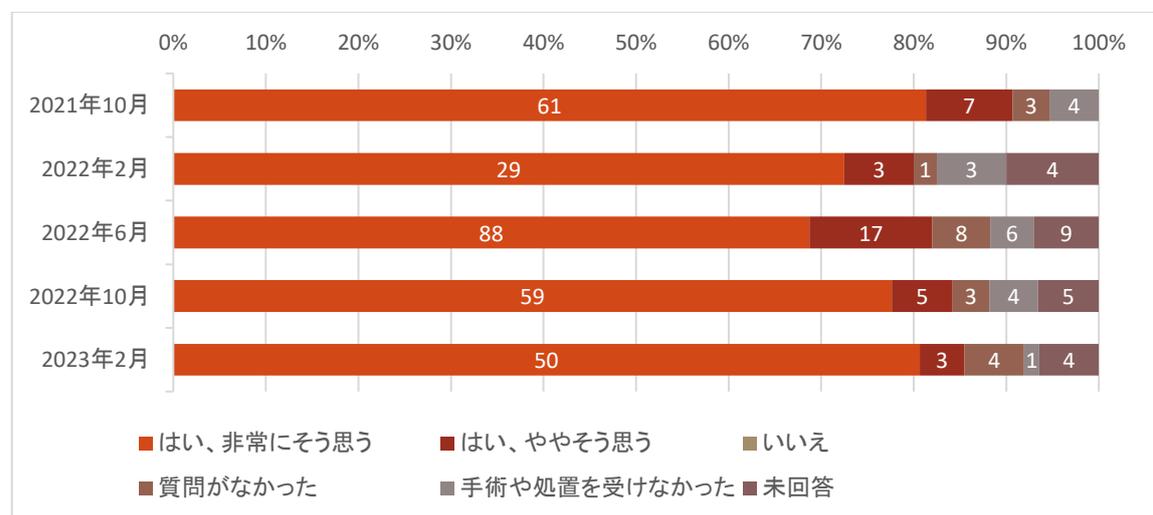
30. 手術や処置の目的(効果や危険性など)を、あなたがわかるように説明されましたか？



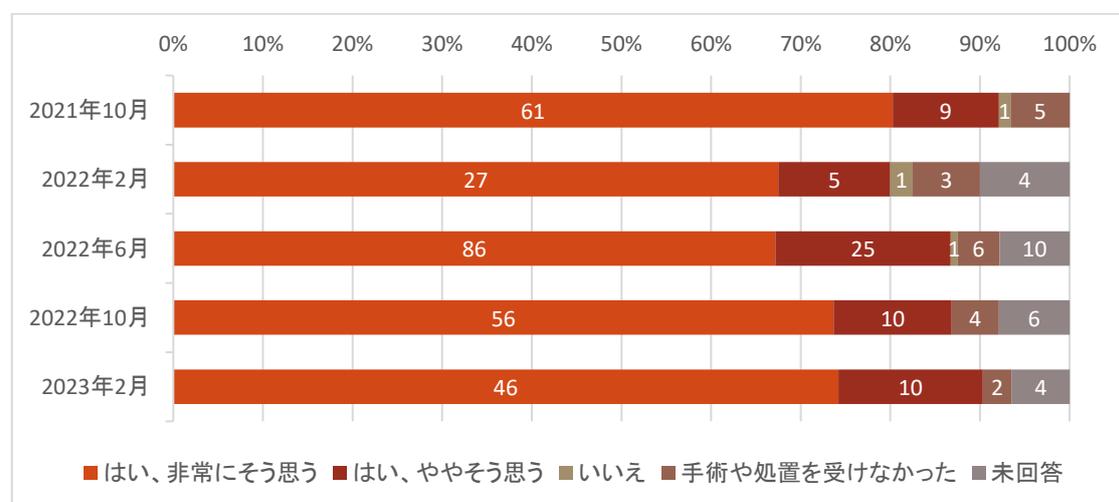
31. あなたがどのような手術や処置を受けるか説明されましたか？



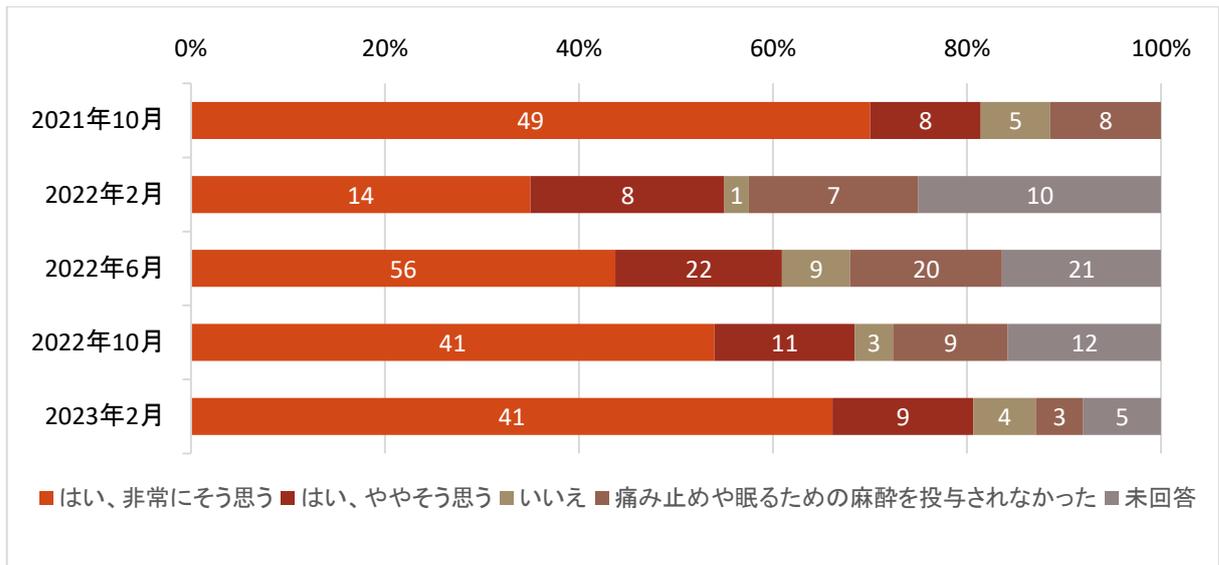
32. あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらえましたか？



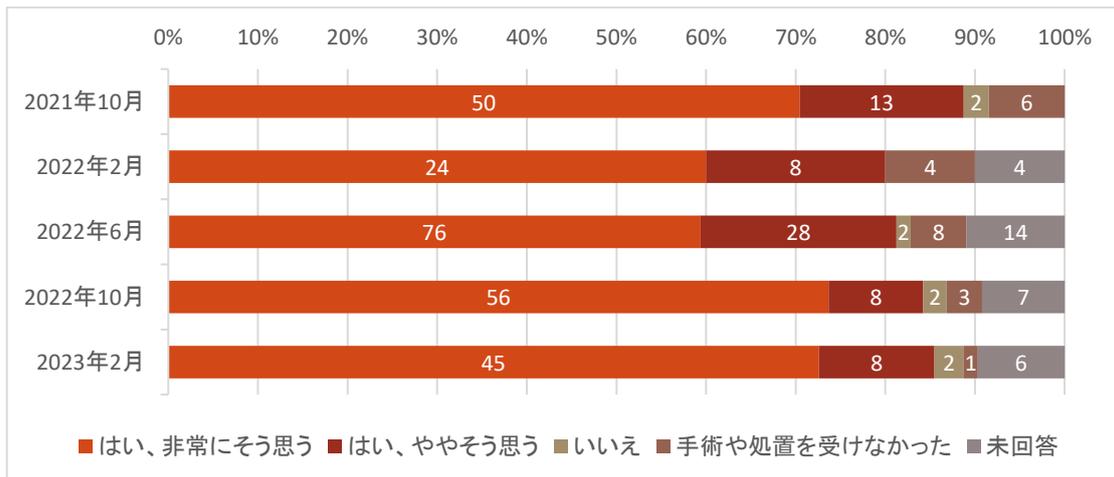
33. 手術・処置をすることで、あなたがどのような状態になるのか伝えられましたか？



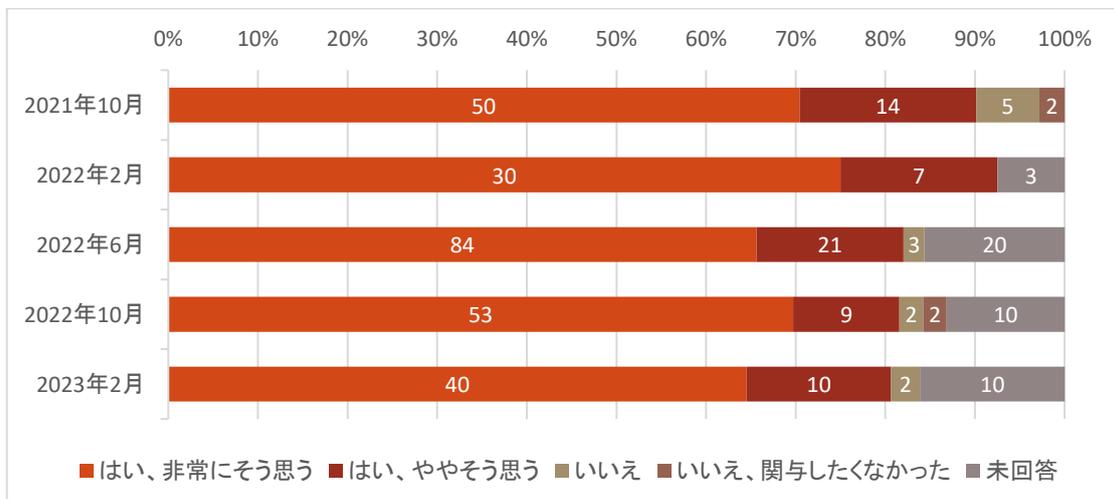
34. 事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？



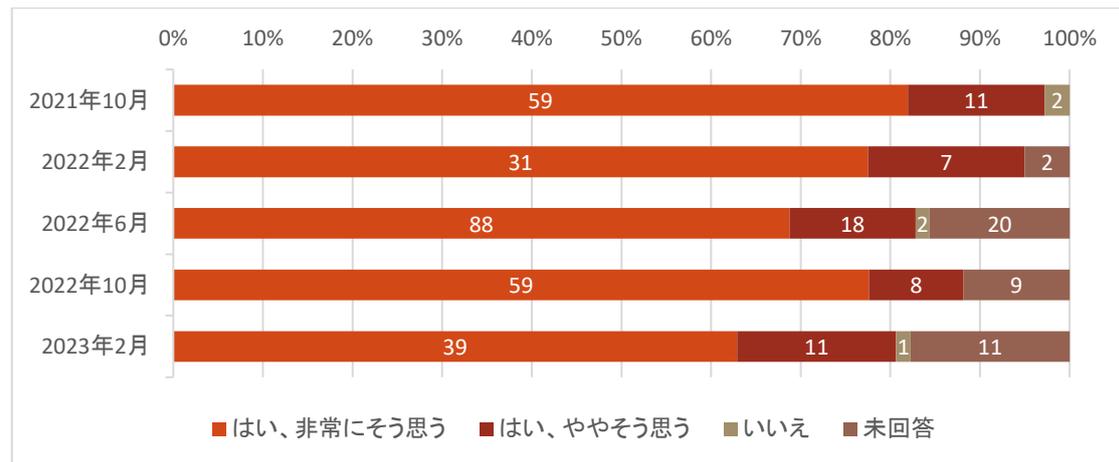
35. 事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？



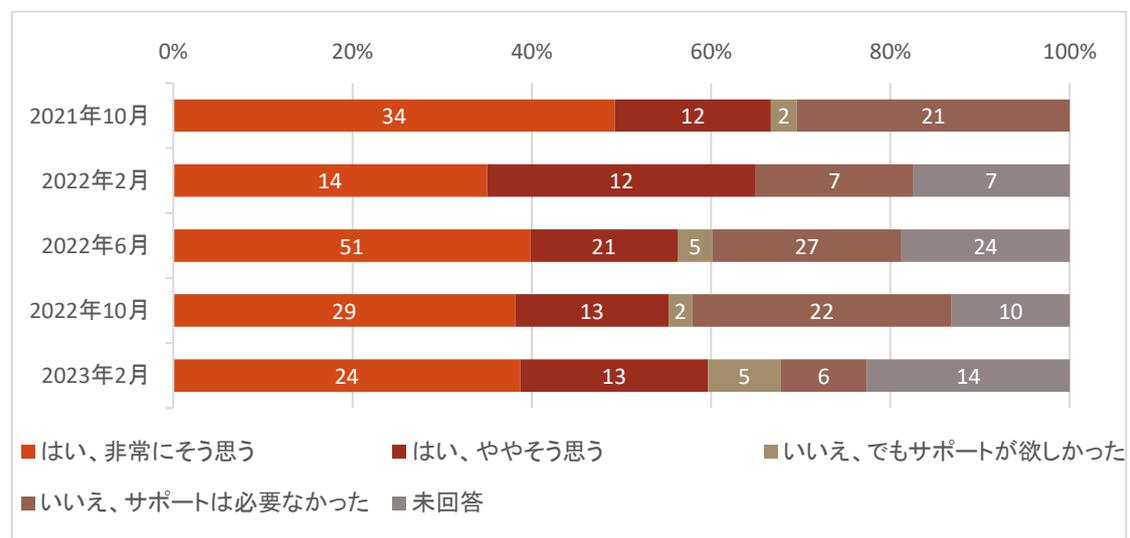
36. あなたは退院(転院)の決定をする際、自分の意思が反映されたと感じましたか？



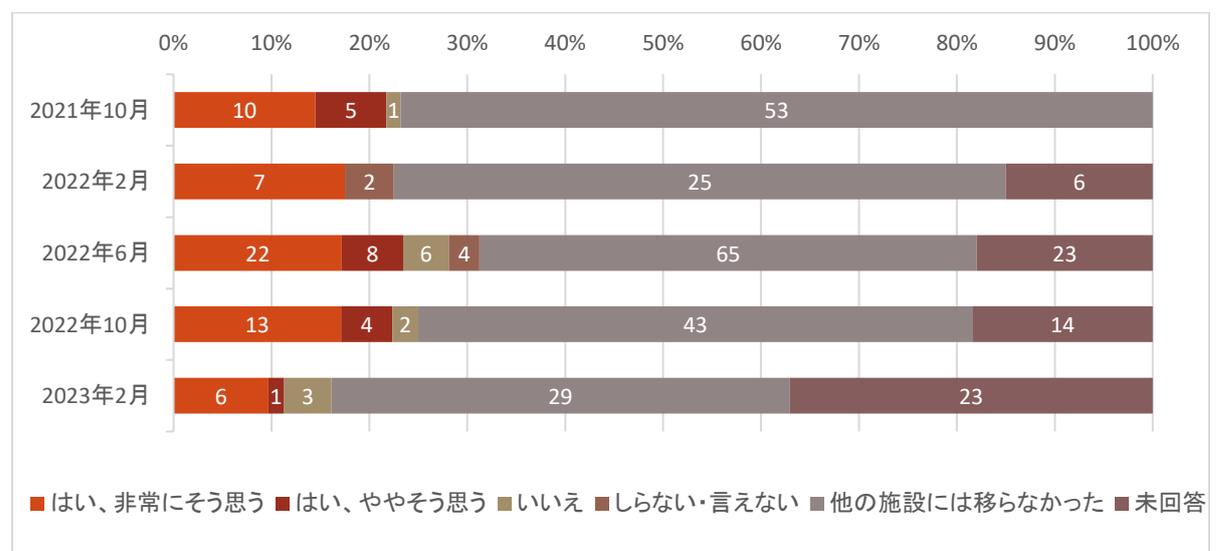
37. あなたは、退院(転院)日を十分に知らされていましたか？



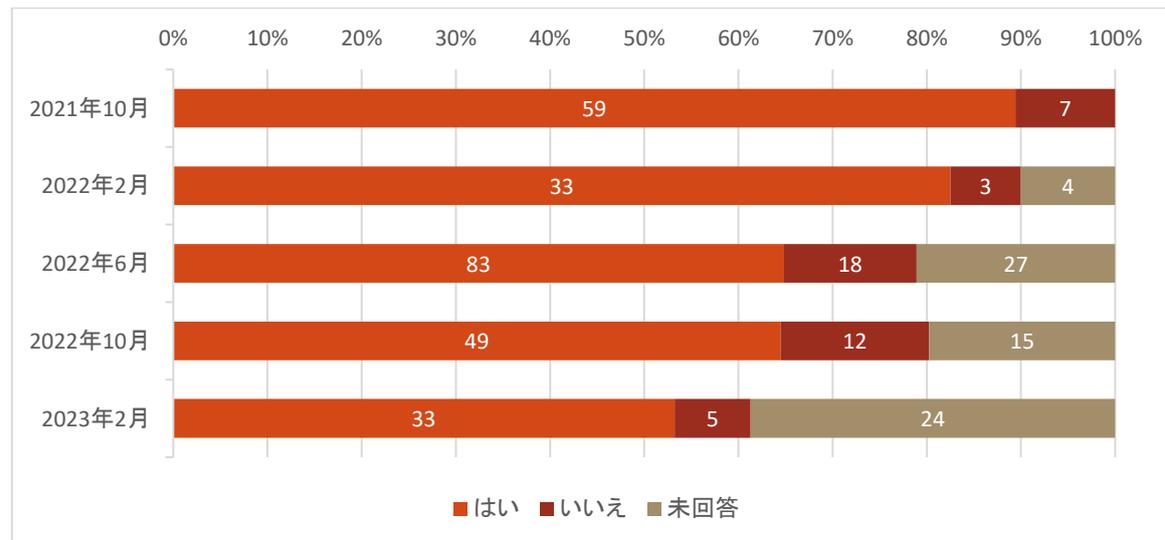
38. 退院後の健康面や社会面のケアをしてくれる専門職から十分なサポートを得られましたか？



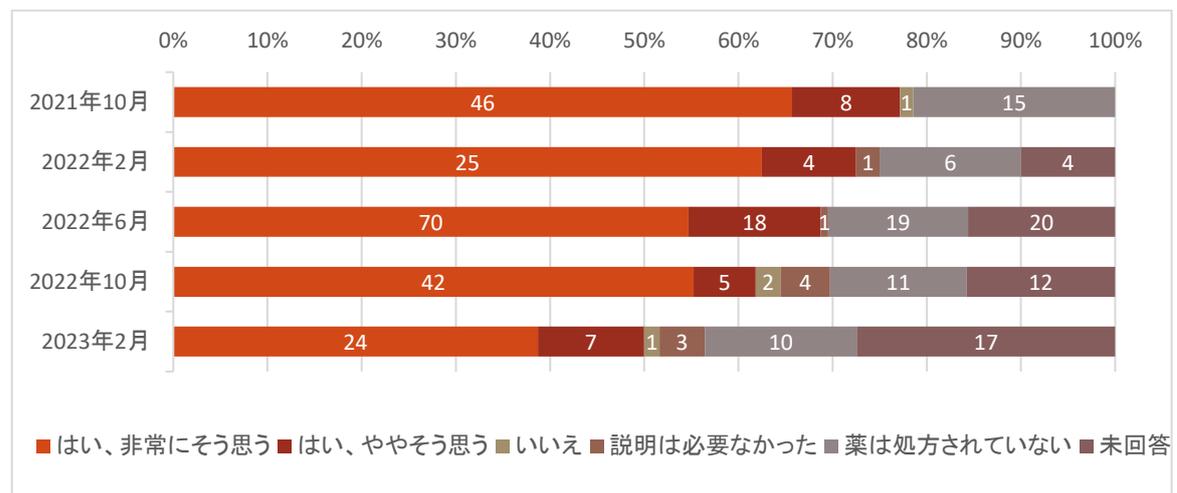
39. 他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？



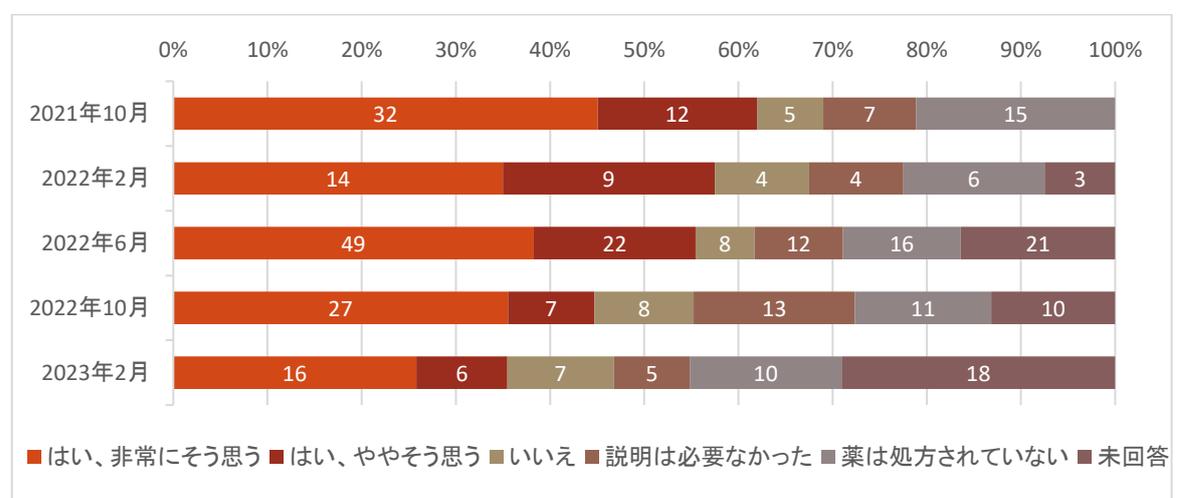
40. 退院後に守らなければならない事を書面で提供されましたか？



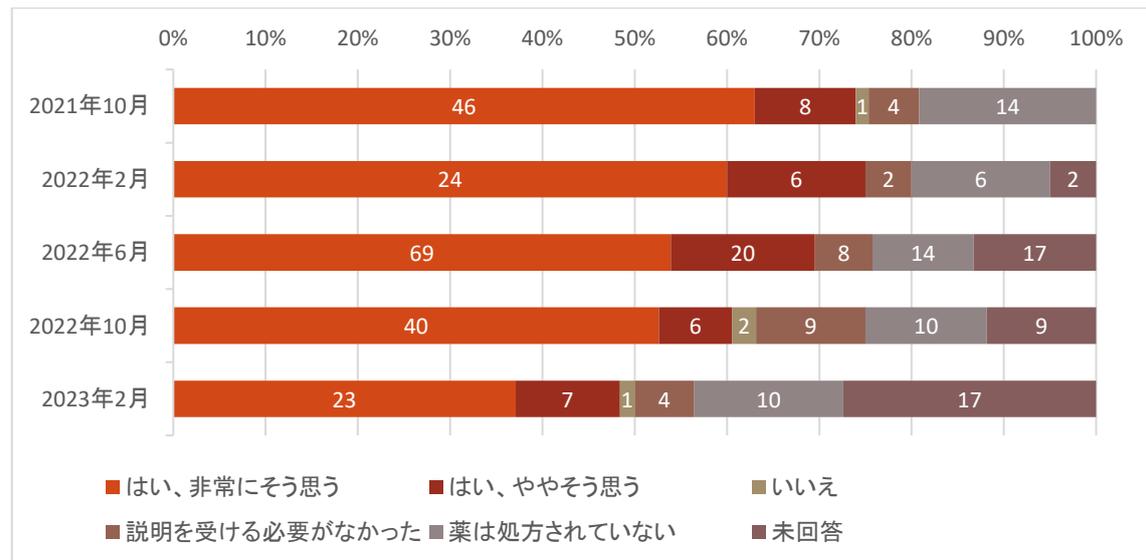
41. 職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的を、あなたがわかるように説明しましたか？



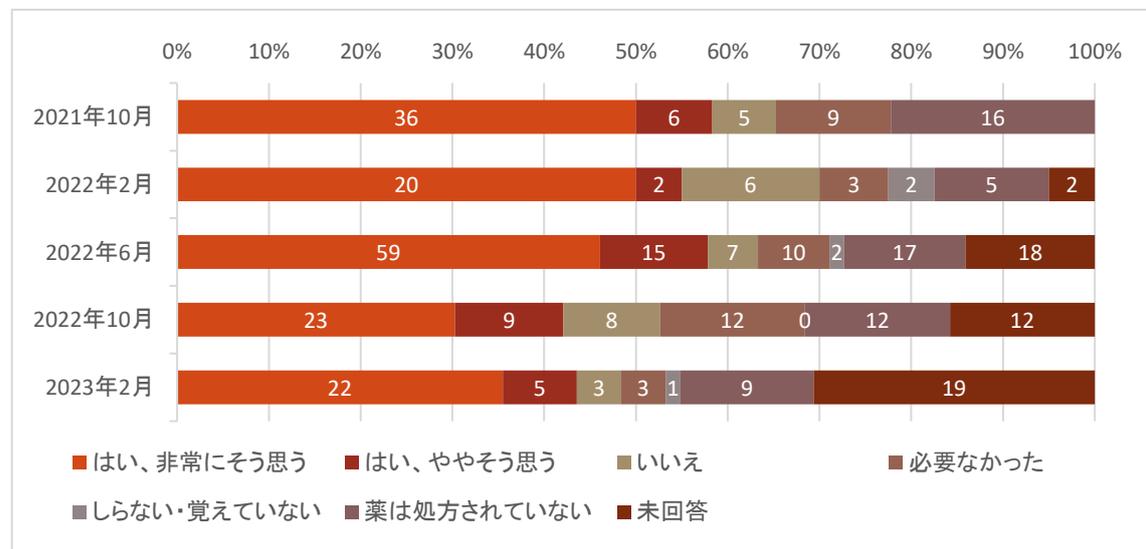
42. 職員は、服用する薬の副作用を伝えましたか？



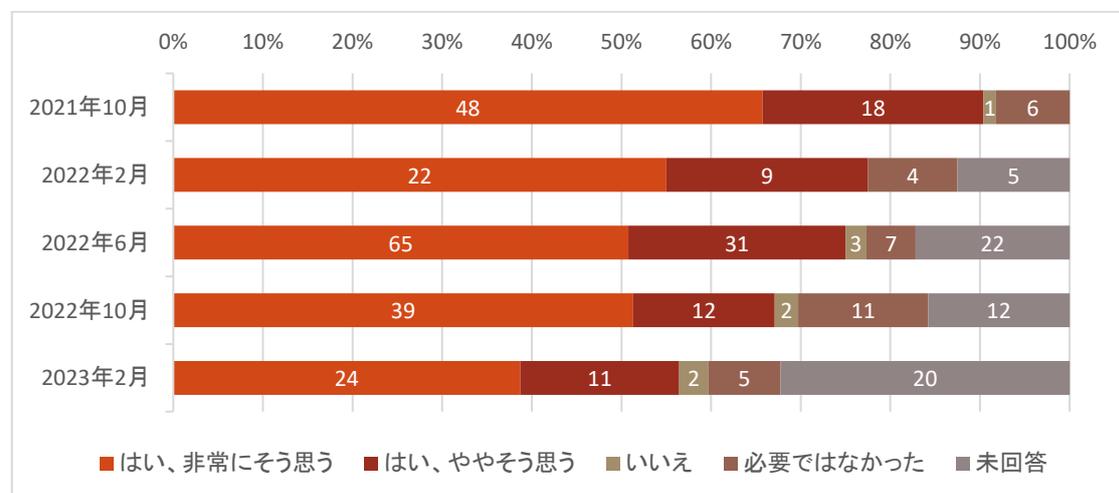
43. 職員は、薬の服用方法をあなたがわかるように説明しましたか？



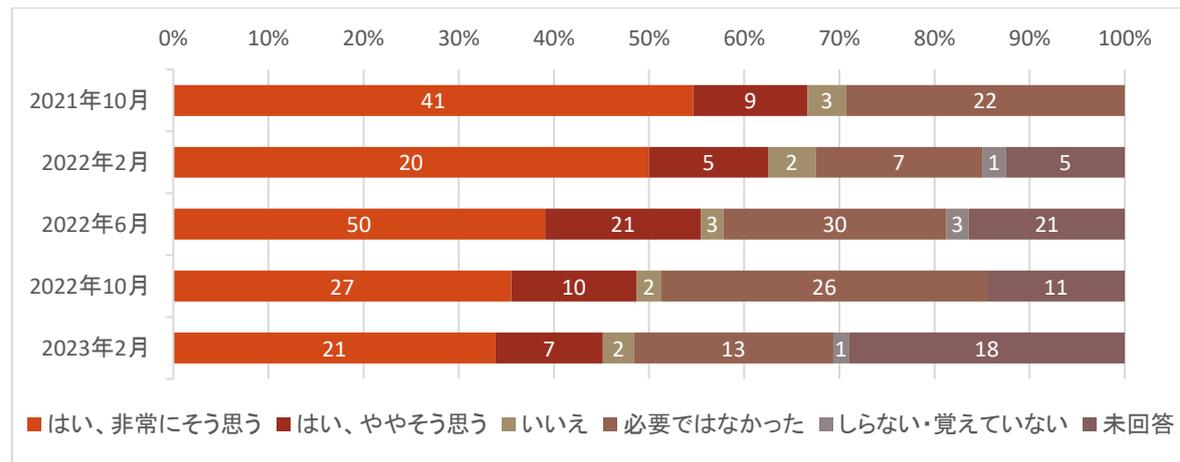
44. 処方された薬の情報を書面で提供されましたか？



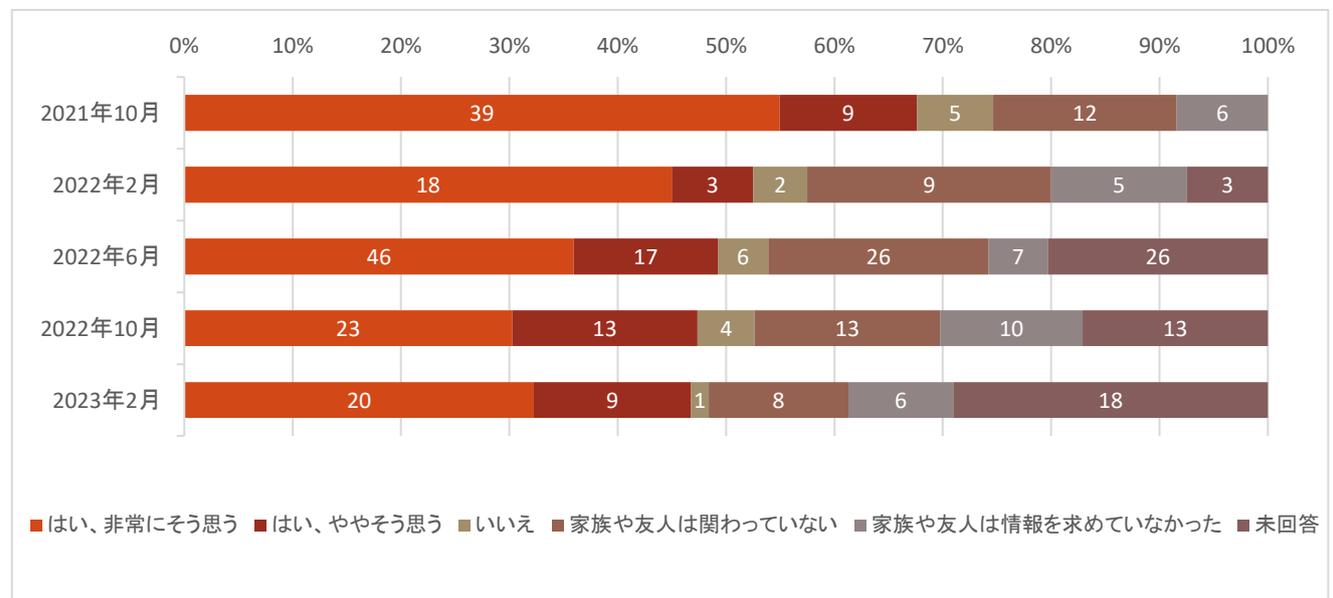
45. 職員は、あなたが退院(転院)後に気をつけるべき症状を伝えましたか？



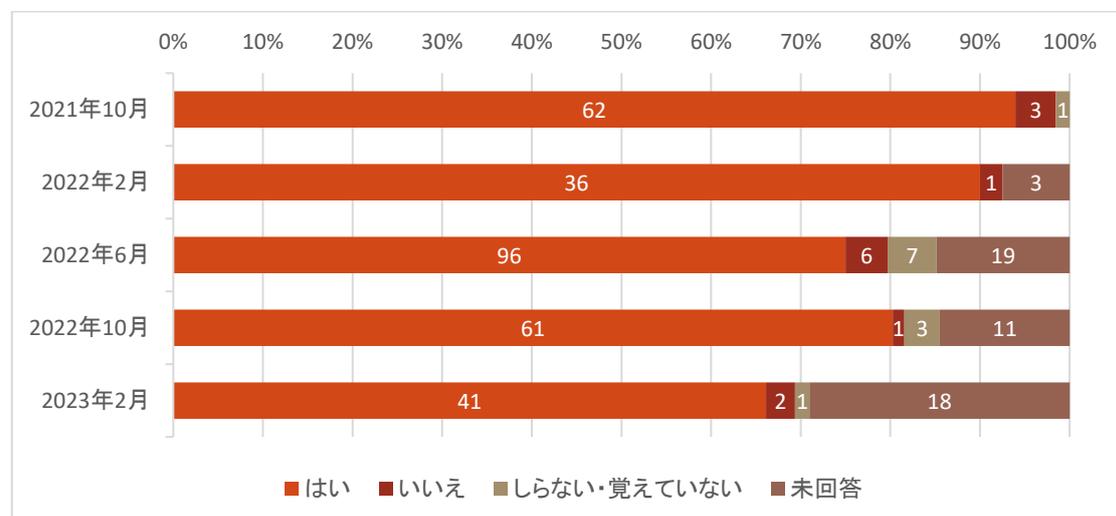
46. 職員は、ご家族などの状況を見て退院(転院)時期を考慮しましたか？



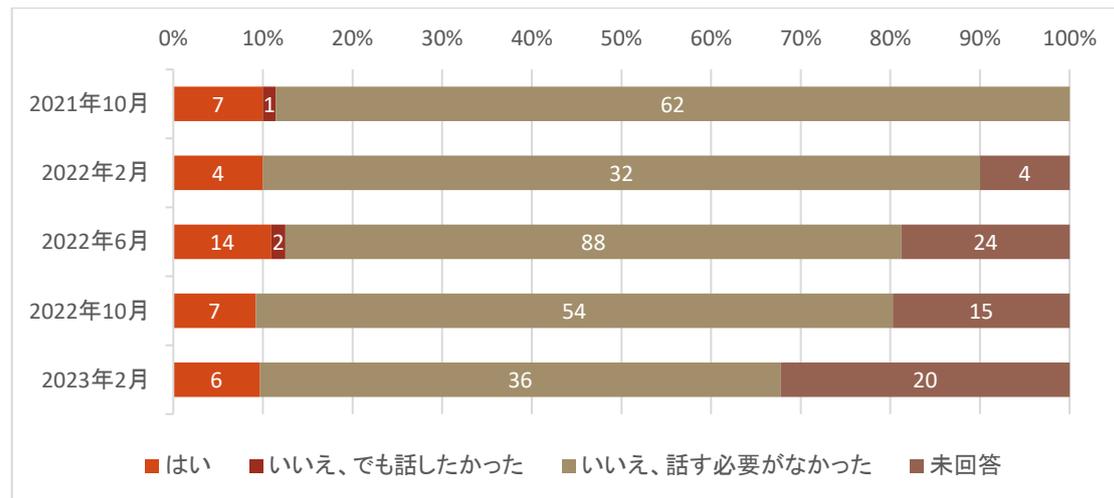
47. 医師や看護師はご家族やご友人にあなたのケアに必要な情報を全て伝えましたか？



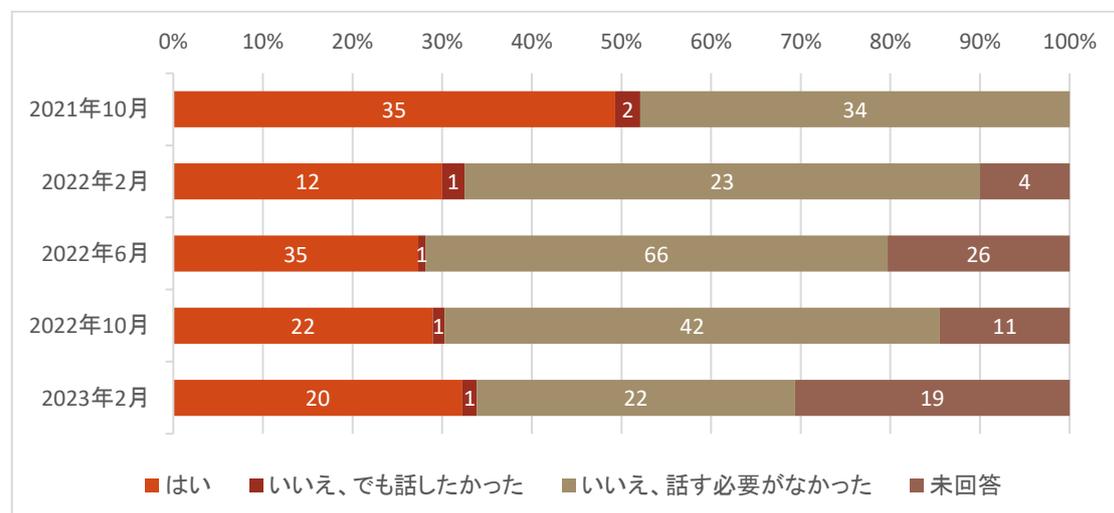
48. 職員はあなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？



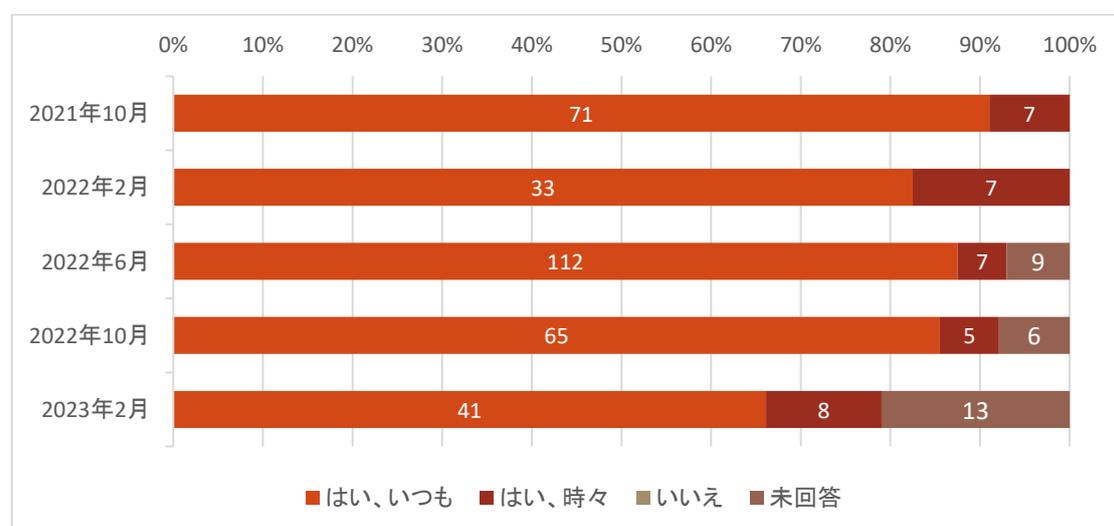
49. 職員は退院後に使用する器具や自宅の改修の必要性をあなたと話しましたか？



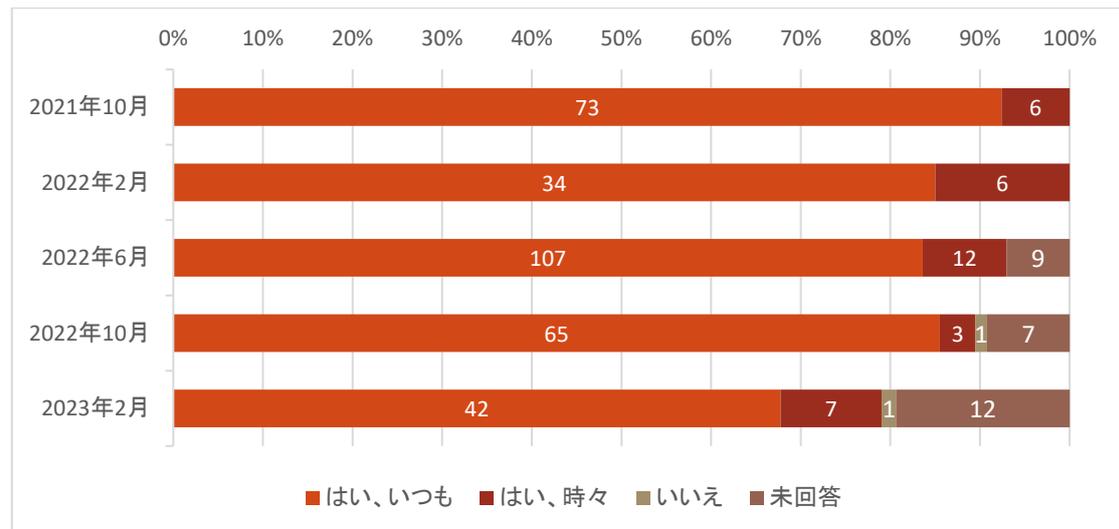
50. 職員はあなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスを話しましたか？



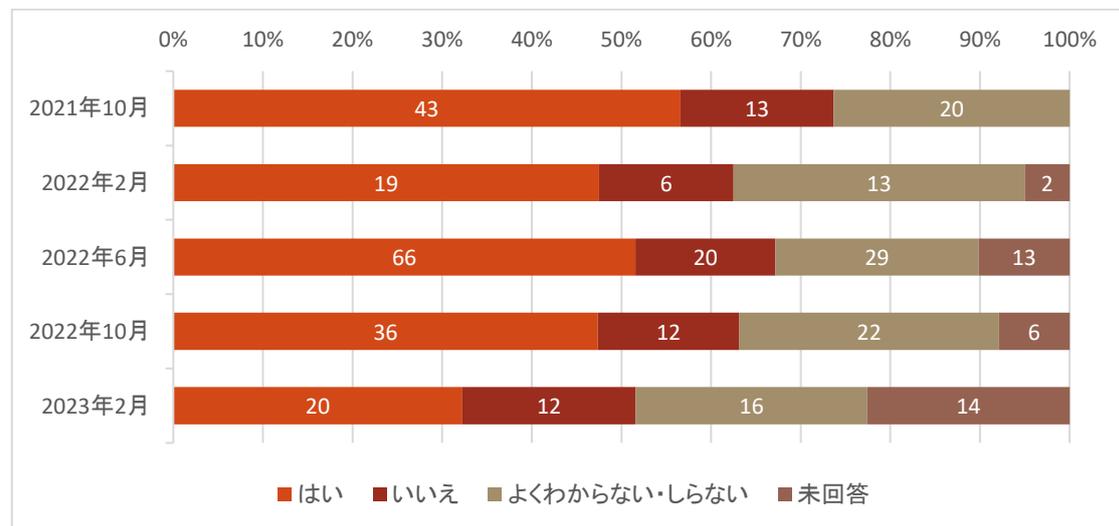
51. 全体を通して、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？



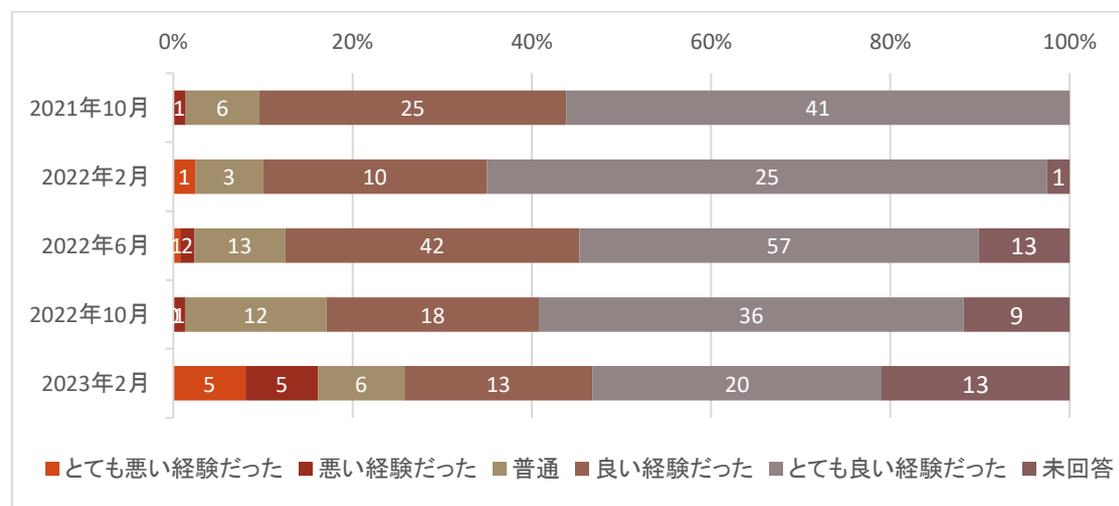
52. あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？



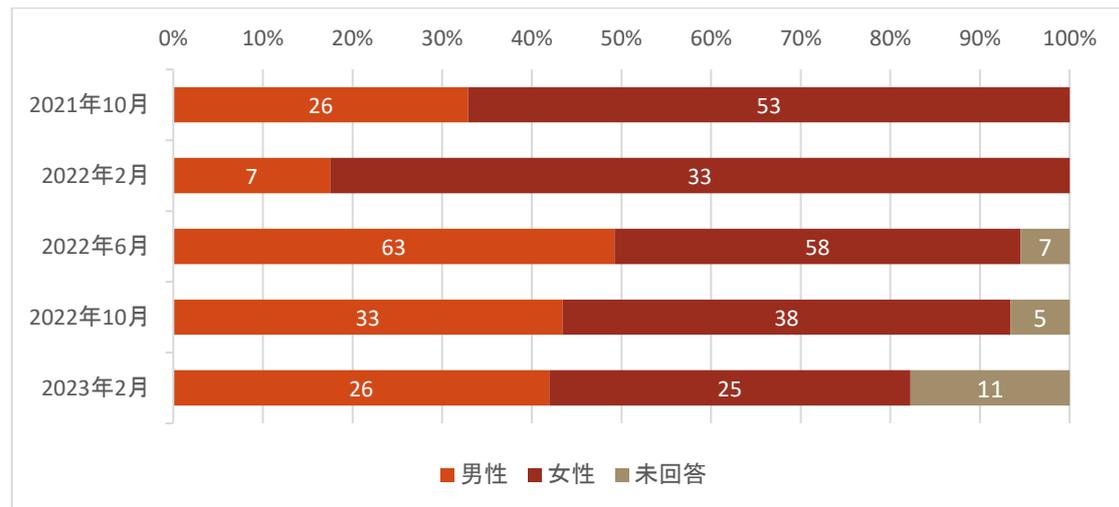
53. あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、称賛など)を伝える方法を知っていましたか？



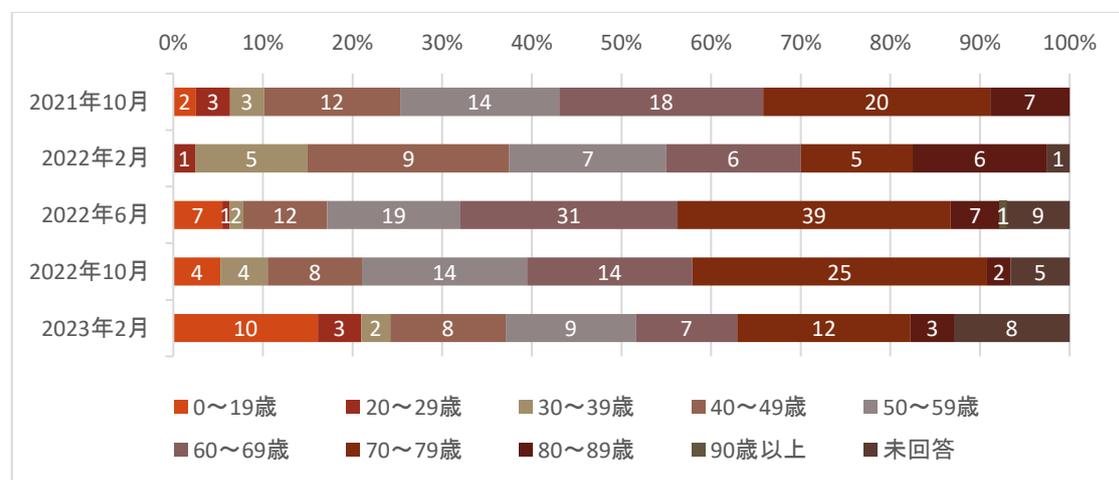
54. あなたの入院経験はいかがでしたか？



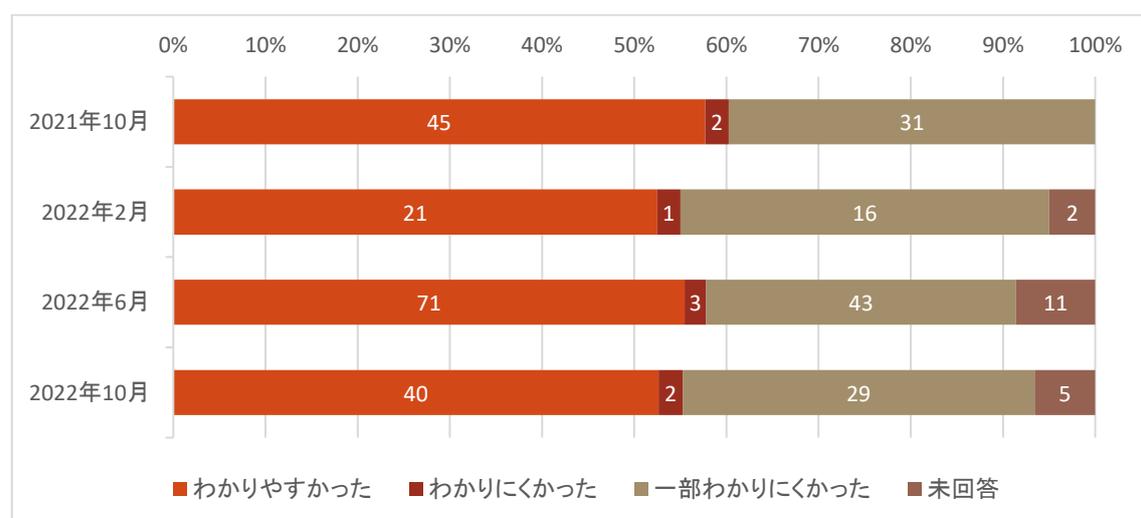
55. あなた(患者)は男性ですか？女性ですか？



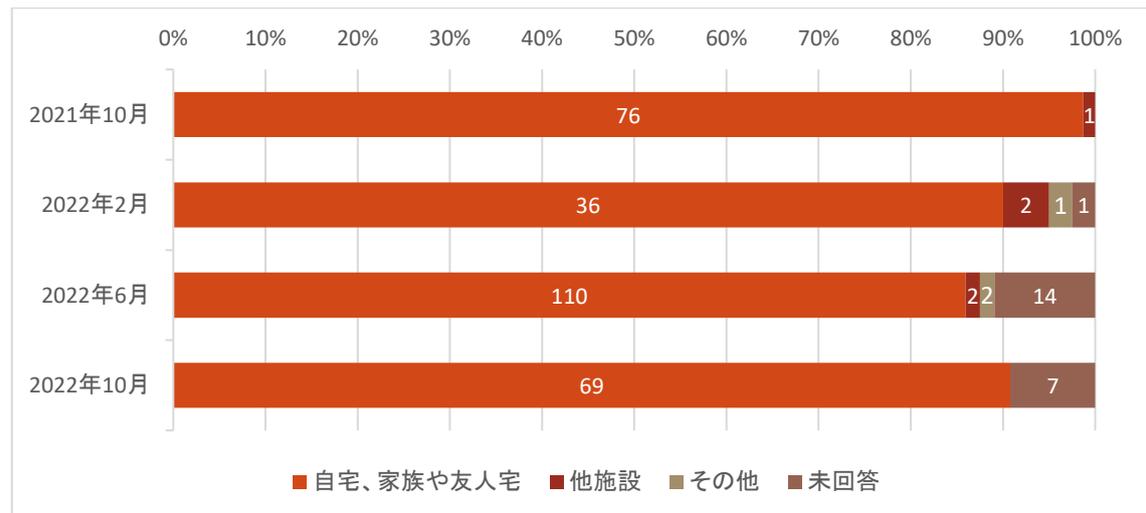
56. あなた(患者)の年齢を教えてください。



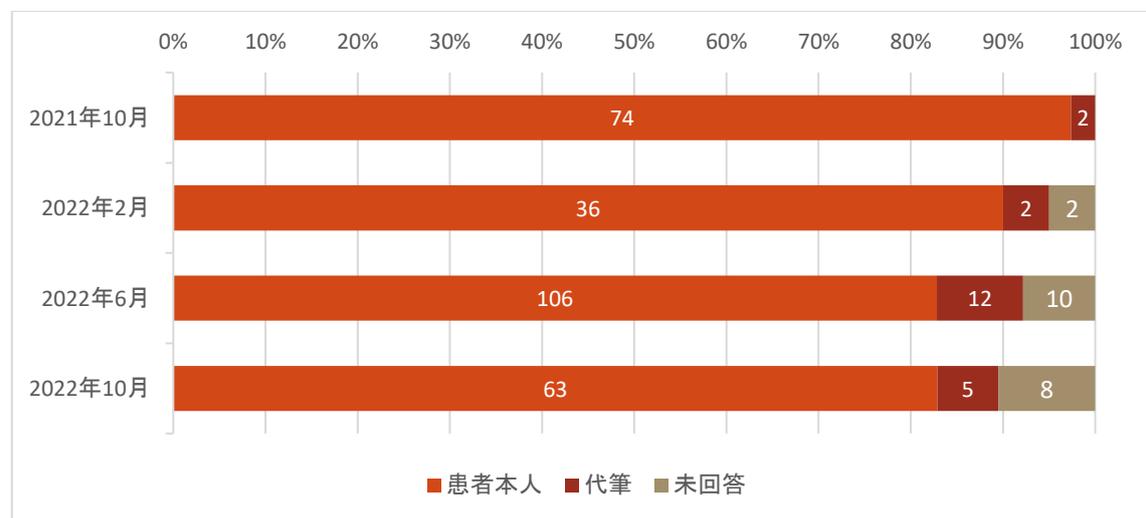
57. この調査票の設問表現は分かりやすかったですか？



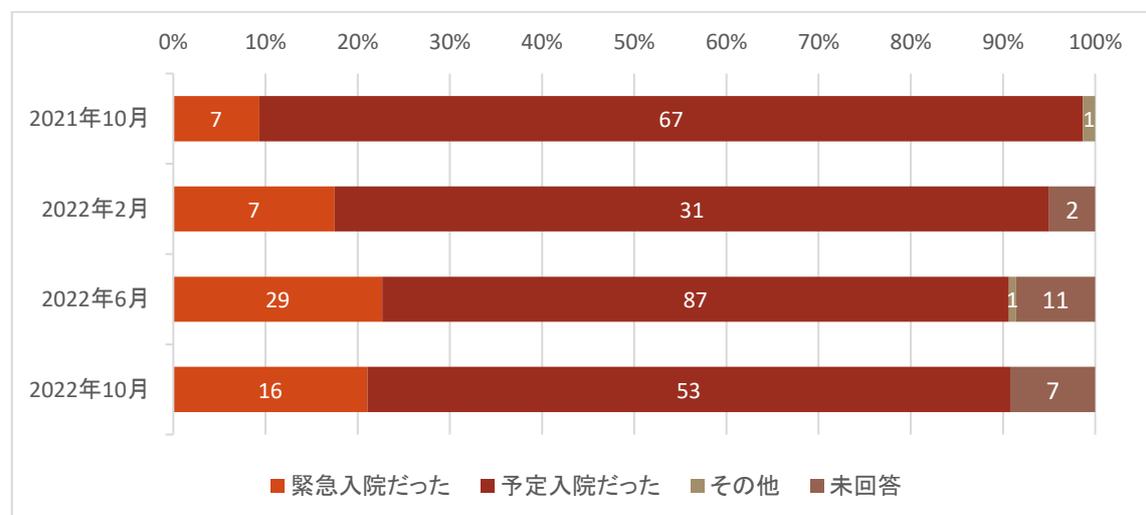
58. あなたは退院後、どちらに行きましたか？



59. この質問票に記入しているのはどなたですか？



60. あなたの入院は以前から決まっていた予定入院でしたか？緊急入院でしたか？



自由意見

<厳しいご意見>

- 体重計の前にカレンダーがほしいです。自己で記入時、日付がわからなくて！！質問 57(質問手術・処置)薬物療法で、何度も予定入院になるのでその質問型式があると答えやすい。
- 緊急入院でしたので、入院費について詳しく説明がないままだった。事務の人など専門のスタッフが説明する義務があると思う。
- 食事がまず過ぎる。
- 抗がん剤投与の点滴の針をさす時に、研修医さんがお一人でされますが医師と患者双方が緊張し、何度か針をさし替えることがあります。ベテランの方が側にいて指導をしていただけないものかと常々思っています。
- 特に外来患者の中に今でも鼻をマスクから全部出して CT などの待合で待機している人が結構いたが職員の方が誰も注意されないケースが多かった。もちろん強制ではないのですが、患者から直接注意ができない
- 一人暮らしで手術になると付きそいに困ります。両親親戚もいなくなり娘一人いますが休みがとりにくい仕事で付きそいに困ります。がんで何度も入院して手術のたびにこれに一番困ります。82 歳で皆まわりにいなくなりました。
- 週に 1 回の回診の呼び出しがまだ朝食を食べ終わるか否かという時間帯で、しかも呼び出されてから待たされたので、少し残念な気持ちになりました。たぶん看護師さんなら、そのような対応はされないと思う。お医者さんはお忙しいのはわかりますが、患者のペースというものも少しは考慮してほしいと思いました。
- **手術をする前にいろいろ検査をしていただきましたが、その結果は詳しく説明されず、受けた本人は勝手に理解して納得していました。私の聴力のなさのせいかもしれませんが…？手術の前にこんなにも色々検査が必要なのか？とびっくりしています。丁寧なんですね！感謝ですが…それで疲れました！**
- TV のリモコンの電源がつねに入りにくかったです。大部屋での入院時にたくさんの質問をされるが、個人情報丸聞こえなことが気になりました。
- **手術後、手術の内容、経過等の説明がなかった。**
- 乾燥しているので湿度を管理してほしい。加湿器を設置希望。トイレの防音が必要。夜中は騒音になる。
- 検査の 1 つで研修医の研修として行った検査はベテランが立会っていたにもかかわらずとても危険なやり方だった。あと一歩で事故になるところだった。その後の回復に全く影響がなかったかどうかは疑わしい。
- PCR 検査で濃厚接触が解ってから個室に移されたが先に個室で+が解ってから四人部屋に移すと逆ではなかったか。でも個室の快適さも解り余り長くない入院なら個室も良いかと思った。
- 食事の味付けがうすくて、あまりおいしくなかった。
- **治療全体の流れと起こる現象(標準的な)の説明が着手前にほしかった。**
- 異なる診療科で何度も同じ箇所(患部)の写真を撮ることを求められたが、その様な情報は共有して頂く様なお願いをしたいと思います。
- 入院中、同室の方が携帯電話で大部屋からされたり乳腺外科なので下着(胸)もつけていないのに、自分の部屋の前で男性の入院患者が話を長時間してたむろっていたり

したのは不愉快(気持ち悪かった)だった。トイレにも行けなかった改善してほしい。その他の事はとてもよくして頂いたと感謝しております

- 食事が、もう少し美味しければ。病院内では食事は大きなファクターです。費用の面もありますが、¥100～¥200/1日の負担で可能かと思えます
- アンケート項目が多くてチェックに疲れた。体調の良い時は記入が嫌になる。分けた方がよい
- 院内で他診療科での治療がスムーズに受診出来るよう希望する。この場合検査例えばX-Ray・心電図・MRI・血液検査等々は共用してほしい。検査データの一元化を図る
- 食事について、お手ふきは毎食ではなく朝食の時のみですか？、夕食にも汁けのものがほしい！、ごはんの量が多すぎて食べ残してもったいないと思った、ごはんの器が大きすぎ、手に力が入らないので器を持つことができず食べにくかった。薬について・飲み薬の水は自分で用意しなければならなかった。体調が悪い時は困る。アンケートに記入するように病室にありましたが筆記用具がなければ記入できない
- 沐浴等は1人では難しいので手伝ってもらえたら助かります。消灯時間が日によって違うので、部屋の消灯時刻を統一してほしいです
- 付添(入院)の場合、栄養面で少し問題があるのでもう少し野菜がたっぷり食べれるお弁当が買えればうれしいです
- お子様のご記入・ご飯の味が薄い・食材が柔らかい・食事が不味い・タルタルソースを直接かけないでほしい(小皿に入れてほしい)なぜならタルタルソースが嫌いだから・マヨネーズを使った料理が多すぎる・さつまいもプリンをもっと甘くしてほしい・お魚ハンバーグが不味すぎる
- 洗濯の両替機設置、両替の為無駄遣いします
- ロキソニンには胃薬をつけてほしい。空腹時に服用してはいけないと説明すべき。パジャマのウエストのゴムがきつすぎる。どう考えても60cm未滿しかない。洗面台の水道は水と温水が出るようにしてほしい
- ルールを守らない患者さんが多い①マスクをしないで食堂で携帯電話をしている。(看護師に連絡)7～8人は見た②決められた場所で携帯電話をしていない人がいる。2～3人見た③決められた履物をはいていない患者が多い
- 退院後、治癒に専念してくれたチームへの寄付制度があっても良いと思う。患者のプライバシー・安静などのための個室は絶対に必要、大部屋を分割してでも個室を増やすことは患者のQOLのために必要
- 病室外のイスに男性患者の方が常に誰か座っている事が、トイレ等に行く際目が合い嫌だった(一番奥の部屋等、配慮して欲しかった)
- 血液検査の結果を自分なりに理解したい。〇〇病院での結果では、項目も少ないしわかりやすかったけど。京大病院のは細かすぎてわかりにくい。例えば、中性脂肪がHかLかがわかるようにとか
- 若い看護師さん(女性)が時々大きな声でキャッキョと騒いでいる姿が見受けられた
- 大部屋のトイレは使用頻度が多いので掃除の回数も増やしてくれたら、、、と思う。(汚れていたワケではないがトイレトペーパーのカスが床に)
- 入院患者に一名、看護師と妙に馴れ馴れしく室内で大声で話していて(長時間)気分を害した。お仲間かどうか知らないが、、、～他の患者も同じ意見である
- ナースコール後の待ち時間が長く感じた
- 説明と言っても頂いた資料を元にお話をきく、最後は承諾書に署名をする、型通りですよ。治療方針については納得するも何もおまかせするしかない。医学用語を使われ

でも理解できない、また、医師の説明は聞くが、私が充分一回で理解できたとは思わない。スタッフステーションでの立ち話的な手術報告でした、5分でも10分でもきちんと時間を設定して説明があるものと思っていました。残念です。病院や職員に対する意見を伝える方法については、壁に患者の権利とか書いてありますが、なかなか意見を伝えるのが難しい。手術結果報告がスタッフステーションでは2、3分というのは残念です。あらかじめ5~10分程度時間設定の上、報告を頂けるものと思っていましたので、、、患者は安心を得たいので、ロボット工場のベルトコンベアの上にいる様な感覚もありました。今の医療現場では難しいことなのかも知れませんが。このアンケート記載後2日して師長さんが来室、上記の旨をお話すると、適切に対応してくださり、その日の夕方担当医来室して3~5分程手術報告を受けました。ありがとうございました。同室の方も同じくアブレーションをなさいました。手術翌朝担当医が午前8時過ぎに来室され、その方にアブレーションの説明をきっちりなさいました。この違いは何なのでしょう。患者が担当医に色々尋ねると嫌がられるのでしょうか。自分の体のことなので、わらないなりにでもきちんと自分の体のことを把握しておきたいと思っているだけなのですが、、、

- トイレペーパーがとても薄く短かく切れて、何度もホルダーをさわる事になり不快でした。こんなに紙を薄くする必要(メリット)があるのでしょうか？使う方は、時間がかかって気分が悪いだけです。前回の入院の時はこんな紙ではなかったような気がします。大部屋でもざっくり、イビキ有か無し部屋分けにしてほしいです。初めて大きなイビキに接して疲れました。シャワー室等に鏡があれば傷の確認が出来て良いと思います。全く見る事が出来ないと不安になります。
- 看護師にできればこうできない？と聞いても、確認する事もなくルールにしたがった言葉でできませんかねーと返答がきて少しいやな気分になります。ルールもしょうがない事も分かっているけど、もう少したんと答えるのではなく、もう少しちがう言い方がいいなと思いました。
- 待ち時間が長すぎる。入院にあたってコロナの検査キットを提出しに来たが、そのためだけに支払いの受付に行かなければならなかった(支払いは無いのに)月曜1時に行くとなんと228人まちだった！しんさつに待つのはたいへんだが納得できるが(それでも3hもまつのはつらい)支払いにそこまで待つのは何とかしてほしい。
- アンケートがむずかしかった。時間がかかった。自分の思う答えがないことが多かった。入院の際の注意事項を守ってない方(知らない？のではないかと思うほどでした。)がたくさんおられた。(ケイタイをマナーモードにするなど、他いろいろ)電話、でんき etc 最初ナースコールをどの程度使っているのかわからないことはどこで聞けばいいのか(ナースコール？ナースステーション？)わからなくて困りました。スタッフのみな様、一生懸命にいろいろとしていただき、本当にありがとうございました。
- 持参の目薬の服用で何人もの人に目薬のさし方を云いました。飲み物は大丈夫でしたが目薬まではうまく伝達できない様に思いました。
- 食事がおいしくない。食材(特に野菜)の味がしない。「うす味」と「味が無い」は違います。ここの食事は「味が無い」です。
- 入院事態良い経験とは言えない。
- いつもきれいに掃除をしてくださって大変ありがたいです。ただ1つ、手洗いやトイレのペーパーがつまりすぎていて取りだしにくい(いつも何枚かやぶれてしまう)ので、適量でお願いしたいです。土日の夕方はスムーズに取り出せるので…。

<感謝の言葉>

- とてもわかりやすく丁寧に説明してくださいました。すごく感謝しています。
- 関わって下さった医師・助産師の方にはすごくお世話になりました。ありがとうございました。
- 手術や術後の治療等については大変満足している。
- みなさん笑顔で対応して下さり、安心して入院生活を送る事ができました。小児科の先生もわかりやすく説明して下さり、説明文書ももらえたので理解しやすかったです。
- お忙しい中、直接様子を見て話す時間を作って頂きありがたく思っています。今回抗がん剤治療を受けるにあたり、気をつけることなどの資料も頂けてありがたいのですが、**日常の食事**で注意することも、もう少し色々書いてあるとありがたいなと思いました。看護師の方も細めに気をつけて下さい。先生に伝えて下さっていると安心していています。
- 教授の先生をはじめ、心から信頼できる先生と巡り会え、治療していただけること。中8の看護師さん、スタッフの皆様は大変にご親切でいつも全力でサポートくださること。心から感謝しております。ありがとうございます。
- 医師、看護師、清掃やその他のスタッフの皆様の対応に大変満足した入院、手術となりました。特に医師による術前説明にはがん専門看護師の同席をお願いできたことで医師と私どもとの意思疎通の橋渡しをして頂いたこと、また**がん相談センターの相談員からは専門書の紹介(貸し出しして下さい)**やパンフレットを頂けて、**自分の病気について深く知ることが出来、恐怖心や不安がかなり取り除かれました**。相談センターの存在は私どもが、自主的に当病院のホームページで知り相談に伺いました。相談センターの存在がもっと多くの方々に知られていけば良いなと感じましたが、これはすでに広報されているかもしれません。**インターネット上の情報にふり回されて疲れ果てる前に、直接こうしたサポートを受けられて大変感謝しております**。最後に医師をはじめ看護師、スタッフの皆さまのご尽力で病気を治していただき感謝申し上げます。ありがとうございました。特に嬉しかったこと 看護師さん、清掃やスタッフの方々がいつも丁寧に挨拶して下さいました。看護師さんが巡回の度に「何か質問や気になったことはないか」と聞いて下さったこと。お話しし易くなり助かりました。コロナ禍で面会が出来ず、個室でポツンと独りで過ごしていると病気のことで心細くなることも多かったですが、**看護師さんとちょっとしたお話し「寒くなりましたね」「面会ないと寂しいですよ」**など会話することで本当に救われました。お食事量が多過ぎる程、充分でした。毎食楽しみに頂きました。ありがとうございました。
- 病院が大きくて広いのでいく場所がわからない時、皆さんていねいに教えて頂きいつもありがたいと思っています。
- 食事に出てくるオレンジですが半分にカットしてあっても、皮がかたいので指に力が入らない者には食べにくかった。4つにカットしてもらえれば口に入れやすいと思いました。
- 先生には丁寧に説明いただき命を救っていただき本当にありがとうございました。看護師やスタッフの皆さん全員に本当に良くしていただき、初めての入院でしたが不安になることも無く快適に過ごすことが出来ました。コロナ禍で通常以上に大変かと存じますが医療機関の皆さんの存在なくしてコロナウイルスの終息は無いと思いますので、どうか体に気をつけてご活躍を祈念致します。大変お世話になり本当にありがとうございました。

- 担当医の方にはこちらの質問に誠実に対応していただき感謝しています。看護師の方々は皆さん親切で安心して入院できました。ありがとうございました。さすが京大病院と思いました。
- 10日間大変お世話になりました。先生や看護師さんがこまめに声をかけて下さったのでとても心強かったです。初めての入院でしたが温かい空気感の中で入院することができ嬉しかったです。本当にありがとうございました。
- 担当医さん始め私にたずさわって下さった皆様にていねい、詳細に看護していただきありがたく感じております。これで現実に戻って、又、楽しく生活が出来ます。本当にありがとうございました。
- 最高の病院で入院手術を受けることが出来よかったと感謝しています。残り少ない人生ですが、この結果を生かし有意義な刻を過ごしたいと思います。ありがとうございました。
- とてもきれいで、清けつ感があり全体に良かったです。お食事がとてもおいしく、温かくて良かったです。職員の方はキビキビとして優しく対応してもらえたのが良かったです。Kyoto Wifi はつながりにくかったが、ローソンで購入のワイヤレス Wifi を購入すると、とても快適につながりとても良かったです。
- お世話になりました。初めての入院手術と不安ばかりで入院しましたが、皆様のお陰で退院できる事ができました。ただただ感謝のみです。ありがとうございました。
- 出産を除いて初めての入院・手術で、とても不安でしたが先生方をはじめ看護師さん、コメディカルの方々が大変親切丁寧に対応して下さいましたので嬉しかったです。清潔感のある病室で心身共に静養できました。術後の経過が心配で何度も同じ質問をくり返してしまいましたが納得するまでキチンと説明をしていただきました。病棟の看護師さんは勿論、手術室の看護師さんにも、思いやりを感じる看護を受けました。この度の入院手術の経験は私にとって色々な勉強させていただけた本当に貴重なものとなりました。私に関わって下さった全ての方々、ありがとうございました。
- 入院をすることになってしまったことは、とても残念なことでした。でも、入院をすることで、素晴らしい医師、看護師、スタッフの方々に出会えたことは、私にとって大きな財産となりました。退院にいたるまでの先生方のご尽力に心より感謝申し上げます。
- 長年に亘り当病院に入院治療をさせていただいて大変お世話になっております。ここ数年間に共通して思うことは先生方が医療知識の無い私に資料と手描の図解を使って説明していただく行為は解りやすく、再度お聞きすることなく理解出来ました。そして治療のメリット、デメリットをはっきり言って下さること、病状が難しくとも挑戦する姿勢に信頼感を持ちました。又、患者の目線に合わせてお話して下さる姿勢や患者が話す私生活、心情悩みなど聞いてくださる先生方の柔軟性が感じられます。看護師、スタッフ、皆様の接し方は、個々人の個性はあれど気持ちが良くやさしく、教育が行き届いていることに感心しました。治療が終り退院出来ますこと、皆様に深く感謝申し上げます。そして益々のご健勝を祈念いたします。ありがとうございました。
- 入院を8~10回くり返す予定になるので、本日は第1回目でしたので、多くのドクター、薬剤師、看護師さんなどが経過観察して下さいました。ありがとうございます。次回も、色々不安やきんちょうを取りのぞく対話をよろしく願います。
- コロナ禍の中、みんなよくがんばっておられました。
- 主治医、担当医の先生方からはとても良く話を聞いてもらい納得が出来信頼出来た。看護師さん達の患者に対する接し方には感動しました。ありがとうございました。

- 温かい看護を受けて患者も家族も十二分にありがたく思っております。先生に病状についても私がわかりやすい様に適度に引張って頂き、おしえて頂き納得させて頂き、納得して治療を受けたいと思っております。
- 看護婦さんがやさしい人ばかりだったので聞きやすく、話しやすかった。
- この度私は初めての入院生活を体験して今迄何不自由なく当たり前生活～一変病気になるってやさしい食生活や運動基本的な考えを見直すいい機会を与えて下さったと思っています。特に先生方や看護師様、関係者の方々に色々お世話になりお忙しい中でもアドバイスを頂きやさしく一人一人の患者様に相手の立場に立ちお声かけして頂き支えて頂ききめ細やかな対応に心強く感じました。一致団結で取り組まれている姿勢も美しく印象的で一流ブランドの病院はハイレベルだと感謝申し上げます。お世話になりました。
- 何事についても、丁寧に対応して頂き、有難うございました。
- 先生が1日に何度も回診して下さいだったのでとても安心しました。看護師さんも親切で心配な事等、聞く事が出来ました。それと入院して足りない物があると買い物にも行って頂きました。
- 皆様、大変お世話になりました。温かく接して頂きゆったりと入院生活を送ることが出来ました。本当にありがとうございました。
- 非常に行き届いていると感じました。ありがとうございました。
- コロナのオミクロン株が猛威をふるう中で医師看護師をはじめ医療従事者の方々の感染対策を続けながらの治療に感謝の気持ちでいっぱいです。
- 今回の入院治療では先生方が治療を検討して下さい治療につなげて頂き本当に感謝しています。病棟の看護師さん達もわきあいあいとした雰囲気印象が良く安心して入院できた。お世話になりありがとうございました。
- 入院中、主治医、担当医、看護師、助手すべての方々に心づかいをいただき入院生活を送れたこと感謝しかありません。
- コロナ禍で皆さん大変な中、素晴らしいサポートの中でお産ができたことに心から感謝申し上げます。誰とも会えず一人でお産しなければならない不安を皆さんのサポートのおかげで感じませんでした。本当にお世話になりました。ありがとうございます。
- 手術と1週間程の入院でしたが本当に全ての事に感謝しています。病気も治していただきましたが、心の中も本当に温かくなりました。ありがとうございました。
- 看護師さんがとても気にかけて下さり、嬉しかったです！！本当にやさしくてステキな方だと思いました。ありがとうございます！！
- 毎日の回診で先生方のお言葉で安堵感を頂き心地の良い入院生活が出来ました。有難うございました。
- コロナ禍で皆さん大変な中、素晴らしいサポートの中でお産ができたことに心から感謝申し上げます。誰とも会えず一人でお産しなければならない不安を皆さんのサポートのおかげで感じませんでした。本当にお世話になりました。ありがとうございます。
- すばらしい入院生活の風景の中、いのちと真摯に向き合う喜びをありがとうございました。
- 清潔できれいな病院だと思った。看護師さん達は親切だった
- 朝早く(7:30 前後)から診察をしていただきありがたかったです。白内障手術でしたが、日帰りでも可能な手術。入院し、毎朝診察していただき安心して過ごせました。マットレス、枕の交換もしていただき熟睡することができました。朝食はご飯を希望、飲み物も野菜ジュースを選択しましたが初日だけで後はパン食でした。でも、日替わりパンで毎

日美味しくいただいたので不満はないです。味付も薄いですが、美味しかったです。シャワーも自分の好きな時に入れるのでストレスもなく、ゆっくりできました。本当にお世話になりました。ありがとうございます

- たいへん丁寧な対応でよかったです
- 私は乳腺外科で手術を受けました。自分が気がついてからは看護師さんは本当に親切にしてくださいました。うれしかったです。ありがとうございます。外にも脳神経内科、皮膚科にも通院中ですが、皆さん本当によくしてくださいます。感謝しています。ありがとうございます
- 先生、看護師さんはとても親切で丁寧でありがたかった。お世話になりました。感謝！
- 私は今回の入院手術におきまして紹介して頂いた先生のおかげも有りますが、国内最高の医療水準の病院と最高の技術を持たれた先生にお世話になれた事を大変光栄に思っております。全ておまかせして治療に専念する事に安心感をおぼえております。まだまだこれからお世話になりますがよろしく願いいたします
- ありがとうございます。先生、スタッフ皆様によろしくお伝えください
- 平素から循環器内科、呼吸器内科で定期健診等でお世話になりありがとうございます。昨年6月に心房細動のカテーテルでお世話になりました今年も心房細動カテーテルでお世話になります。どうぞよろしくお願い申し上げます
- 病院のスタッフの皆さんがとてもキッチリとした行動をされているので入院者としては安心でした！
- 今回、初めて入院、手術を受けました。とても不安があり、心配でしたが、看護師をはじめとするスタッフ皆様の対応がすばらしく、とても安心して入院生活を過ごす事が出来ました。ありがとうございました
- 出汁が効いた味つけでおいしかった。朝食のパンは色々な種類がありさすがパン文化が発達している京都だと思ったしおいしかった。その他、皆さんが、全力で私のためにして下さいだったので感謝しています。特に、とても辛かった時にそばに付きそって下さったので、支えになりました
- 緊急入院でかかりつけ医から当院へタクシーで来てそのまま入院となりました。不安すぎる気持ちの中、主治医や担当医の先生、看護師や保育士、CLS看護助手、清掃の方、皆様からの励ましやサポートで子供も「病院はみんながいるから寂しくない」と前向きに治療を受けることができている。ただ、大学病院なので仕方ありませんが、度々担当医の先生が替わってしまうことが残念です。3月から4月にかけては先生が替わってしまったことで非常に不安な気持ちになりましたが、新しい先生も一所懸命に診て下さっていますので信頼してお願いしたいと思えます
- 色々お世話いただいてありがとうございました
- ○○師長の気配りに感謝。入院一か月以上前に度々お電話を頂き、わかりやすくご説明を頂きました。この行為は医療行為の一環であると思えます。患者の不安を払拭し、安堵感を与えてもらいました。今後是非続けて頂きますよう節に願います。看護師の皆さん本当にありがとうございました
- 先生たちは忙しい中必ず毎日病室に来てくださり、心強かったです。一人一人に合う治療をして下さると実感ができ安心して手術にのぞむことができました。看護師さんはどの方もみな優しく明るく話や不安をきちんと聞いて下さり、入院生活も安心できました。京大病院で一生懸命患者と向き合っている皆さんをみて感動しました。京大病院で手術と入院できた事、本当によかったです

- 二年前入院した時に看護師さんから退院する時「再入院しても恥ずかしくありませんよ」と言われました。再発して再入院することが恥ずかしい事なんだ、と心に残りました。でも、再入院される方がよく言われるんでしょうね。患者一人一人について、カンファレンスをして一番言い方治を提案し、患者自身が決定して、治療していただいています。一生、付き合っていかなければなりません治療しながら、残りの私の人生普通に生活していけるように、、、信頼して感謝しています
- 二回目の形成外科への入院ですが、先生をはじめ看護師さんたちが皆優しく接してただけて、安心でした
- 全てに感謝以外ありません。只、日中の部屋の灯は目を痛めた者には強すぎてつらいものでした。再考を次の方の気持ちになりお伝え致します。ありがとうございます心からのお礼を Dr.とナース全ての方へ。※掃除の方々、すばらしいお仕事をされましたお礼を…
- 病理結果までの期間が長く、不安を感じる事はありましたが、こちらでお世話になりよかったですと感じている
- 先生・看護師さんその他の職員さん、皆さんとても親切で明るく、入院生活も快適に過ごせました。コロナの心配もある中、皆さんの献身的な働きに感謝しかありません。皆様お体に気を付けてこれからも頑張ってください。私も治療頑張ります。ありがとうございます
- 入院中、快適に過ごす事ができ。先生方、看護師、その他のスタッフの方々に感謝いたします。有難うございました
- 大学病院の先生はどの方も親切で説明が丁寧、患者の話によく耳を傾けて下さるといつも感じてありがたく思っています。(近隣のクリニックではそうもいかないの)京大病院というネームバリューの大きさに紹介された時は戸惑いましたが、どの職種の方もとてもあたたかい対応で、つらい治療であるからこそ、こちらで手術をして頂けて本当に良かったと思っています。大変お世話になりました。ありがとうございます
- 初めての入院で比較するものではありませんが、納得のいく2週間でした。・設備環境: 4人部屋でも十分に過ごせました。清潔で明るい。清掃関係者にも好感!!・医師: 若い方中心で行動力も説得力もある、研修医の〇〇さんの笑顔にも救われる・看護師: 想像以上のスタッフ揃い! 若い方が中心であるがベテランの方との組み合わせも良い。老人や重病人への対応も傍から見ていても心救われる。ローテーションを拝見する限り、変則勤務も多く、既婚者・中年の皆さんへの配慮を望む。※全て思いつきのことばかり~ご放念ください
- 初めての入院で不安ばかりでしたがスタッフの皆さんがいつもそばにいてくださったので、安心して過ごす事ができました。先生もお忙しい中毎日様子を見に来てくださってありがとうございました。本当に感謝しかありません。大変お世話になりました。ありがとうございました。入院して改めて看護師さんと医師の方々の激務を知りました。大変なのにいつも笑顔で接して下さって頭が下がる思いです。本当にありがとうございました
- 看護師さんの対応(言葉使い)は良かった
- お医者さん看護師さんその他スタッフの皆様とても感じが良く、不安な入院生活を快適に過ごす事ができました。通院も片道3時間以上かかるので不安でしたが、こちらで良かったと思っています。これからも宜しく願いいたします
- よかった安心して対応出来た
- 手術前のオペ室内で多少の係の人の不手際があったが、入院中の看護師さん、その他のスタッフ対応は、すばらしい物があった。朝早くから夜中までの仕事に感心した。

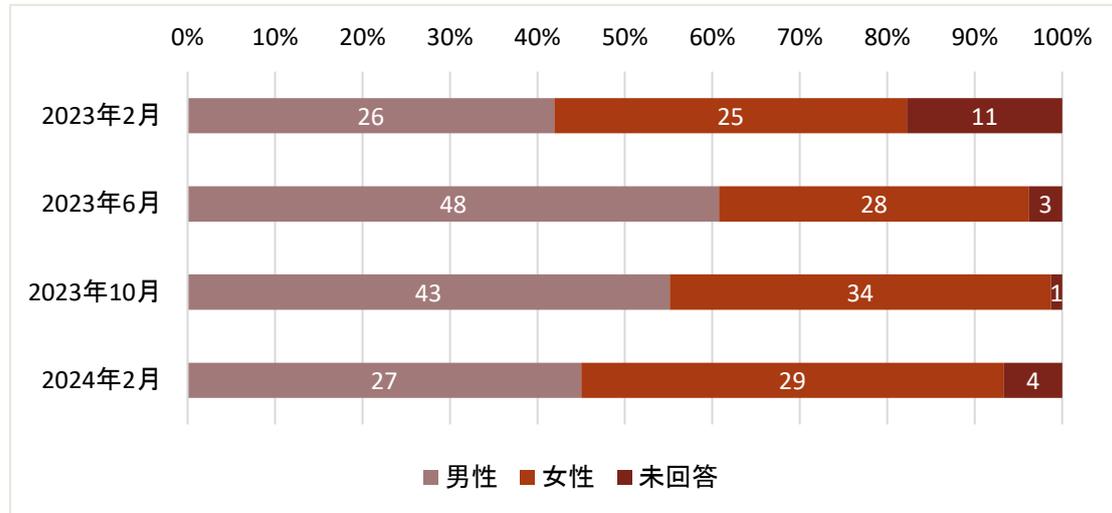
- 今回の治療(手術)に関しては心配していた事をすべてご配慮いただきとても感謝しています。入院して良かった！と思いました。
- 緊急帝王切開になり、その他便秘や排尿トラブルなど、ドクターや助産師さんに沢山お世話になりました。普段は気になることがあっても「大丈夫です」と済ませてしまう性格ですが、スタッフの皆さまが本当に親身になって下さって、不安なことも正直に話すことができました。その都度優しくしていただいて、そのおかげで母子共に元気に退院することができそうです。ずっと気にかけてもらい、嫌な顔ひとつせず、心底安心して手術も受けられたし入院生活を送ることができ、感謝しかありません。大変な仕事だと思いますが私の母親人生の第一歩は助産師さん、ドクターetc 関わって下さったスタッフの皆様の温かい目から始まったと思います。いつか娘にも皆さんのおかげで無事にうまれてくることができただと話したいと思います。本当にありがとうございました。
- 先生達はチームで動いてみえるのかみなさん何回もみにきていただいて説明もしていただいてすごくよかったです。
- 今回の検査、治療、入院対応に関しては満足しております。
- 中病棟7F 清潔で快適に(ストレス少なく)過ごせました。スタッフの方々(看護師、配膳の係、清掃など)の対応、声が明るく、元氣になれそうでした。タオルケットやタオルの貸し出し、寒がりなので助かりました。手術結果の自宅(夫)への連絡、感謝。
- お世話になりありがとうございました。若い先生や看護師さんが多く親切に接してくださいました。これからの医療を担っていかれる皆様、頑張ってください。
- 全てに、大変に満足してますし、感謝しています。本当にありがとうございました。
- 昨年も入院していたのですが、今年の食事は野菜がぐにやくにやになっていなかったのでも美味しく上手な味付けしてありました。手術後も夕食も与えてもらえてとてもうれしかったです。皆さんがとっかけひっかけ手をかけてもらい感激しました。不規則の生活の中大変な仕事だとつくづく思いました。術後の一番大変な時、よりそってもらう事が最大のなぐさめです。そうじもこまめにして頂き色々感心されました。数週間ではありますがたいへんお世話になりました。
- 京大の医師はもちろん看護師及、設備管理システムがスバラシイ！
- 主治医、担当医の先生方、看護師さん、病院スタッフのみなさんにとっても親切にしてくださいました。不安もありましたが、安心して入院生活を送ることができたと思います。本当にお世話になりました。退院についても、希望を叶えてくださり感謝しております。
- 医師の先生方はもちろん、看護師の皆様本当に温かい御対応を戴きまして感謝でいっぱいです。ありがとうございました。また、手伝いの女性の方々、清掃業者さん全てのスタッフの方々も温かい御対応を戴きました。病室は清潔、食事も患者を思いやる心が感じられ、言うことはありませんでした。途中、目を悪くした際も、休日にもかかわらず〇〇先生自らすぐに御対応を戴きまして、心から安心して過ごすことが出来ました。治していただきまして心より御礼申し上げます。ありがとうございました。
- 担当の先生や看護師様には大変有難うございました。
- このような巨大病院の方が、個人情報やコンプライアンスに対して小規模病院より対応が素晴らしいと感じます。マニュアルにそったものと思いますがコロナ渦でより大変なのに生命の大事さにのっとった完璧に近い分業の姿がみえました。清掃の方も非常にいいのであいさつもできて他の職員さんも素晴らしい方達ばかりです。給料たくさんもらってるんでしょうね(笑)。今回はありがとうございました。
- 入院中、みなさんのおかげで安心して過ごせました。ありがとうございました。

- 大学病院としての総合的先端技術を用いた治療とチームワークの良さに大変満足し感謝しています。
- どのスタッフもこちらの行動に素早く対応・反応して頂いた。入退院のスケジュールもこちらの希望に柔軟に応じて頂いた。事前の説明がしっかりとなされていたのでミスができる前に対応出来た。スタッフ皆様が非常に優しく対応頂いた。謝罪や感謝を口に出して頂くので精神的なストレスを感じないで非常に有難い。
- 10年前の癌の再発でした 前回の術後経過観察で最後の診察で見つけて下さって感謝しています 先生や看護師さんみなさんが大きな手術でしたからと言って下さいましたが本人はあまり実感が無いのですが術後色々サポートして下さいとても安心しております 何のストレスもなしに入院生活を過ごすことが出来ました 大変ありがたく思っております。
- 今回の入院手術において私の身体につき大変理解し賛同頂きありがとうございました。先生をはじめ看護師の方々プロとしての素晴らしいお仕事され不快なく退院する事ができました。皆様親切でここと良かったですありがとうございました。一つ言うならオペ中の事故で私のホホに 2~3 cm程のキズができました。入院中連休もあったのか対応が遅く退院前日の処置となりました。顔でするのであとが残らなければと…心配していますが対応して下さい看護師さんが大変親切に説明とケアをして頂き病棟の看護師の方々も心配して頂いてありがたかったです。この事を除いては入院中とても快適で過ごすことができました。ありがとうございました。
- こちらの希望にも耳を傾けていただき可能な線で叶えて頂く道を御提案頂いた事、深く感謝致します。
- 病院のスタッフさんがみんな優しい♡
- ナースコールを押してから来られるまでがすごく早かった

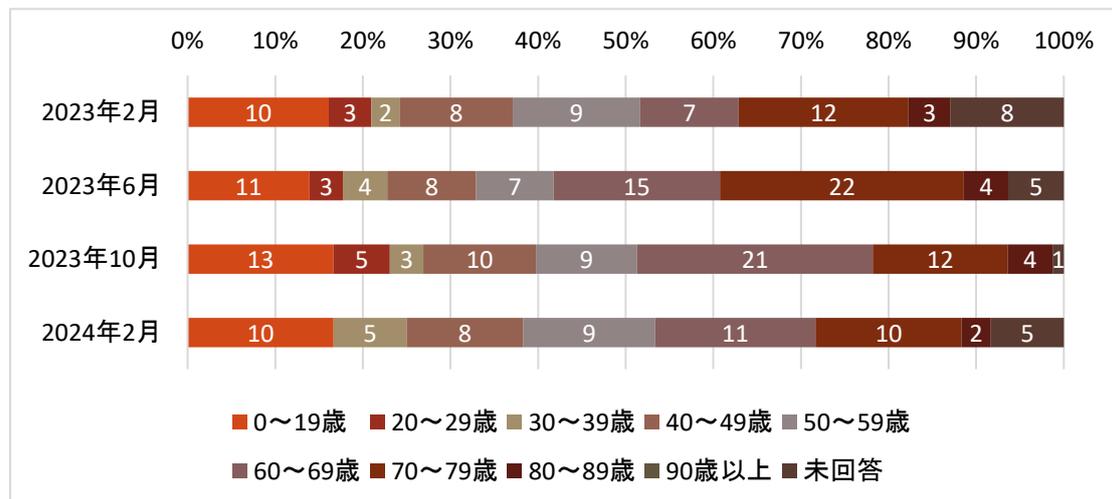
IC アンケート第 5.0 版の結果(2023 年)

A. 患者アンケート結果(インフォームド・コンセントに関すること)

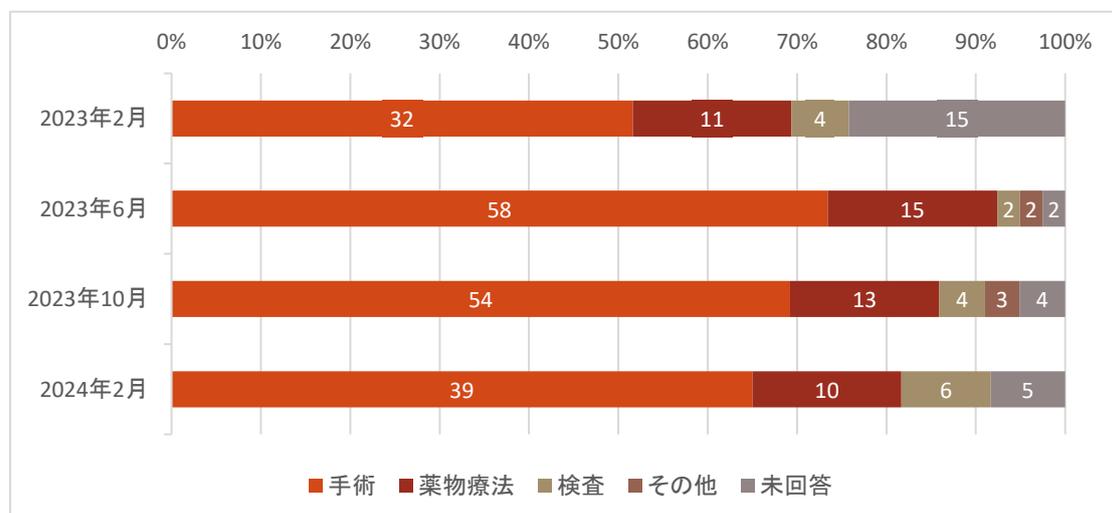
1) 回答者の性別



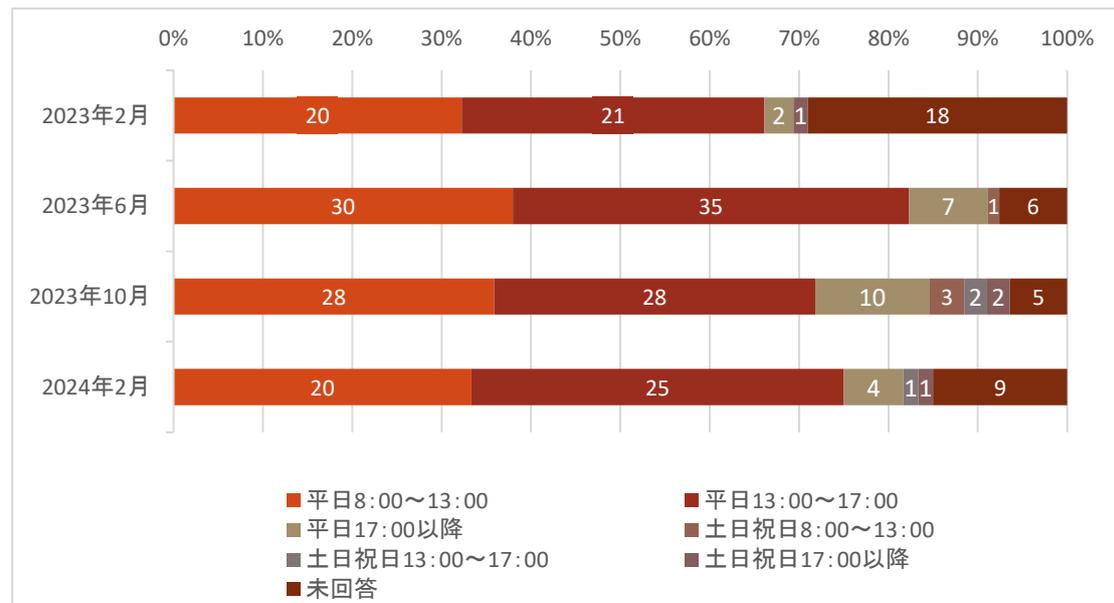
2) 回答者の年代



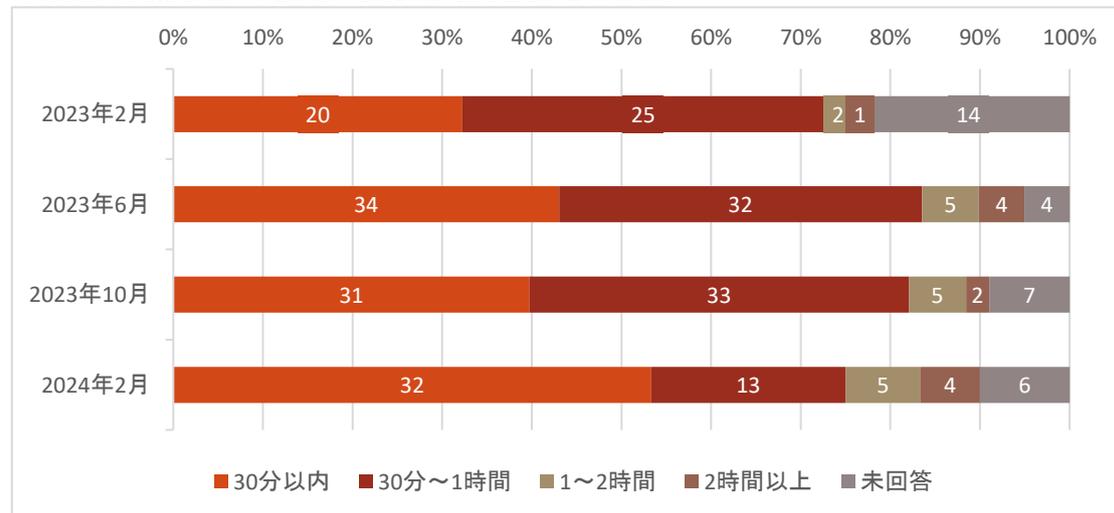
3) 今回説明を受けた治療は、どのようなものが教えてください



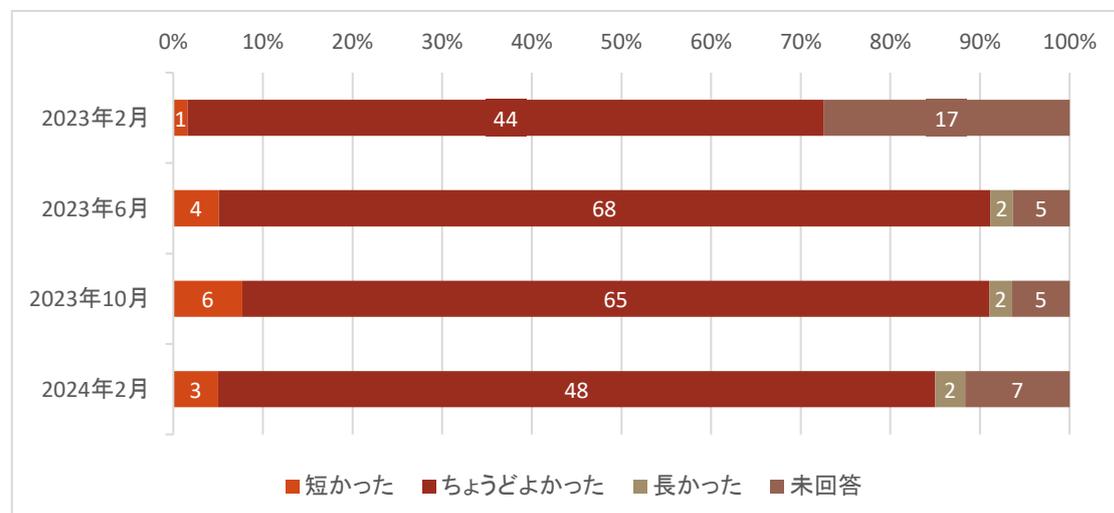
4) 治療(手術など)の説明があった際の面談の時間帯はいつでしたか



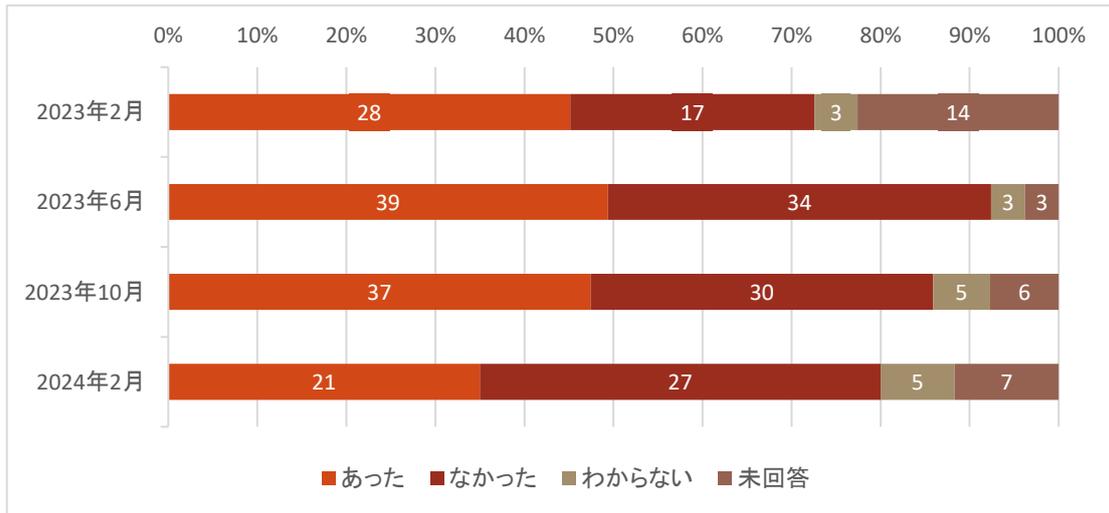
5) 治療(手術など)の説明に要した時間を教えてください



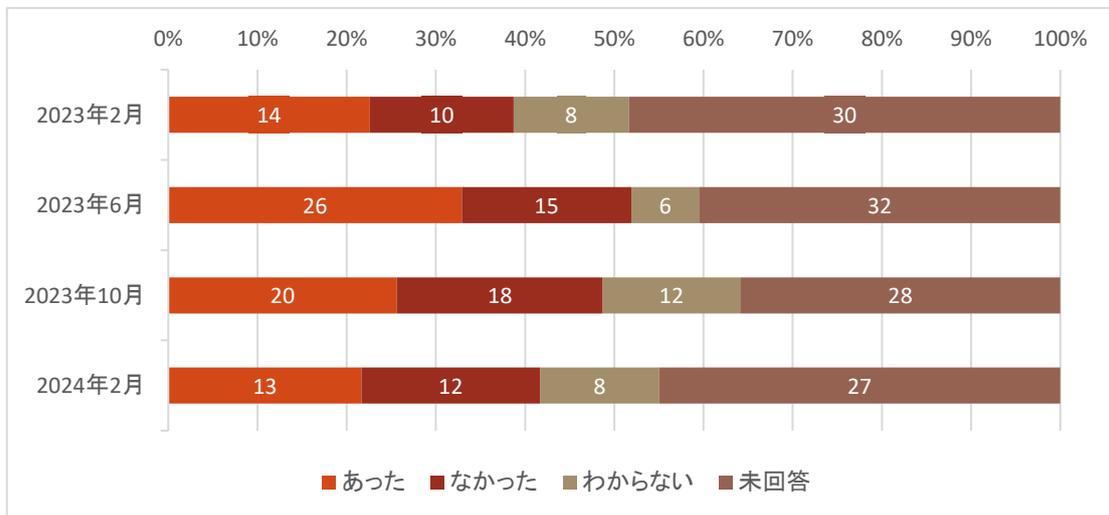
6) 説明に要した時間の長さはいかがでしたか



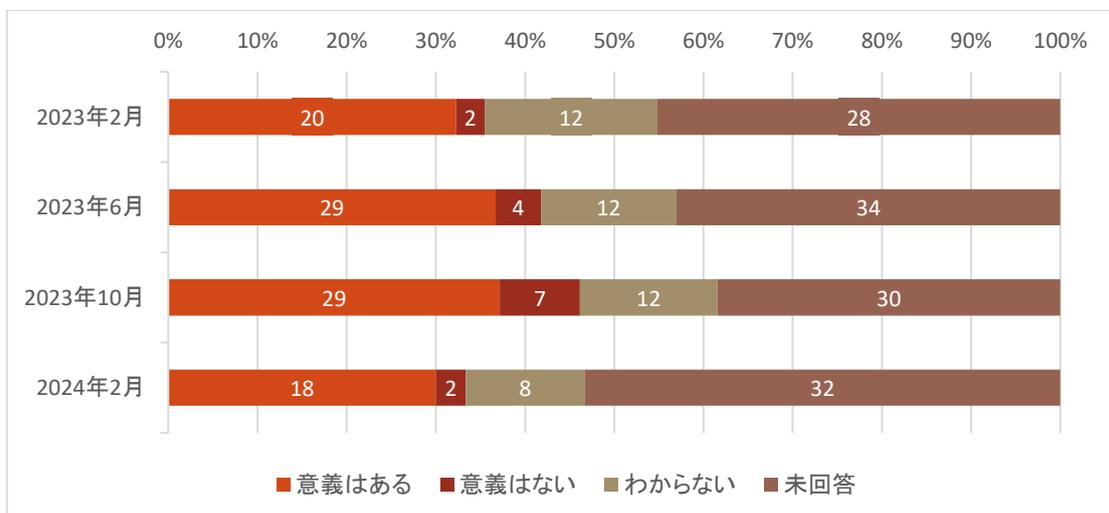
7) 説明の際、医師以外の職種(看護師、臨床心理士等)の同席がありましたか



8) 同席者の役割について説明がありましたか(同席があった場合のみ)

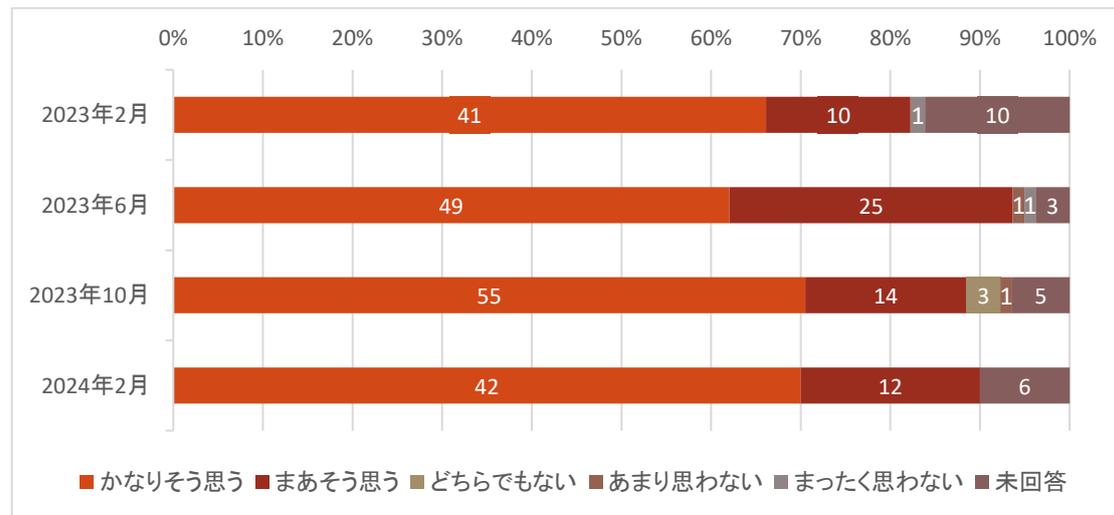


9) 説明の同席者がいた場合、その人はあなたが治療を検討する上で何かの支援をするなどで、同席した意義があると思いますか(同席があった場合のみ)

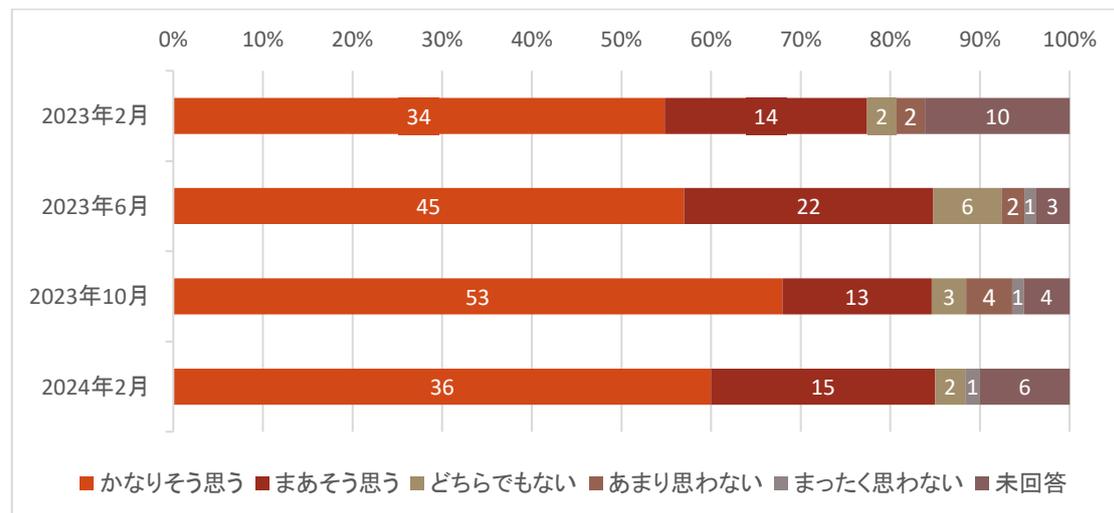


10) 今回、あなたが受けた説明について伺います。

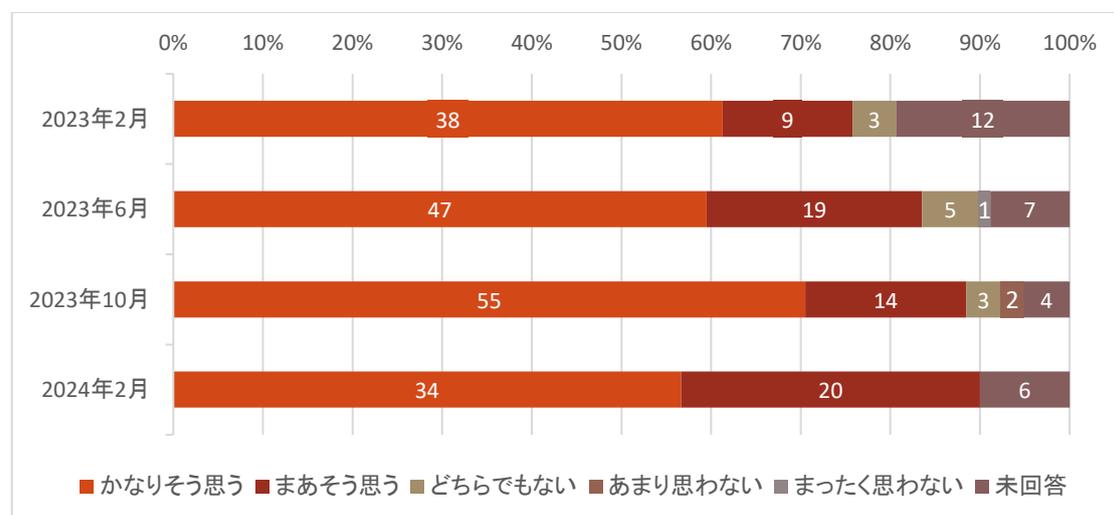
1. 医療者は、私の病状・状態について、私が理解できるように説明した



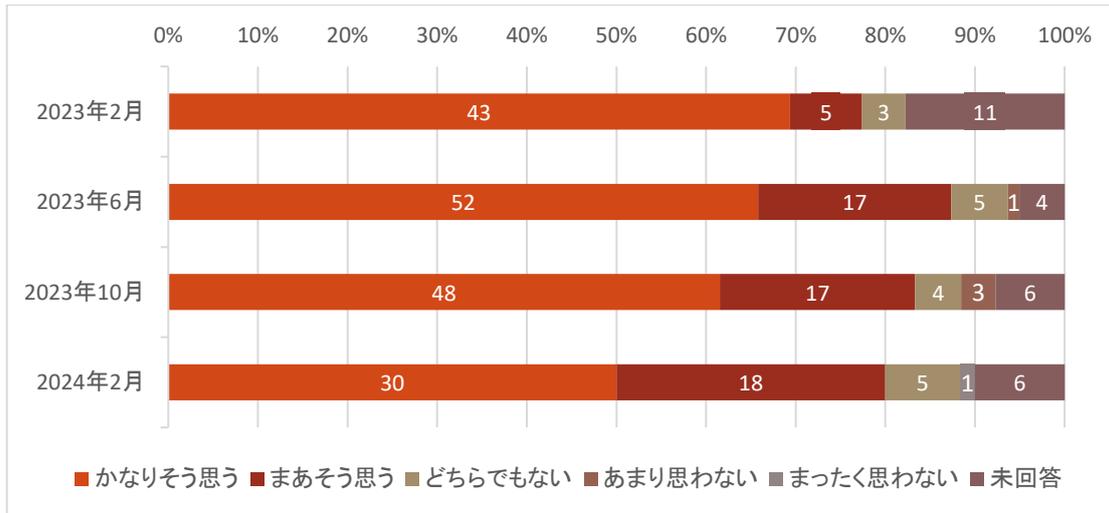
2. 医療者は、説明の際に図表を用いる等、分かりやすくするために工夫した



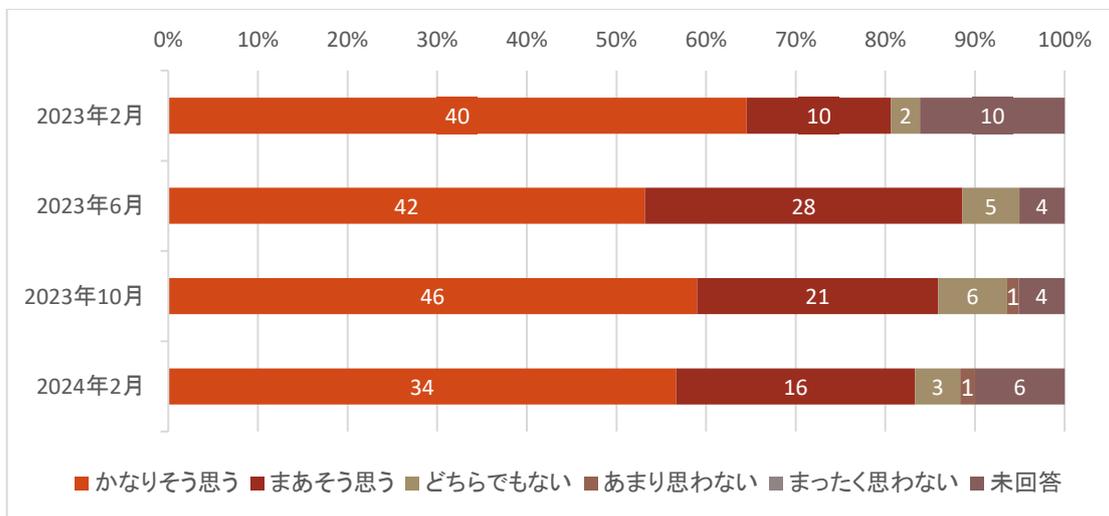
3. 医療者は、治療(検査)の目的や利益について分かりやすく説明した



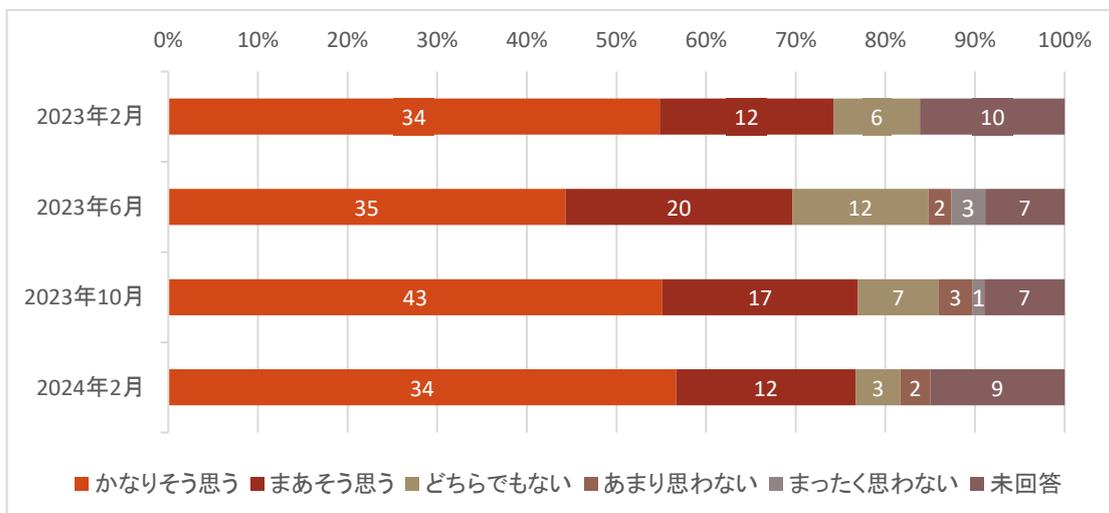
4. 治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について、適切な説明があった



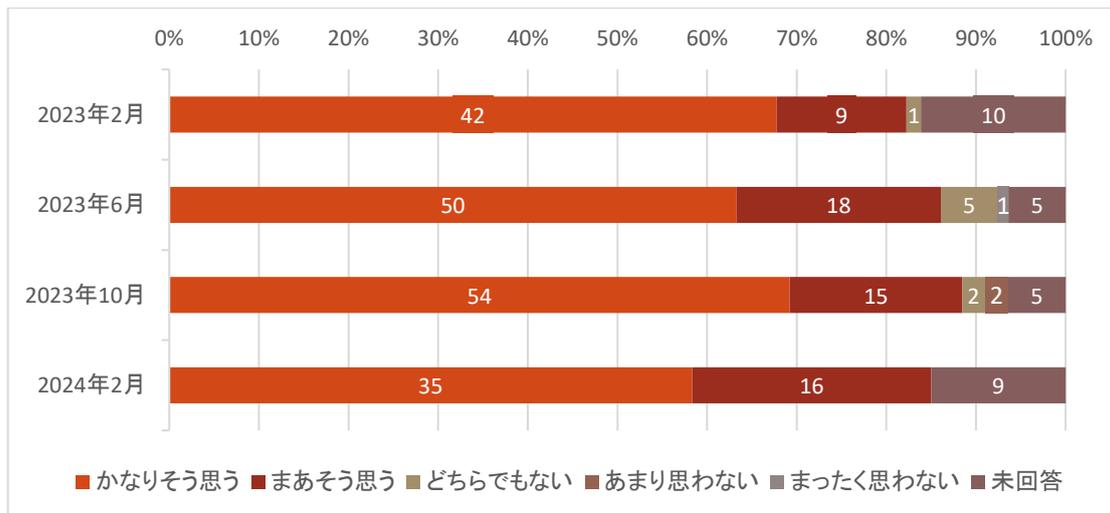
5. 医療者は、私が質問しやすい雰囲気になるように、心がけていた



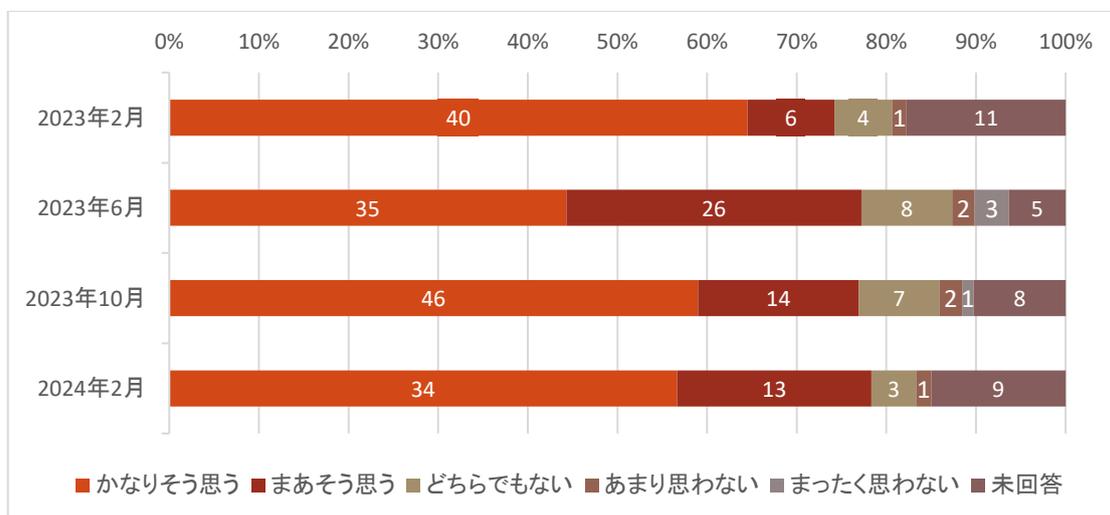
6. 説明日から治療日まで、私が十分検討できるように、時間が確保された



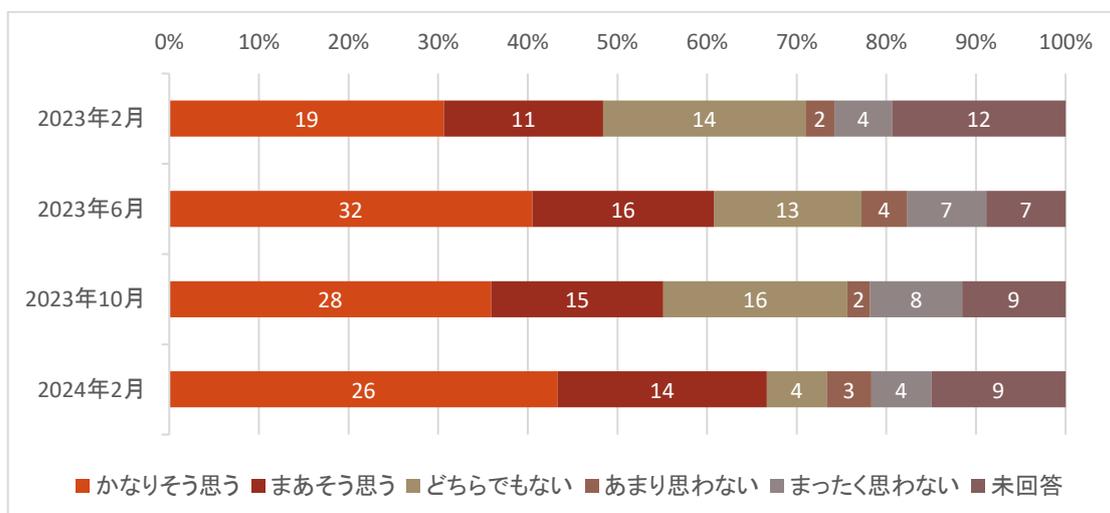
7. 私は、自分の病状や治療方針について、よく理解できた



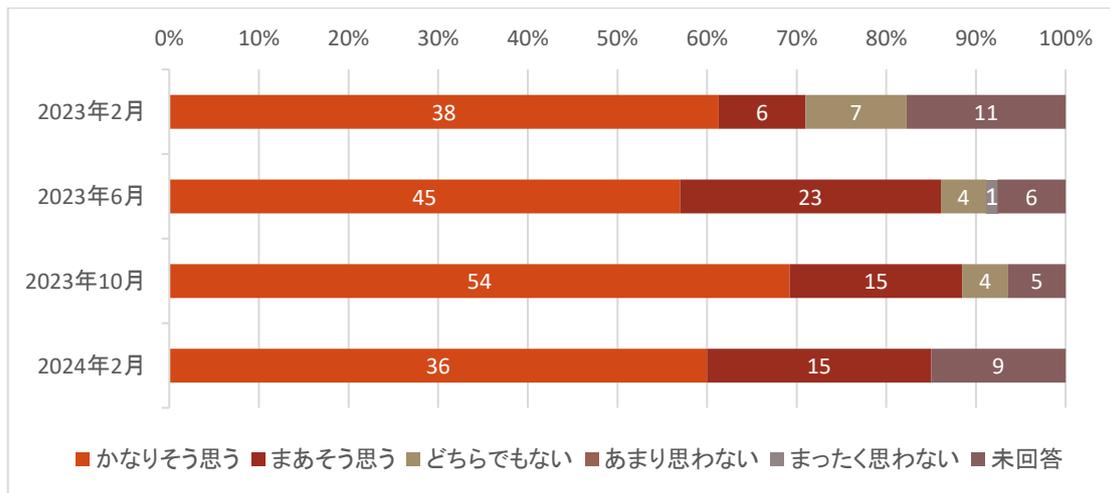
8. 私は、自分の意向・希望を治療方針の決定に反映できた



9. 私は、治療方針の決定にあたり、家族等の意見を参考にした

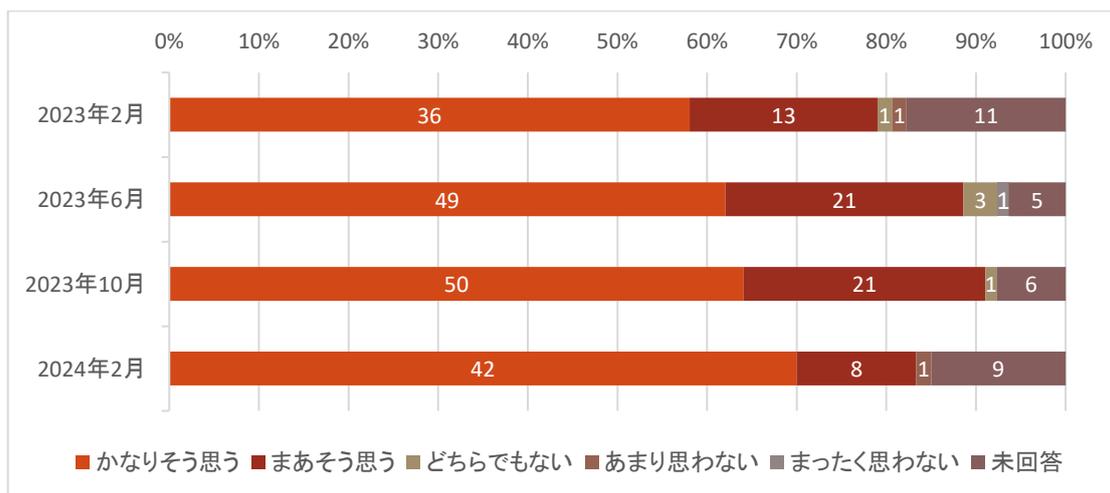


10. 私は、最終的に納得のいく治療方針を選択できた(できそうだ)

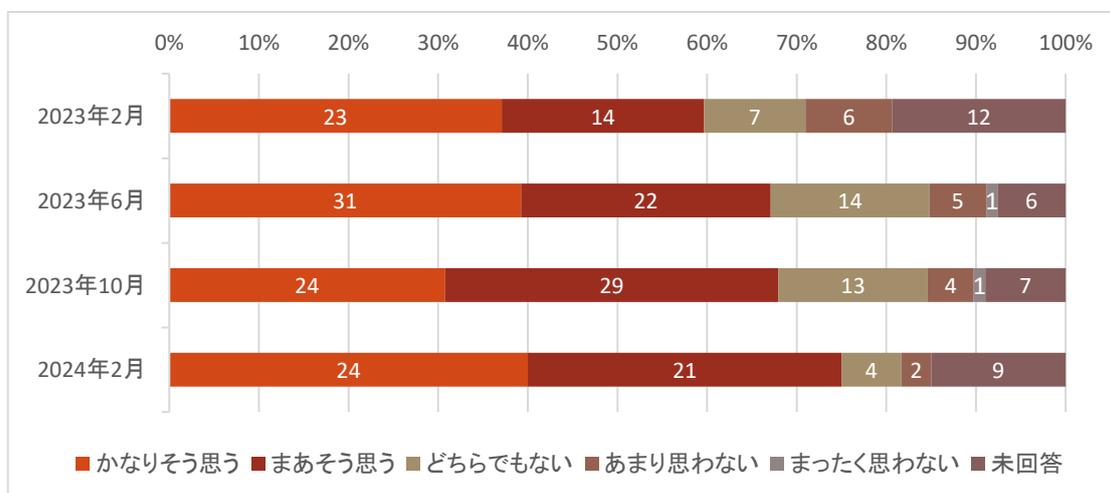


11) 今回の治療(検査)に限らず、あなたのご意見をお聞かせください。

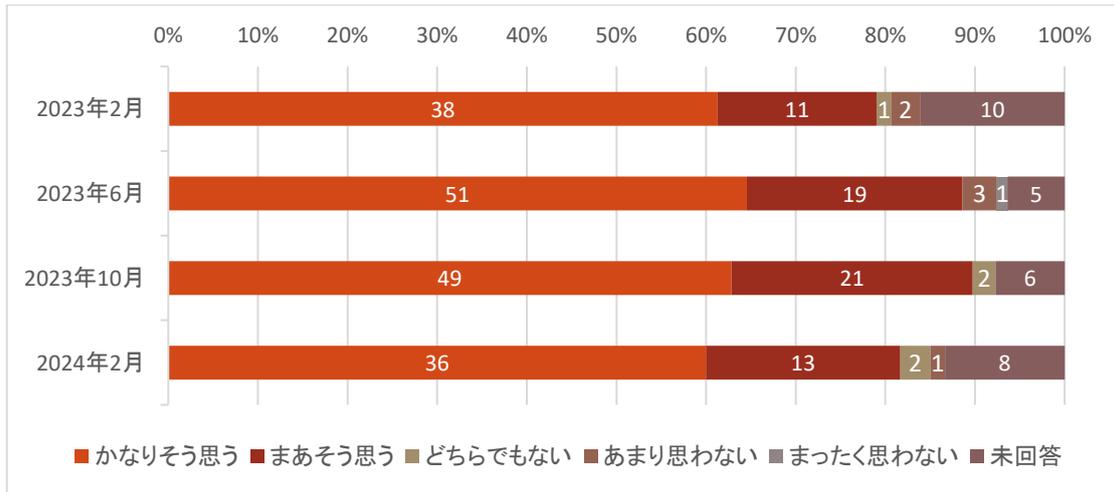
1. 治療・検査に関する情報は、なるべく詳しく知りたい



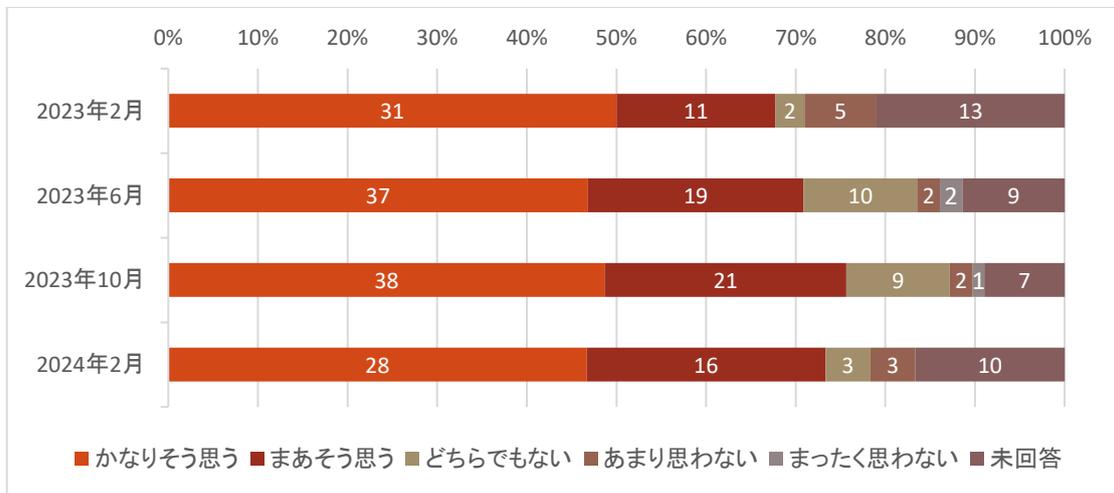
2. 治療・検査に関する説明文書は、長くても(詳しくても)構わない



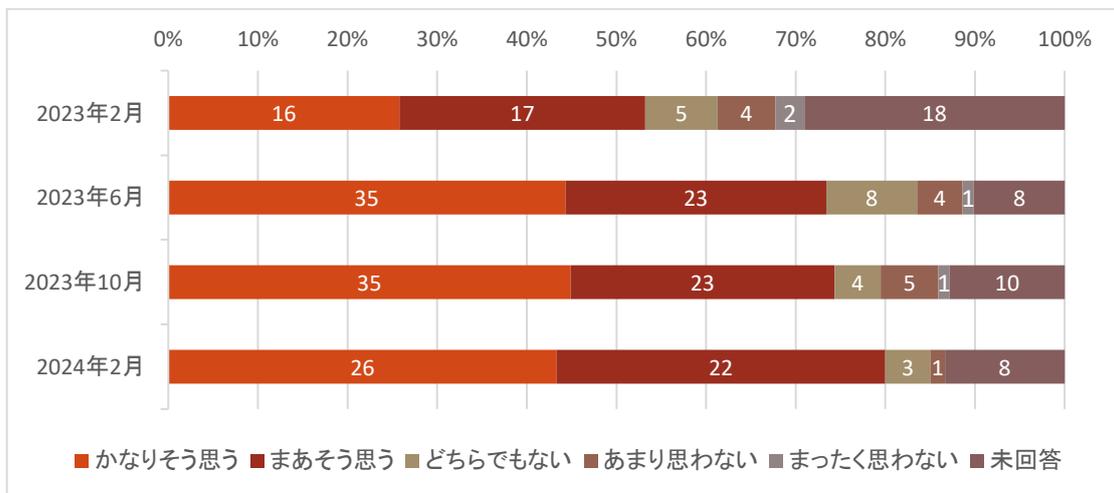
3. 私は、治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について知っておきたい



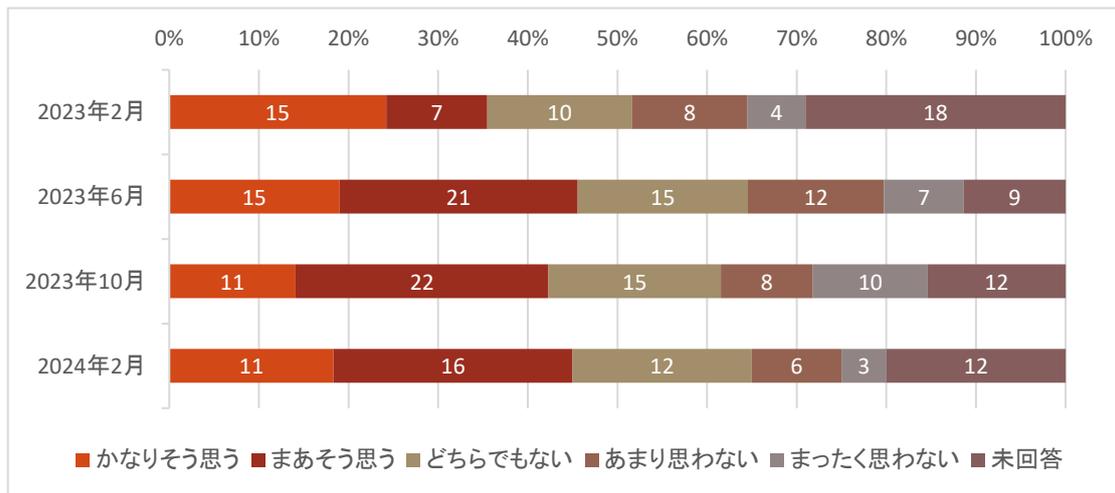
4. 私は、専門家(医師等)に、専門知識を駆使してもらって、決めてほしい



5. 私は、専門家に私の意見を聞いてもらった上で、一緒に決めたい

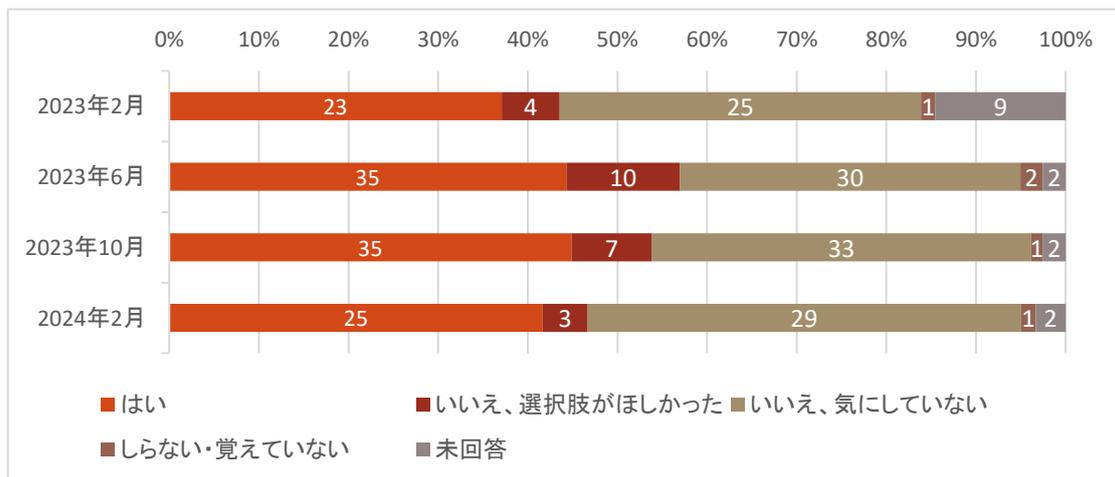


6. 私は、専門家から情報をもらって、自分で決めたい

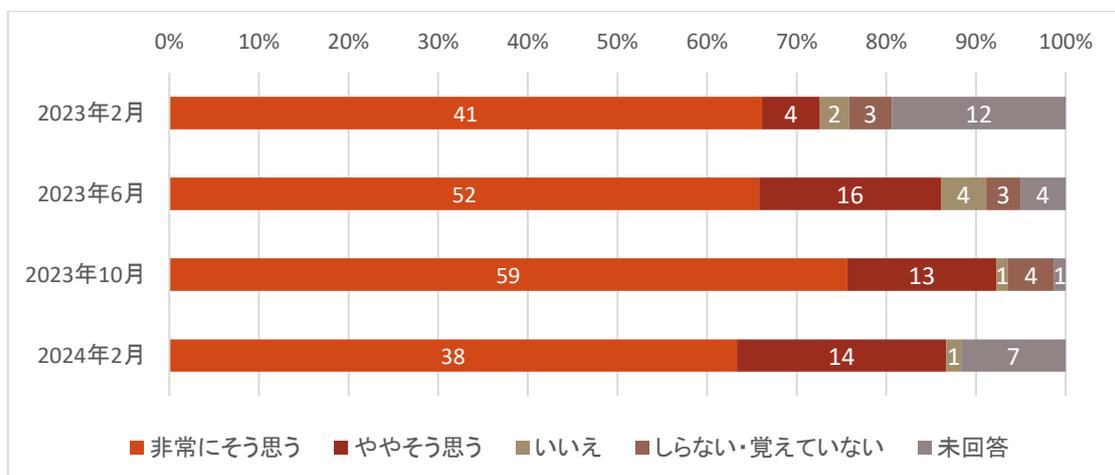


B. 患者アンケート結果(患者経験価値:PX調査)

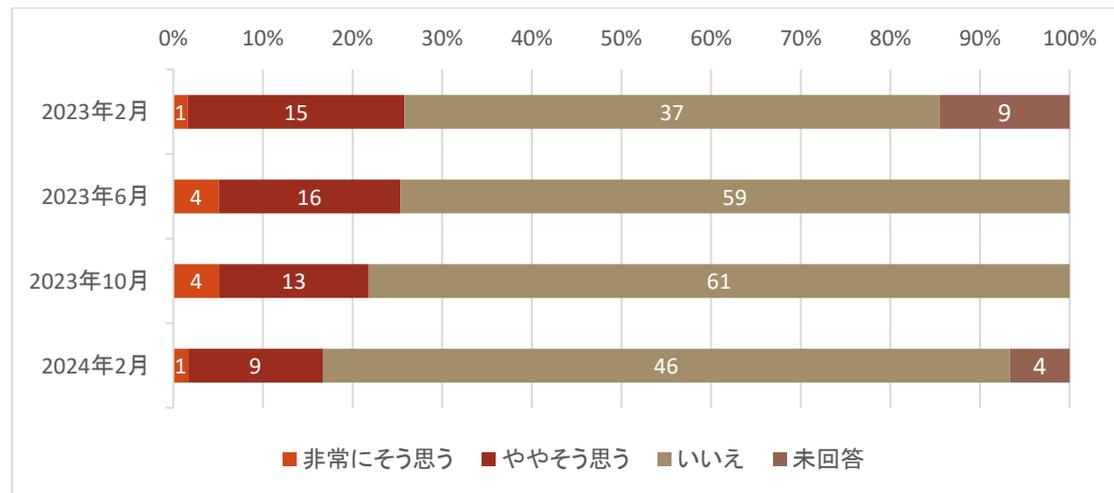
1. あなたはこの病院にいらっしゃる前に、病院を選ぶ選択肢がほかにありましたか？



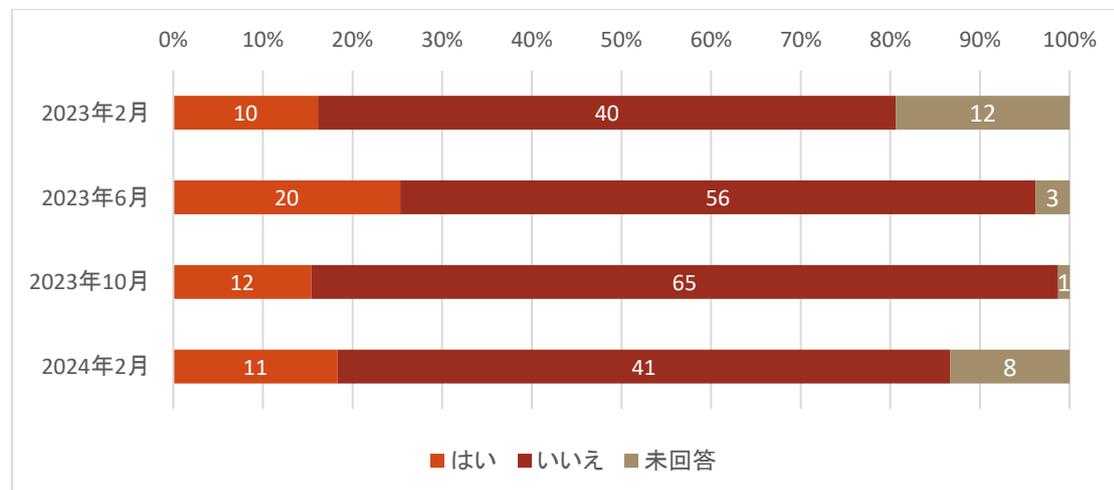
2. 紹介元の医師は、あなたの健康状態や疾患等の診療情報を、適切に紹介先医師に提供したと思いますか？



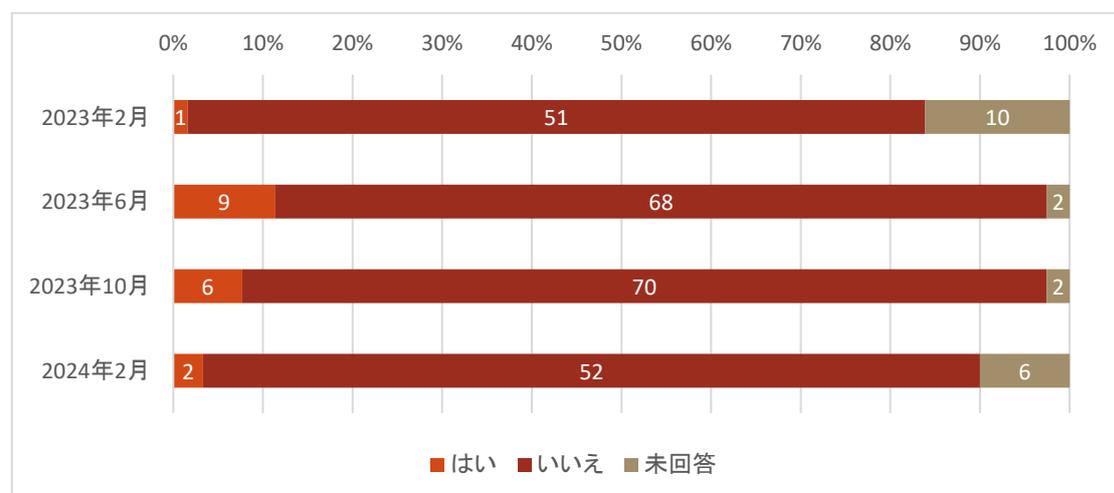
3. あなたが病院についてから、部屋に行くまで長い時間待たされたと感じましたか？



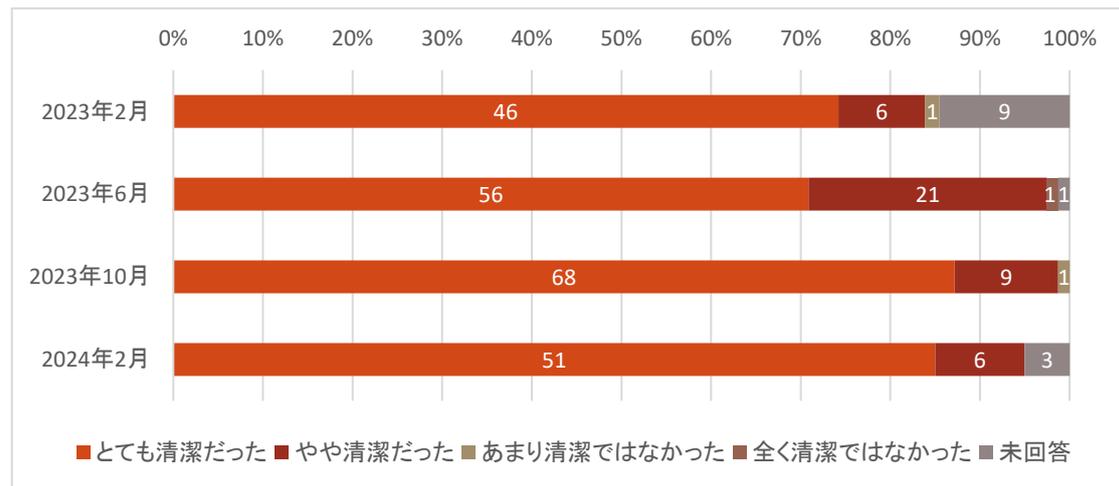
4. 夜間他の患者による騒音はありましたか？



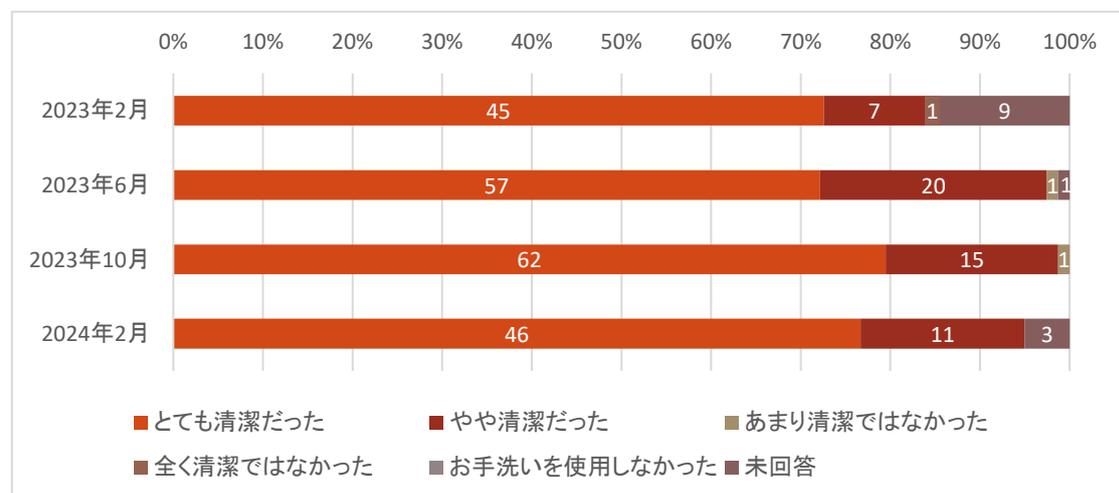
5. 夜間職員による騒音はありましたか？



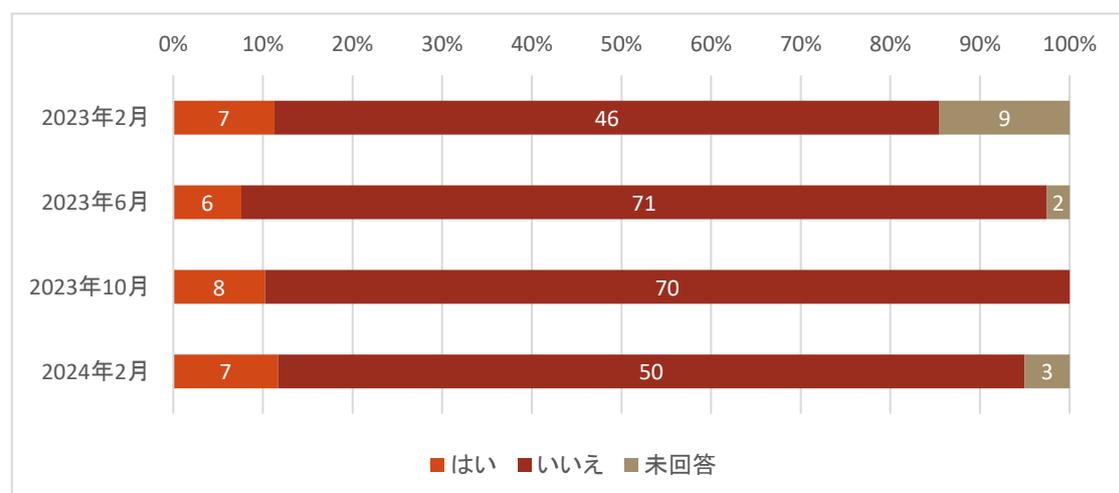
6. 部屋はどの程度清潔でしたか？



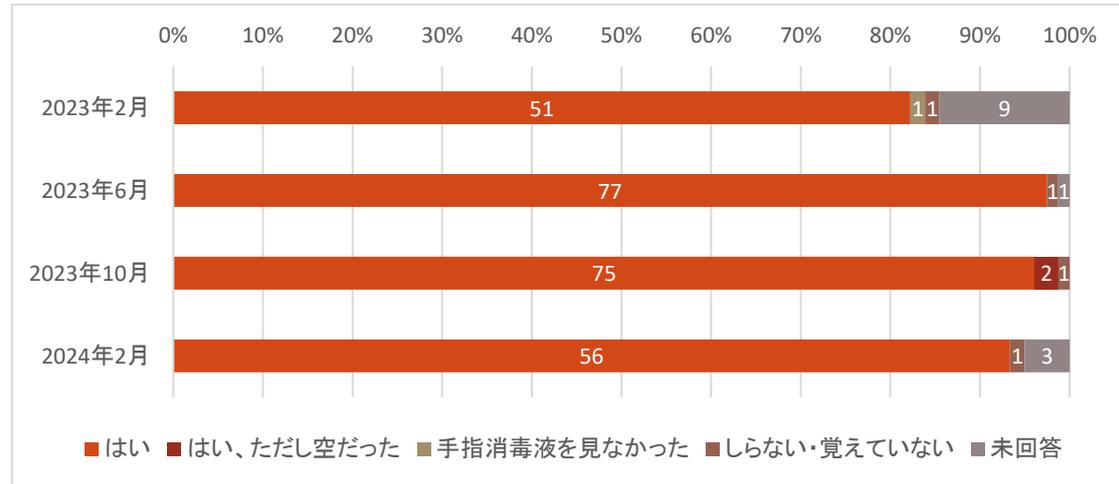
7. お手洗いはどの程度清潔でしたか？



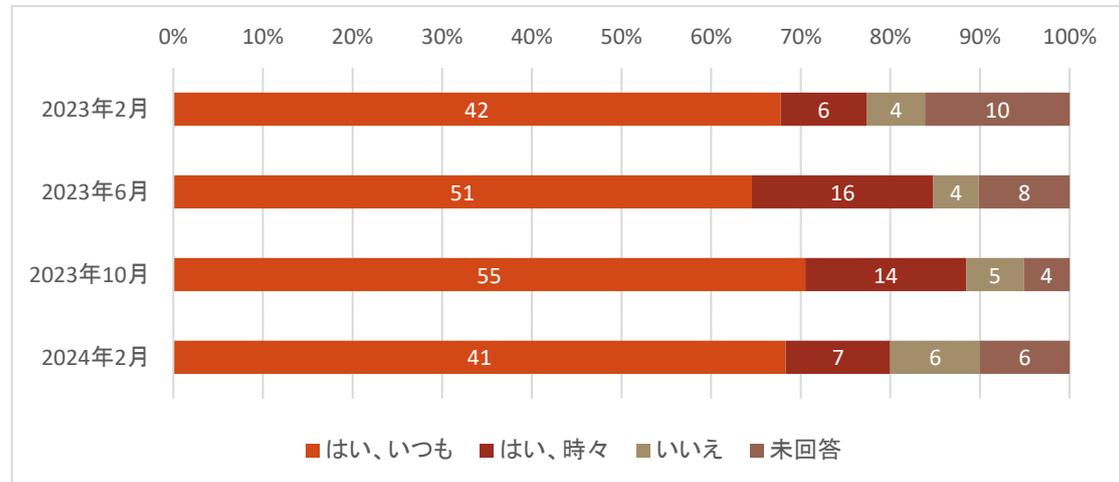
8. あなたは他の患者や来訪者により不安を感じましたか？



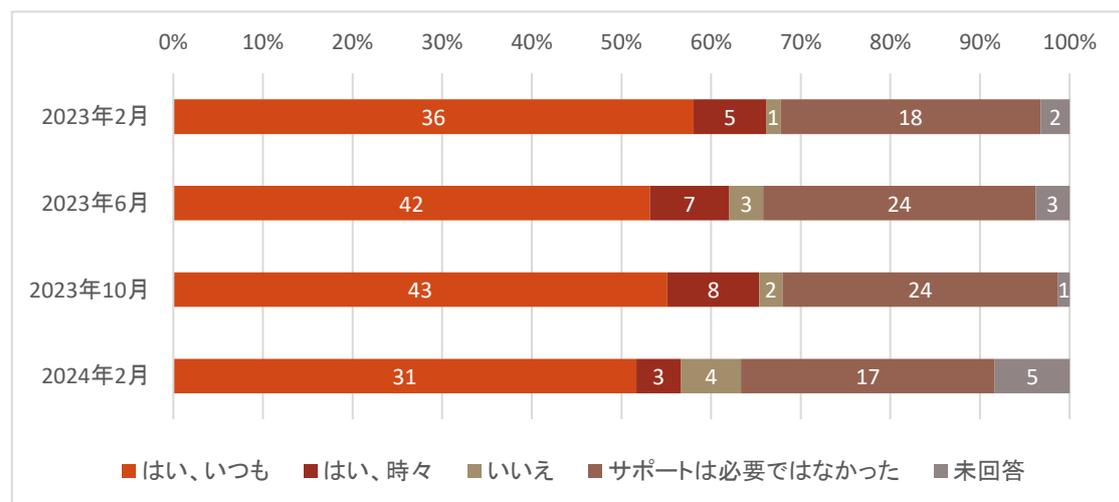
9. 手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？



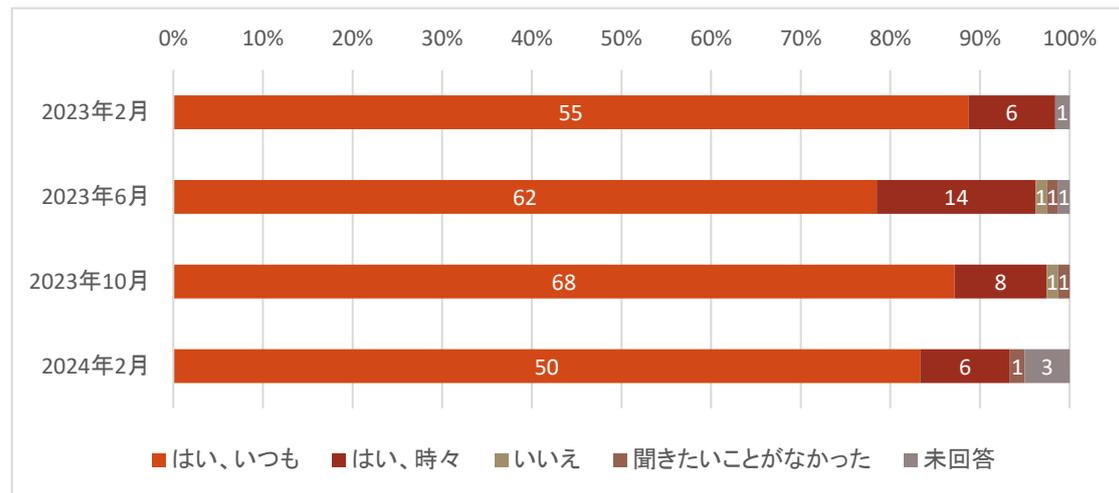
10. 食事に関して、あなたの意思を尊重されましたか？



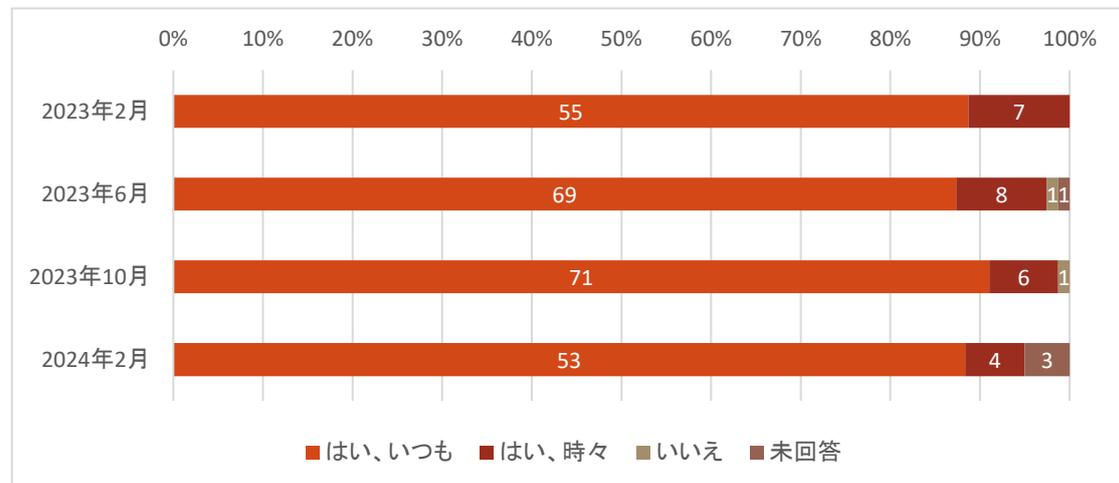
11. あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？



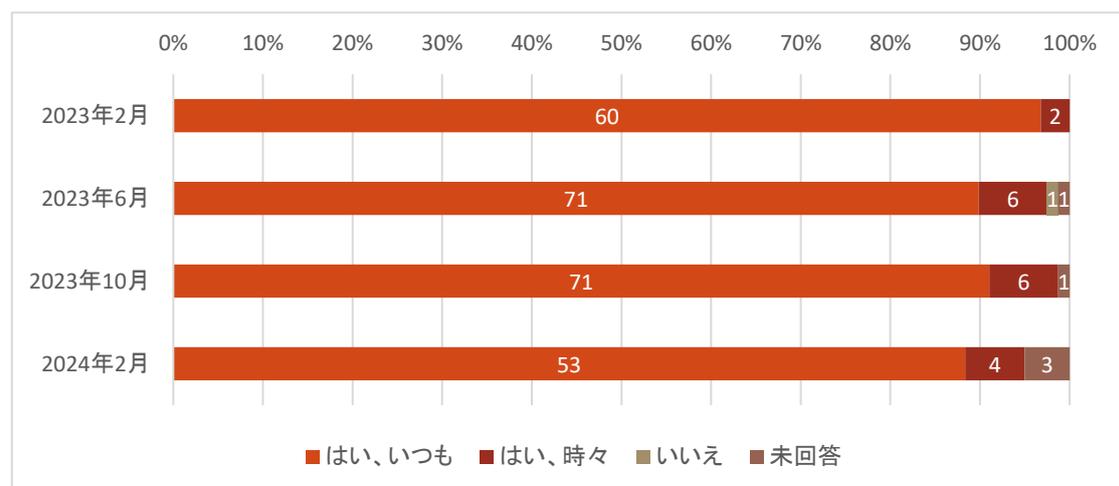
12. あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？



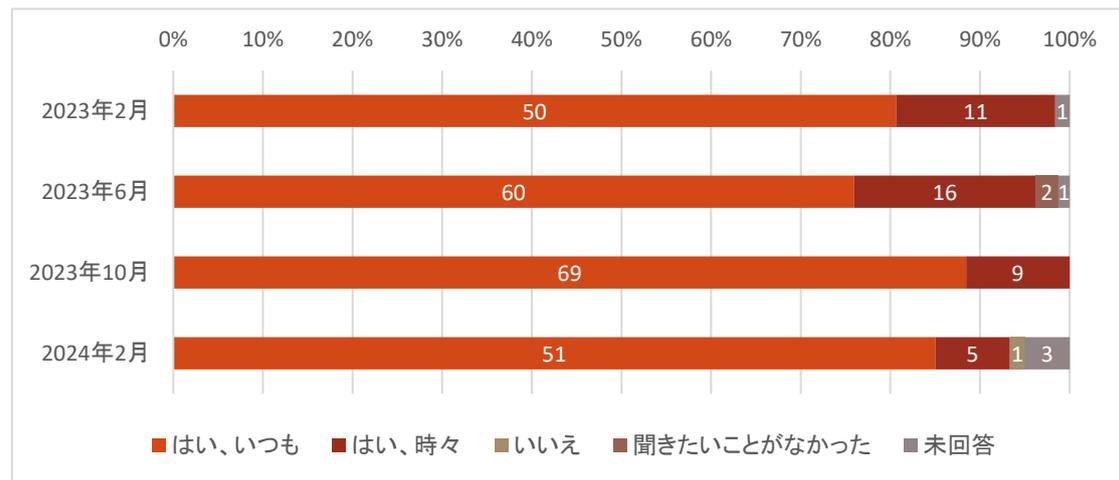
13. あなたは担当医を信頼していましたか？



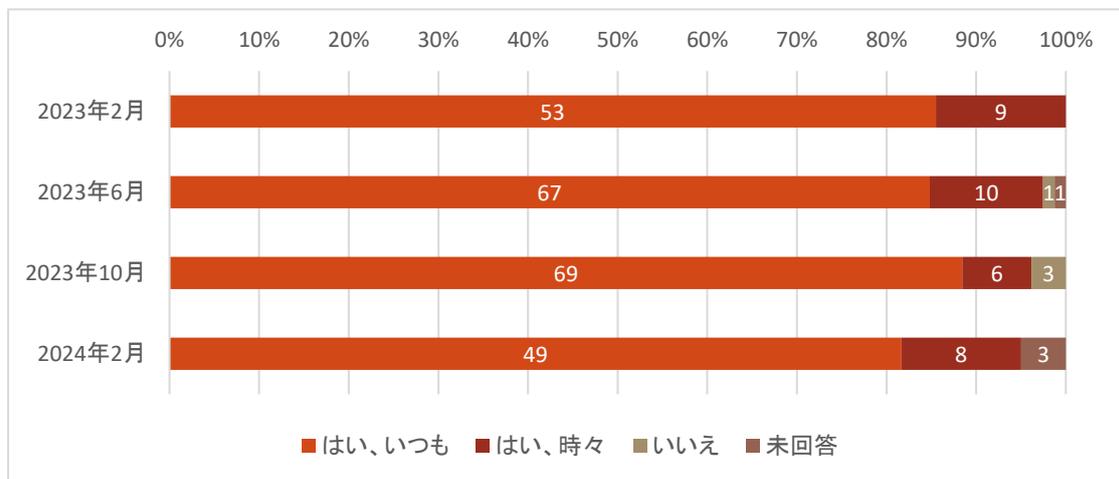
14. 医師は誠実に対応しましたか？



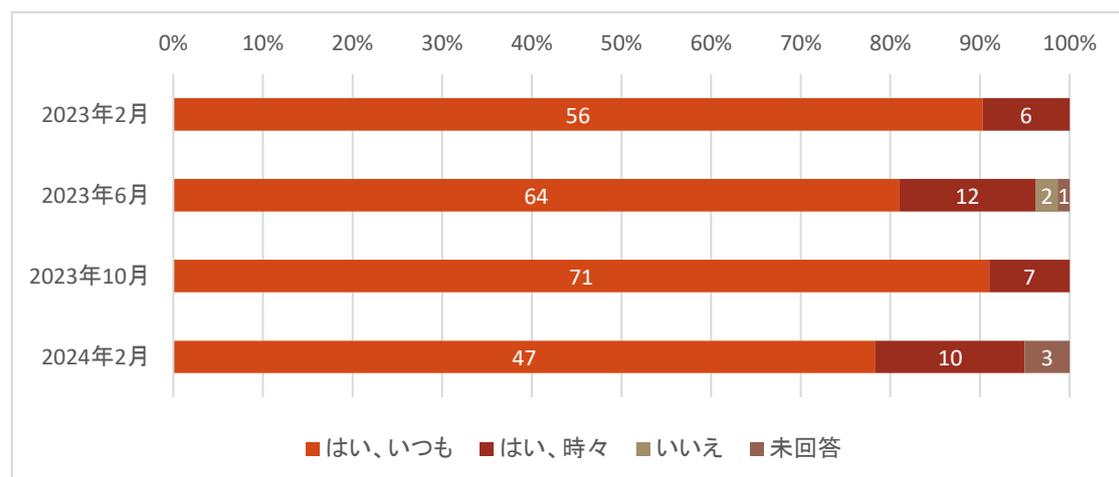
15. あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？



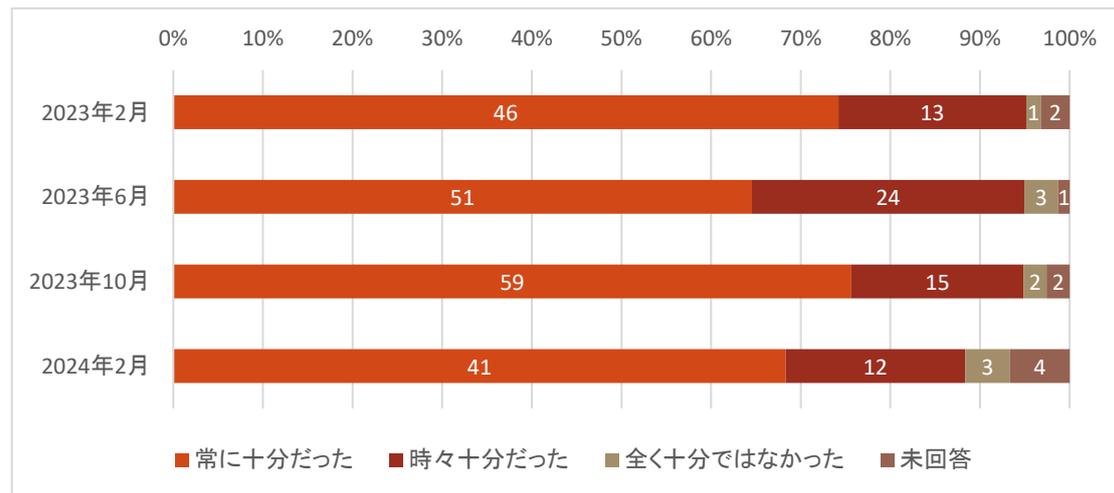
16. あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？



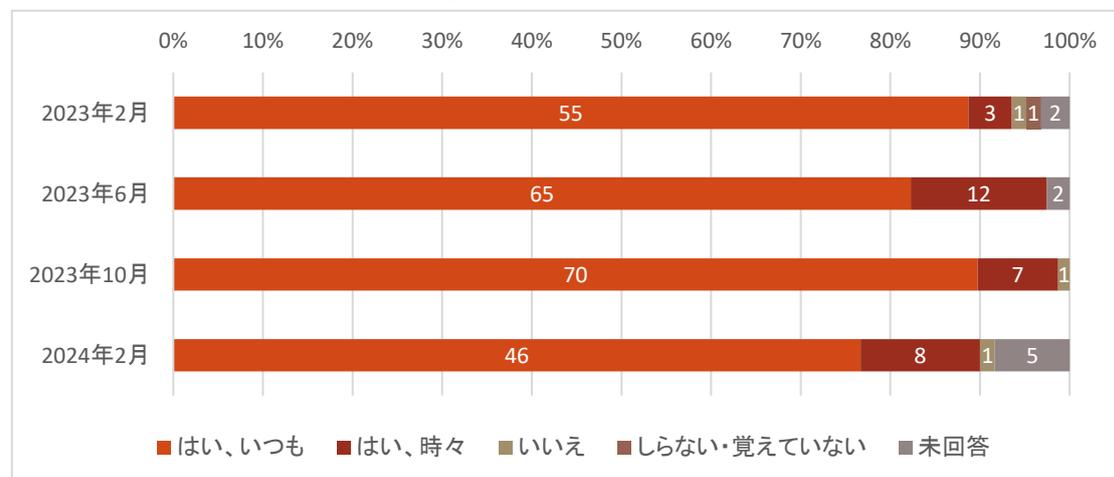
17. 看護師は誠実に対応しましたか？



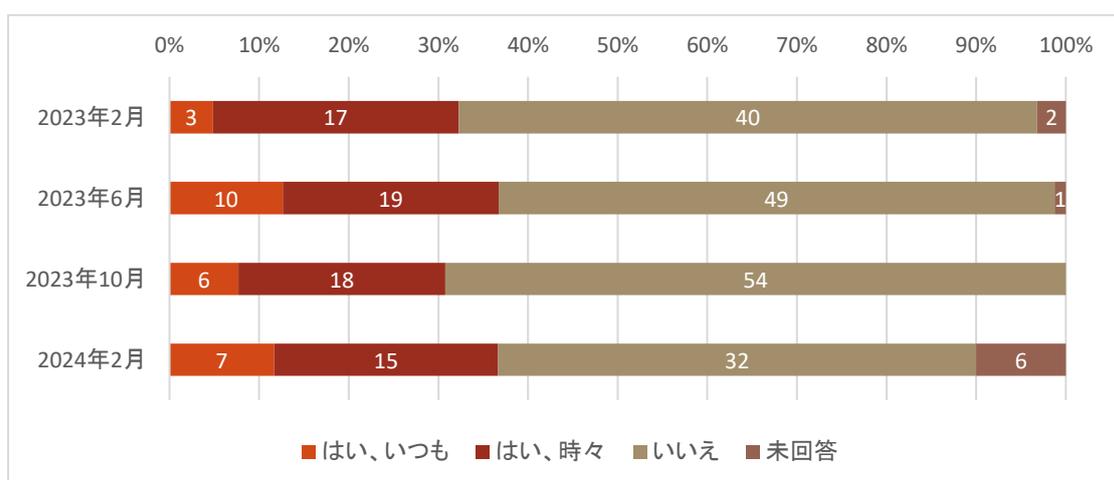
18. あなたのケアをするために、看護師の手は足りていると思いませんか？



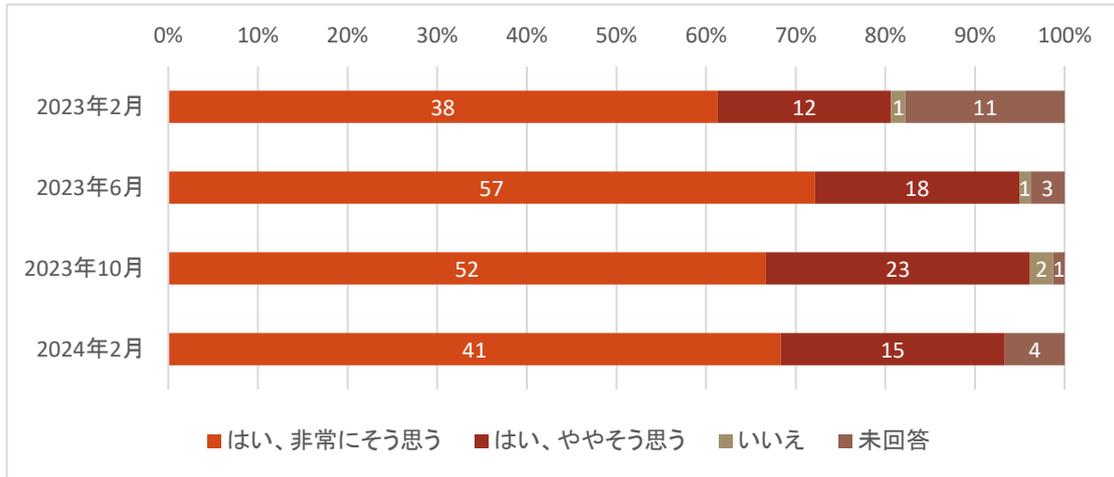
19. あなたのケアをするために、職員は協力して働いていましたか？



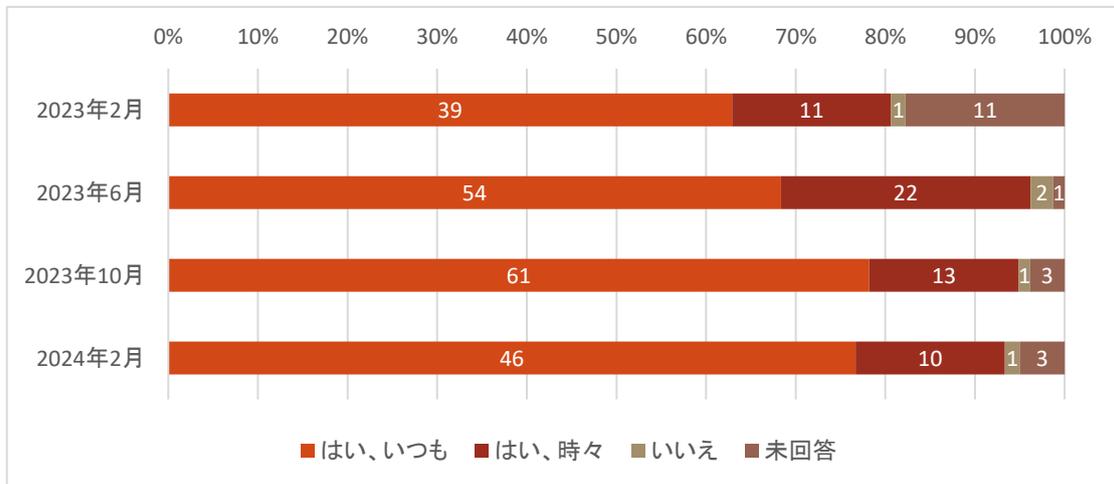
20. 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？



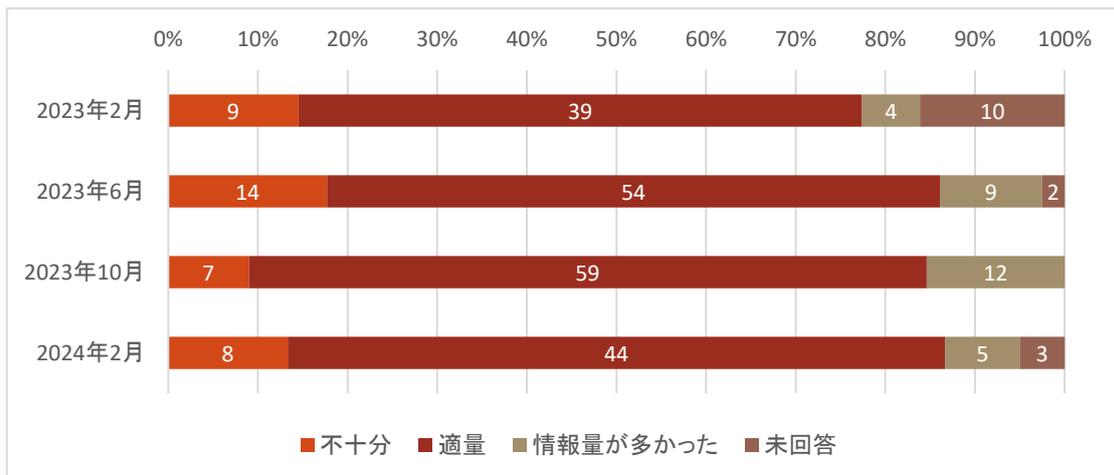
21. あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？



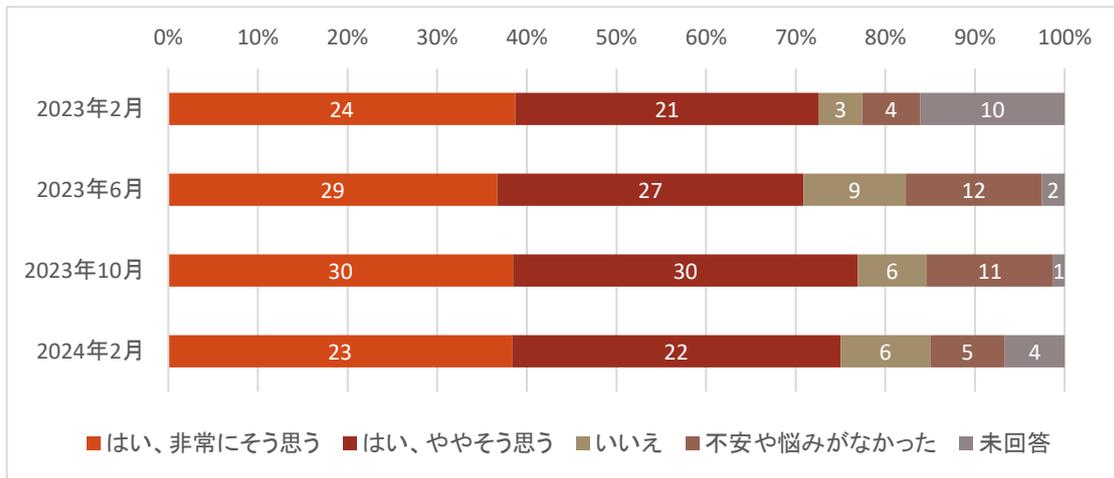
22. あなたは、自分の健康状態や治療方針に納得し、安心できていましたか？



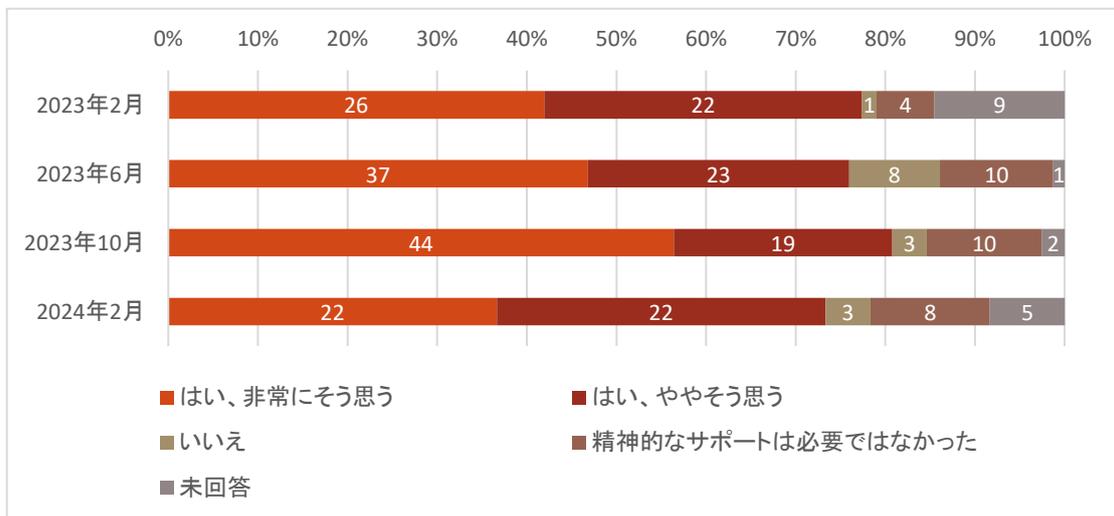
23. あなたは職員から、健康状態や治療方針の情報を十分に提供されましたか？



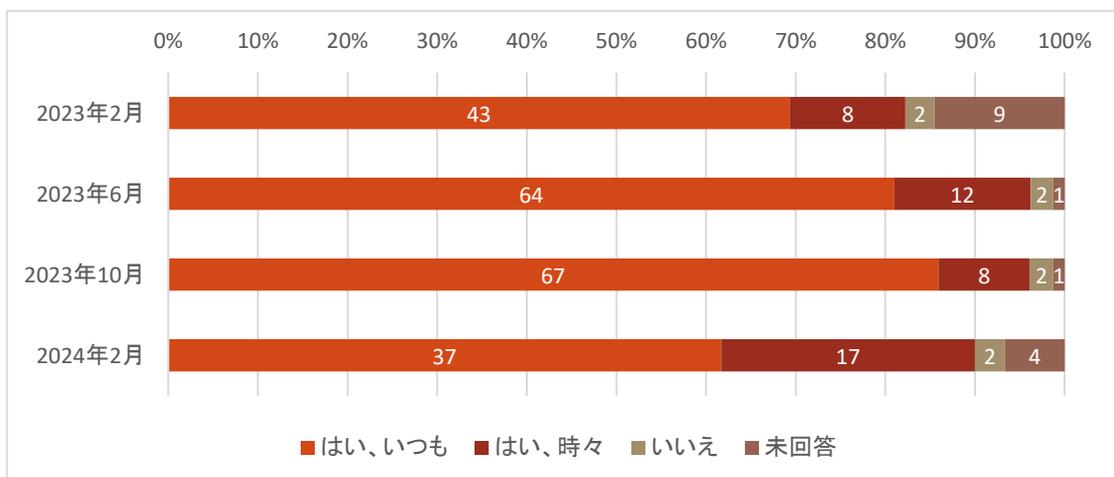
24. あなたの不安や悩みを話せる職員はいましたか？



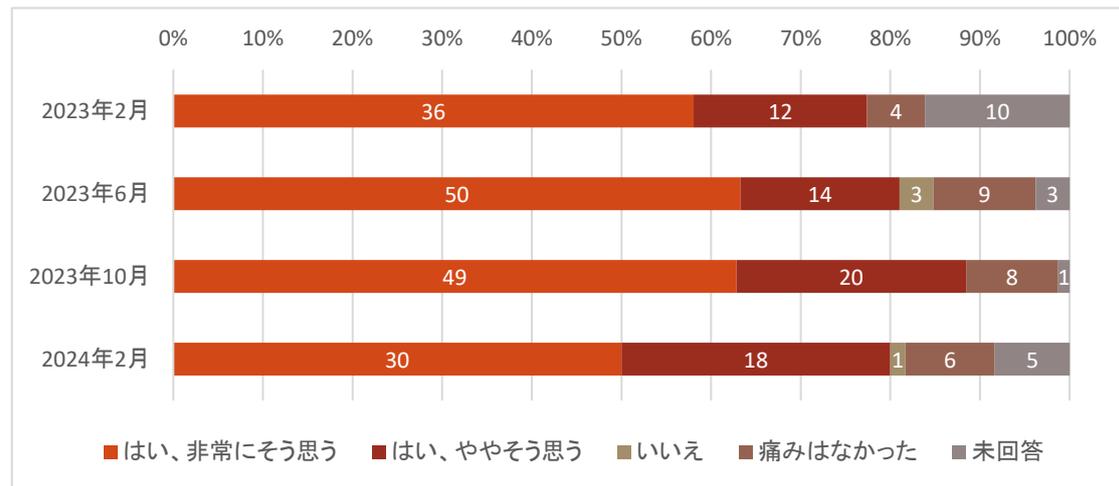
25. 入院中、あなたは職員から精神的なサポートを十分受けられたと感じましたか？



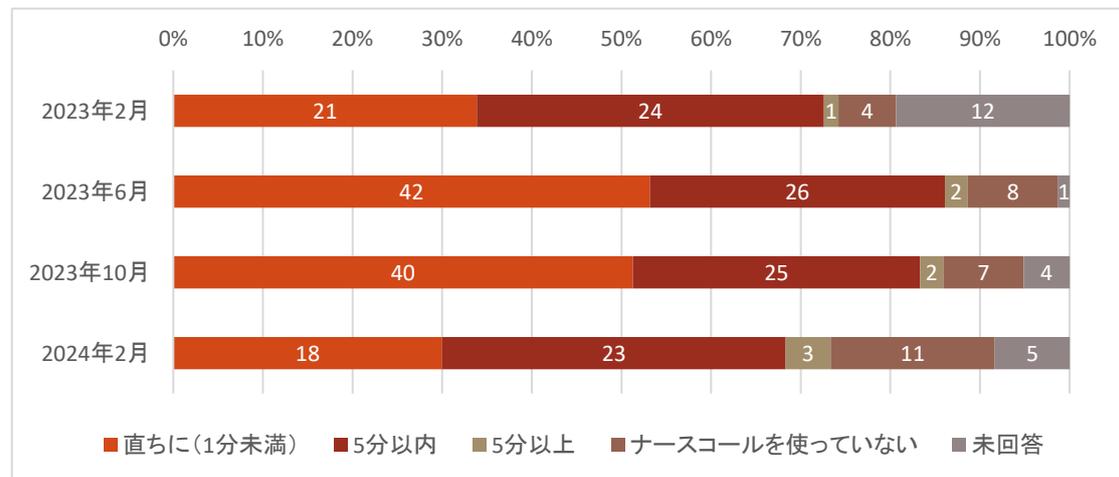
26. あなたの病状や治療方針についての話をする際、または検査・治療を行う際に、担当スタッフはあなたのプライバシーに十分配慮していましたか？



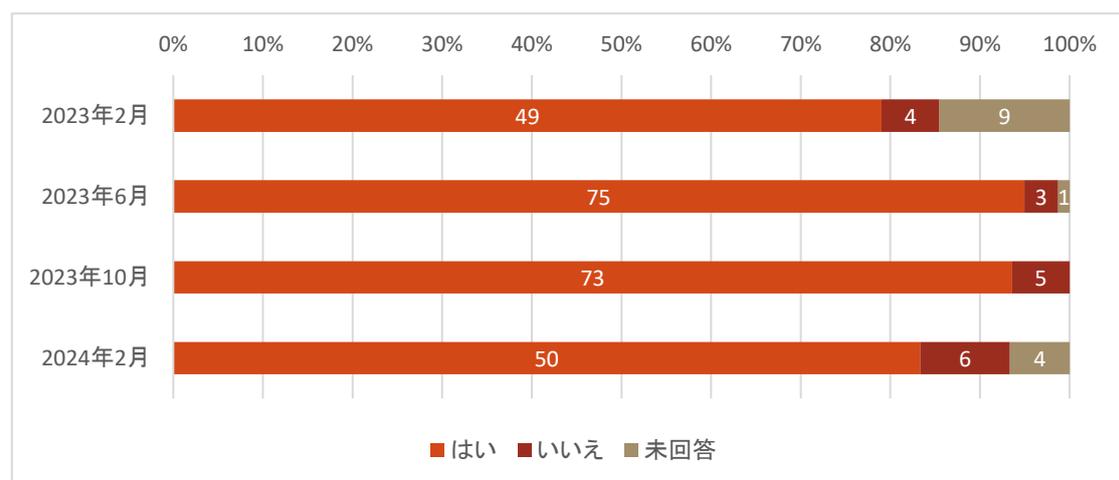
27. あなたは、痛みを和らげるケアを十分に提供されたと思いますか？



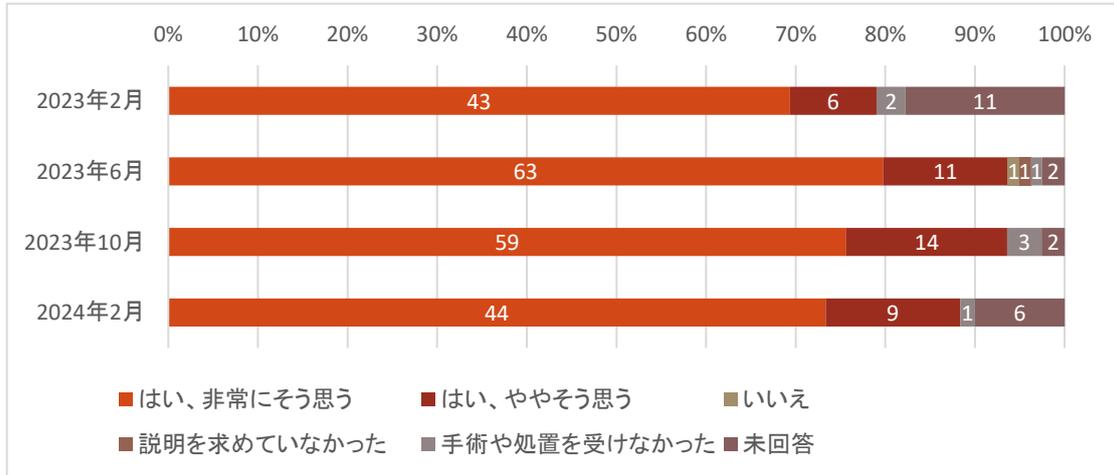
28. あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？



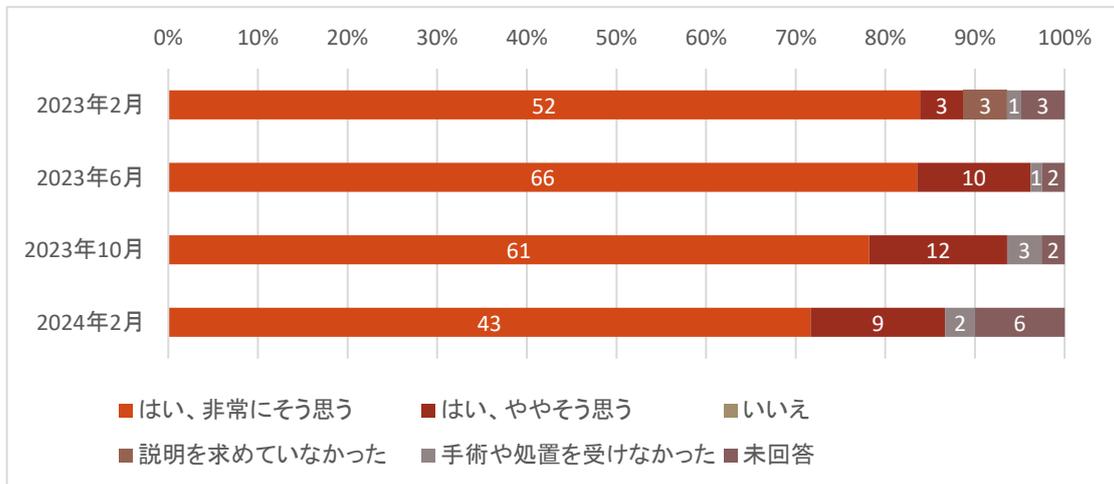
29. 入院中、手術や処置を受けましたか？



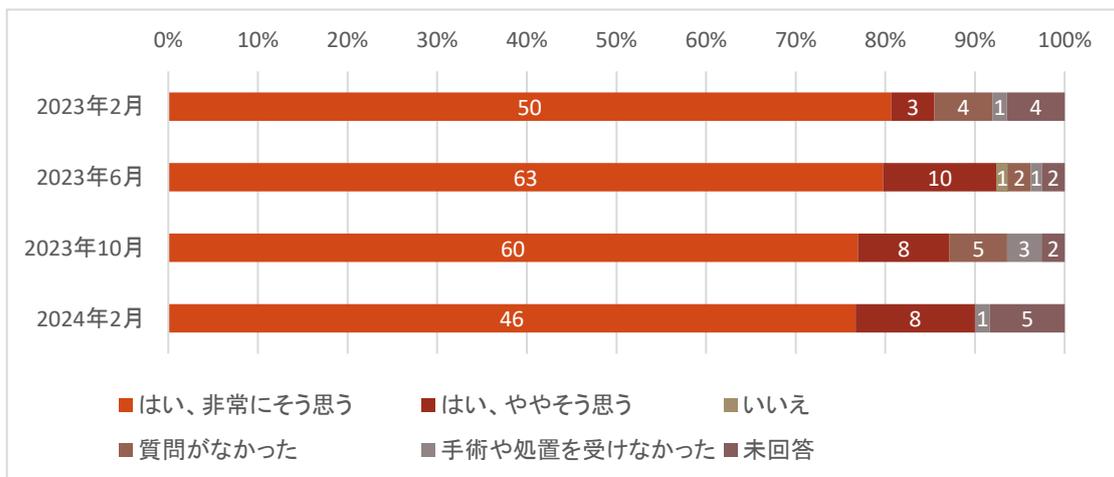
30. 手術や処置の目的(効果や危険性など)を、あなたがわかるように説明されましたか？



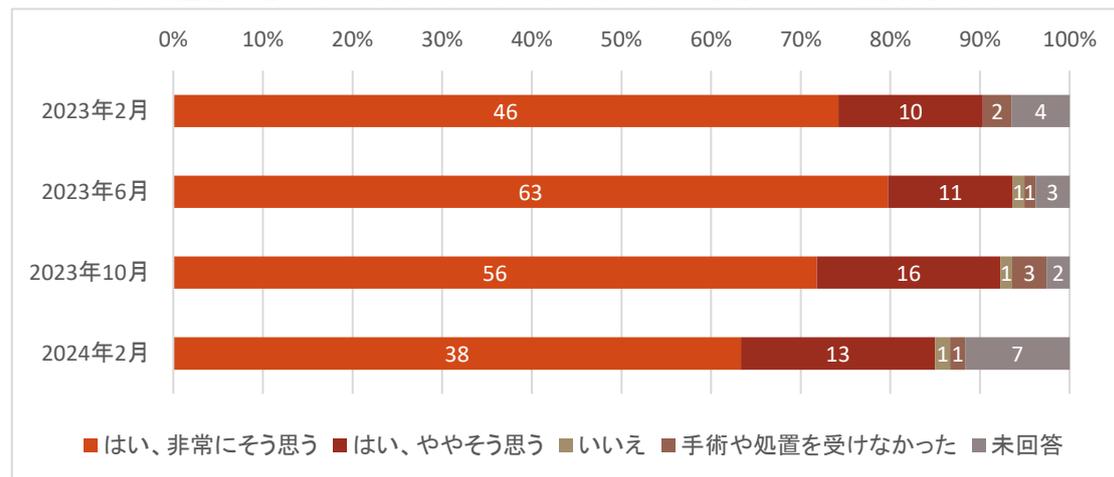
31. あなたがどのような手術や処置を受けるか説明されましたか？



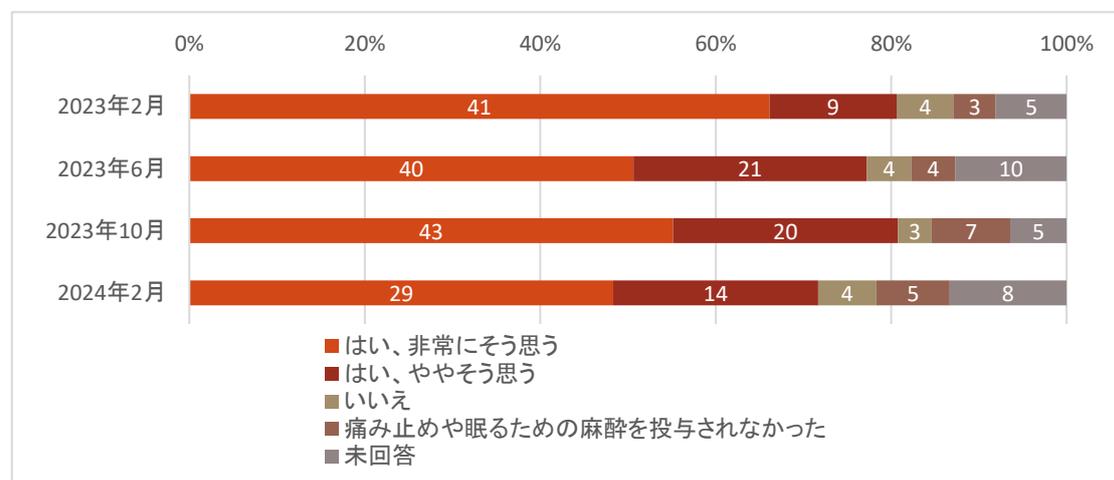
32. あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらえましたか？



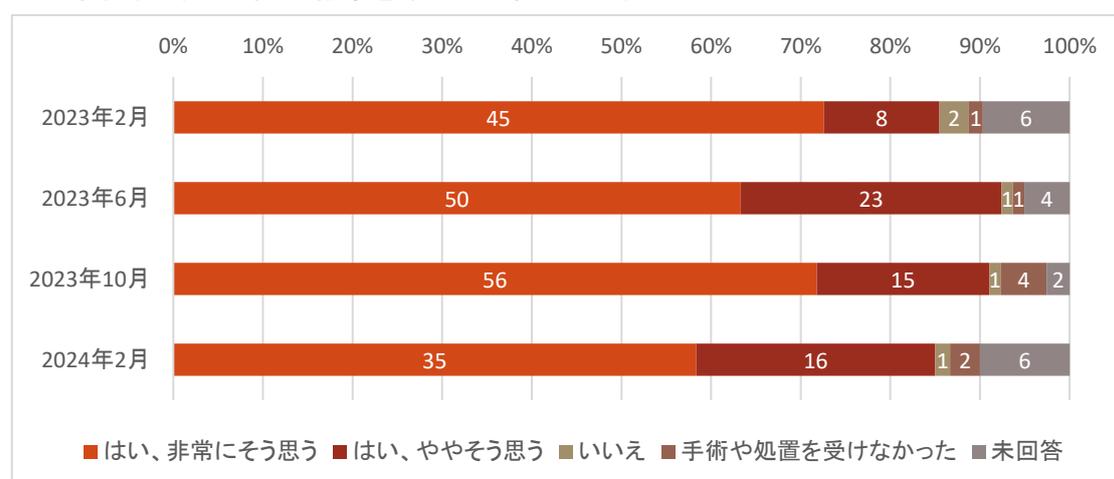
33. 手術・処置をすることで、あなたがどのような状態になるのか伝えられましたか？



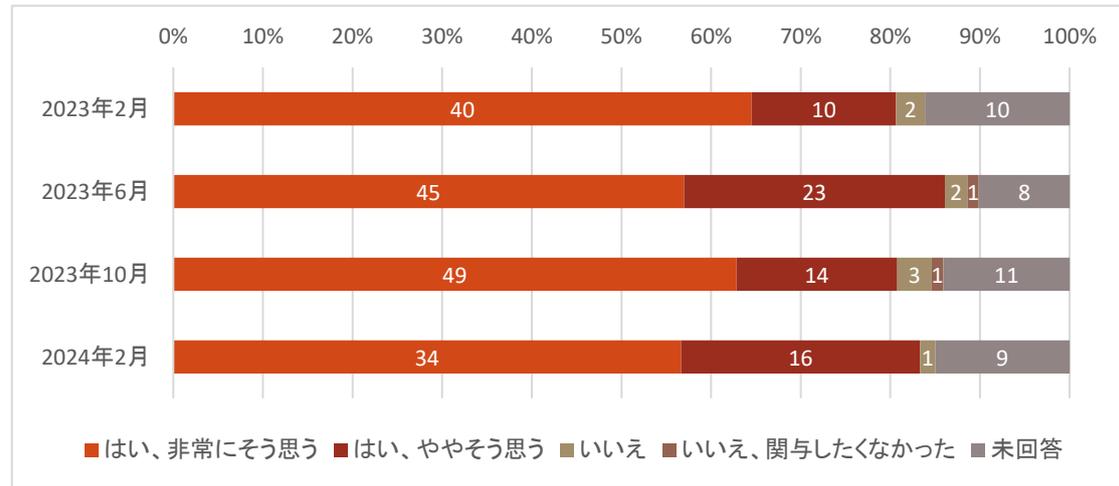
34. 事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？



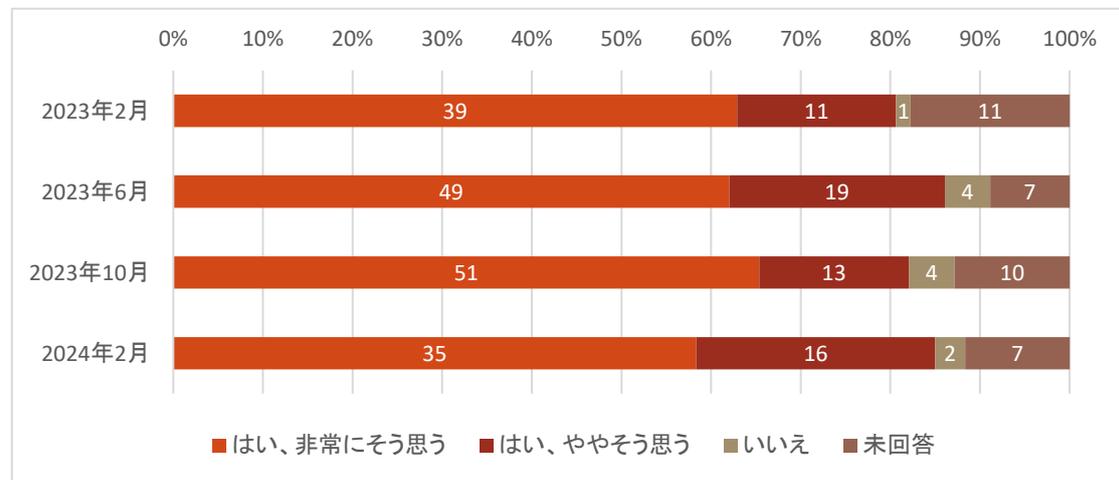
35. 事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？



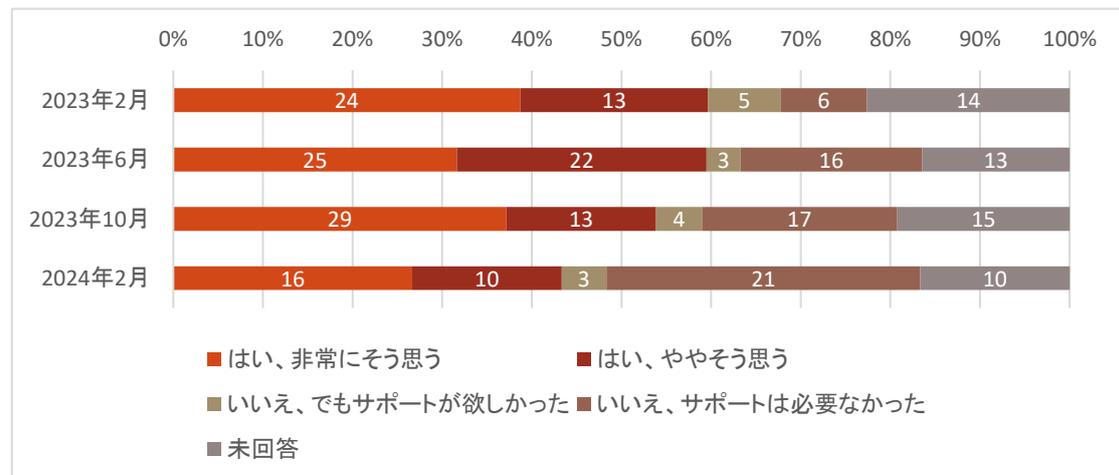
36. あなたは退院(転院)の決定をする際、自分の意思が反映されたと感じましたか？



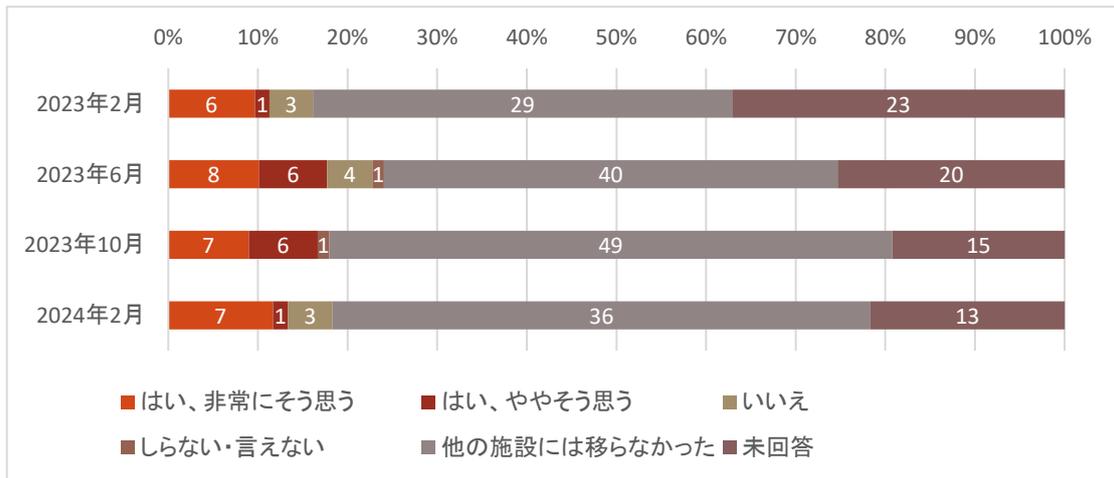
37. あなたは、退院(転院)日を十分に知らされていましたか？



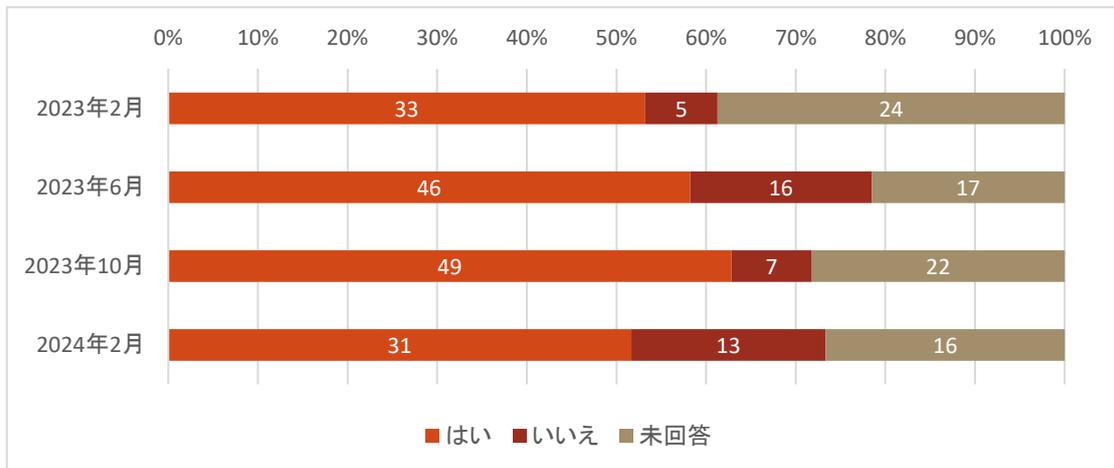
38. 退院後の健康面や社会面のケアをしてくれる専門職から十分なサポートを得られましたか？



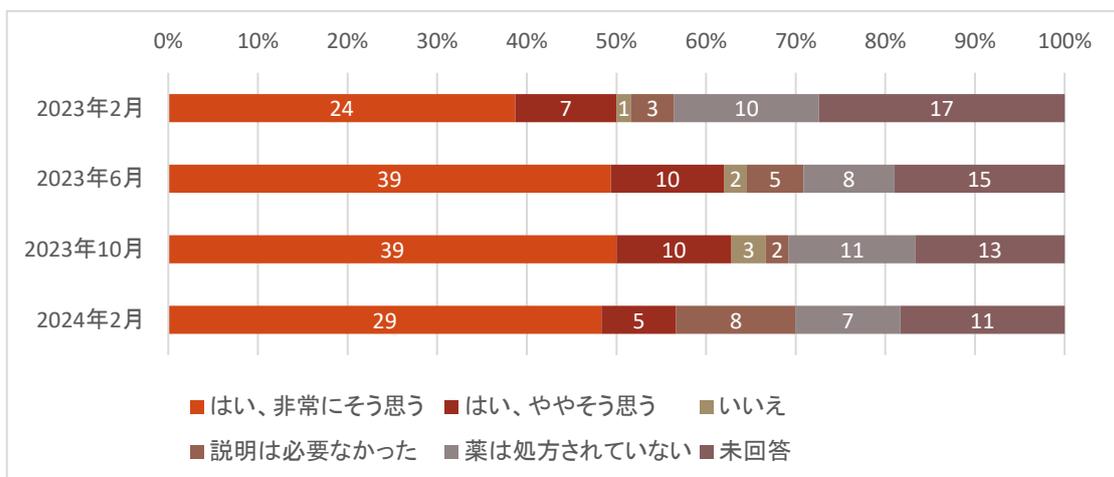
39. 他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？



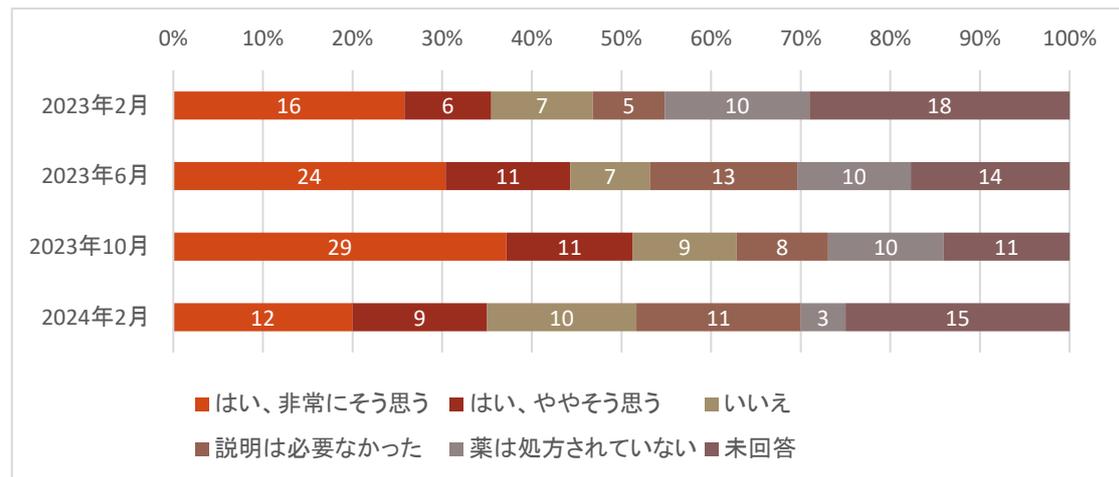
40. 退院後に守らなければならない事を書面で提供されましたか？



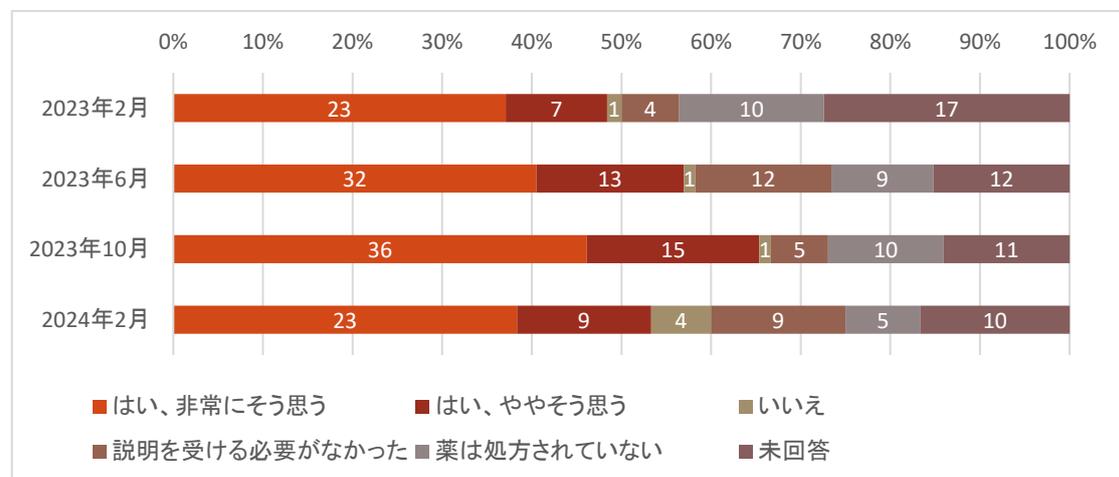
41. 職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的を、あなたがわかるように説明しましたか？



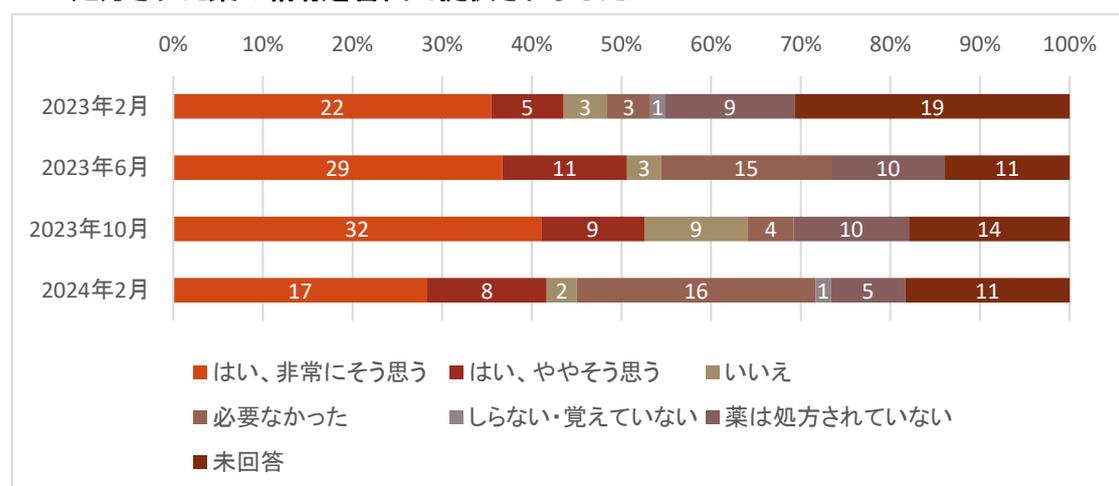
42. 職員は、服用する薬の副作用を伝えましたか？



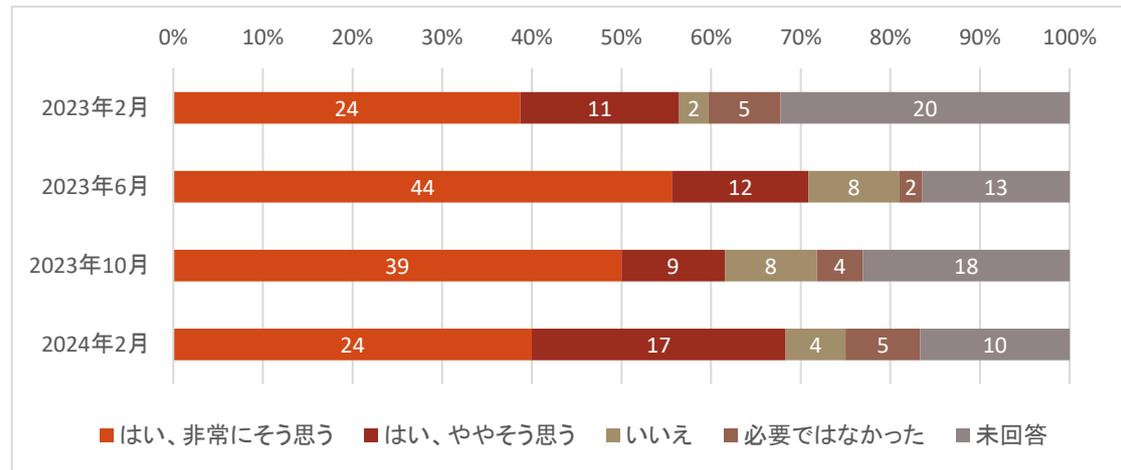
43. 職員は、薬の服用方法をあなたがわかるように説明しましたか？



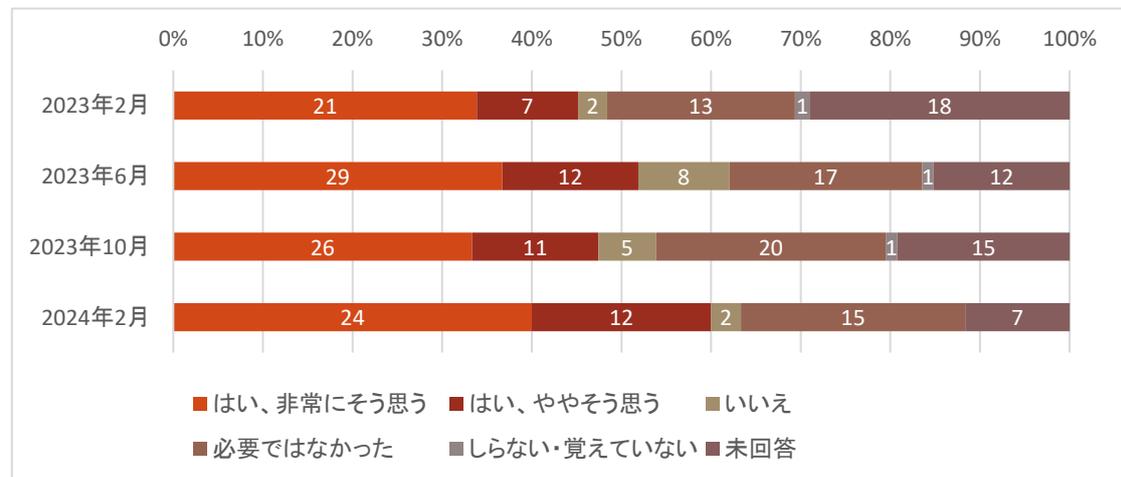
44. 処方された薬の情報を書面で提供されましたか？



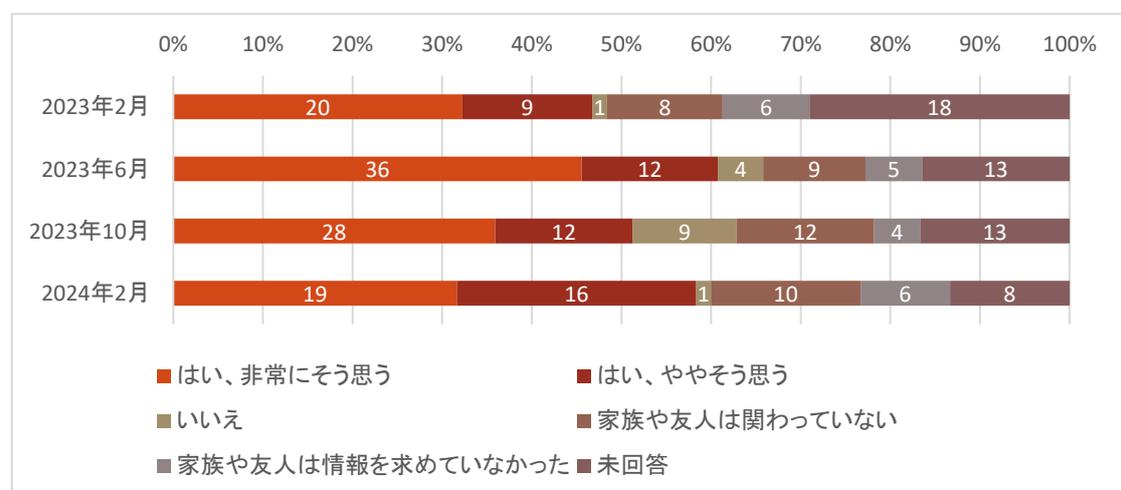
45. 職員は、あなたが退院(転院)後に気をつけるべき症状を伝えましたか？



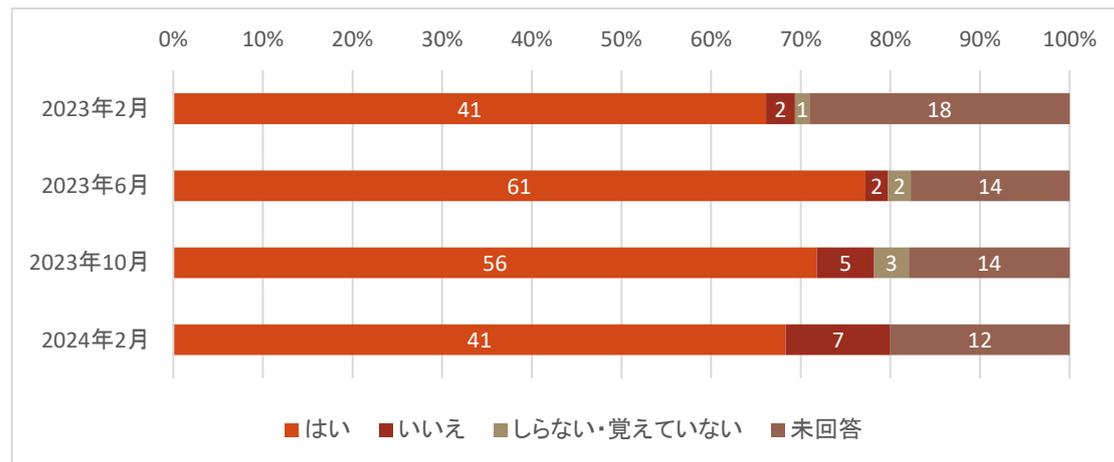
46. 職員は、ご家族などの状況を見て退院(転院)時期を考慮しましたか？



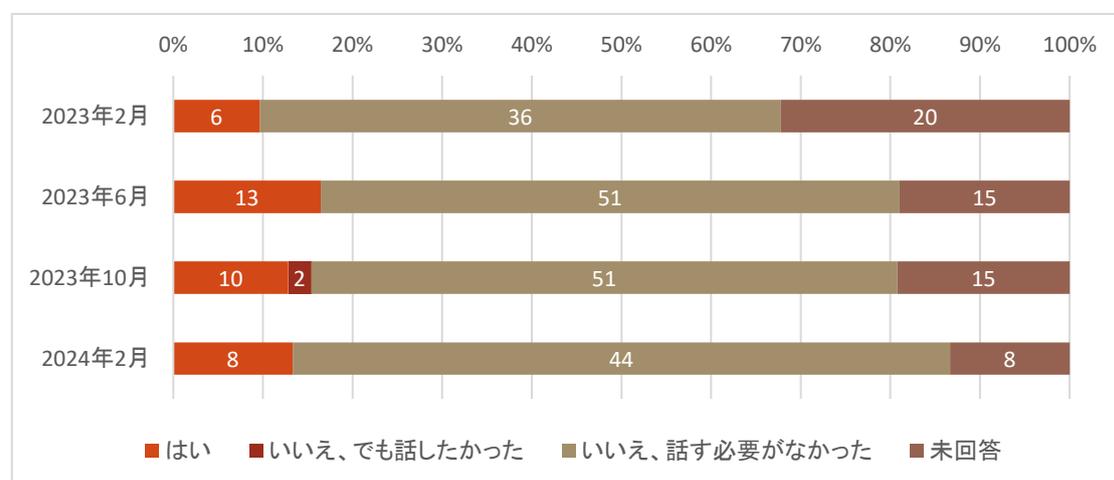
47. 医師や看護師はご家族やご友人にあなたのケアに必要な情報を全て伝えましたか？



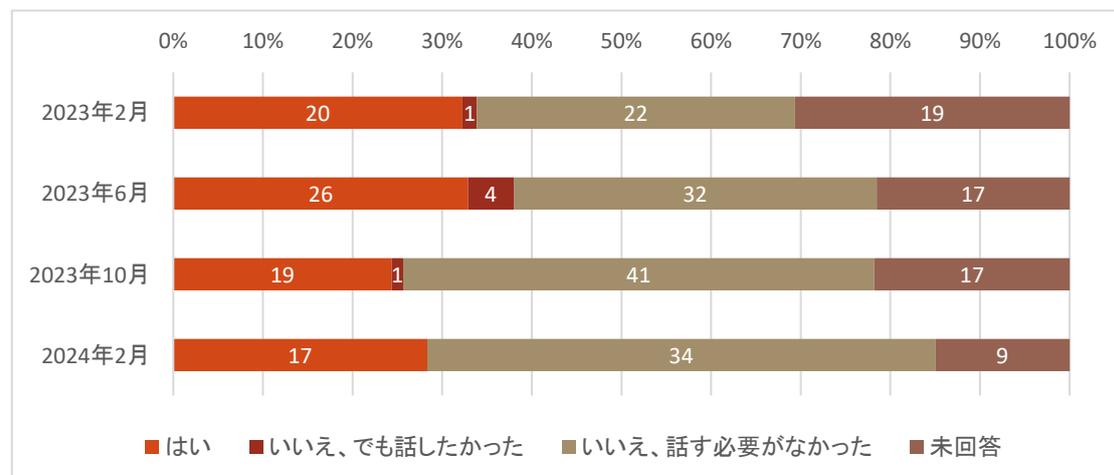
48. 職員はあなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？



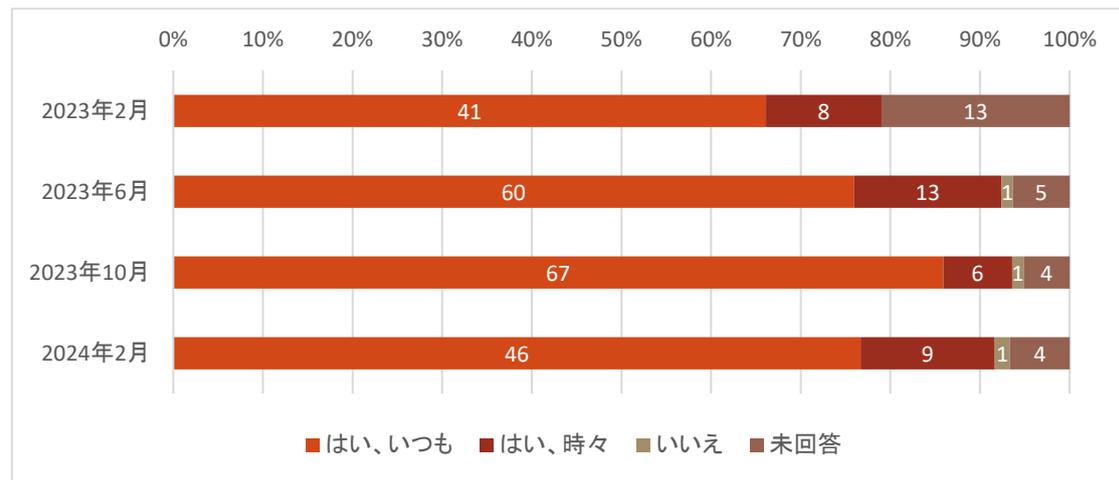
49. 職員は退院後に使用する器具や自宅の改修の必要性をあなたと話しましたか？



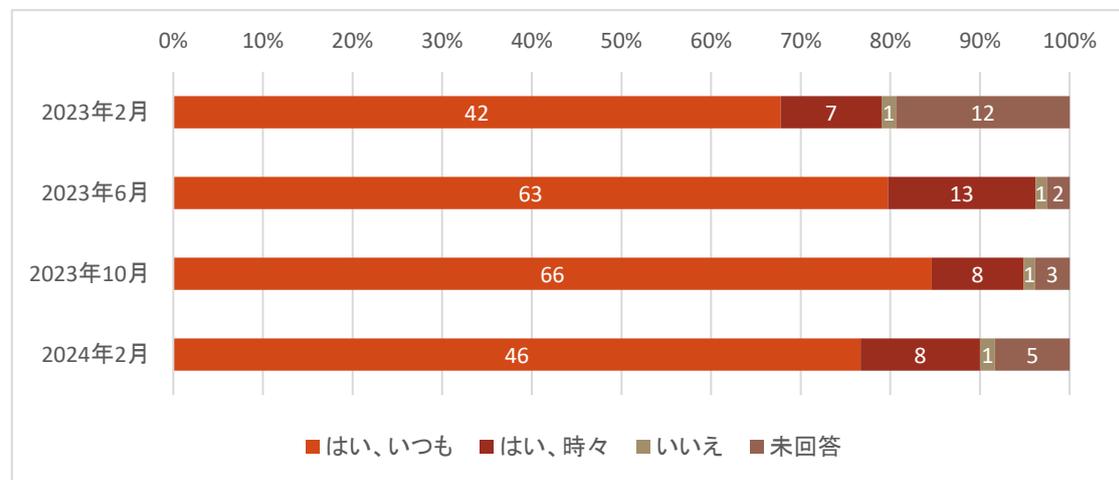
50. 職員はあなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスを話しましたか？



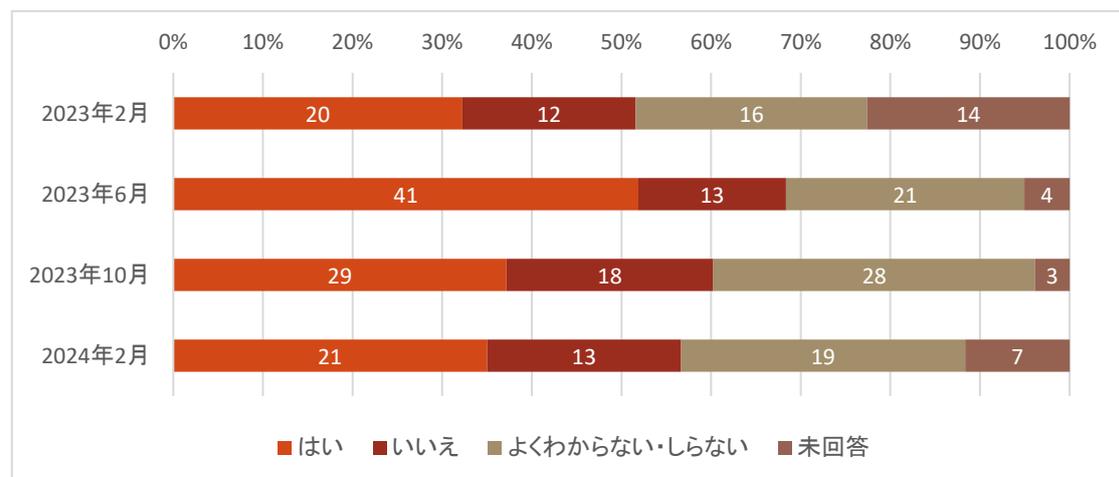
51. 全体を通して、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？



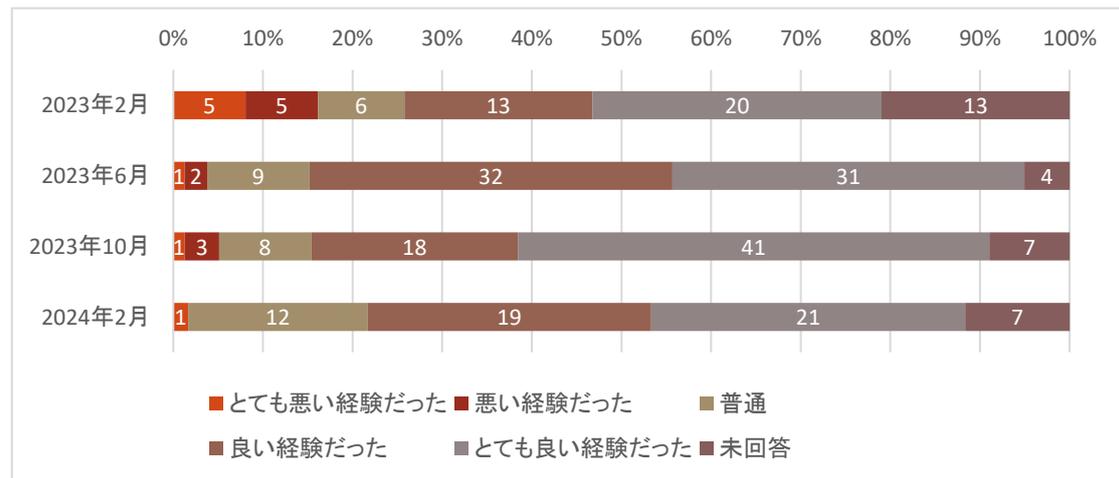
52. あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？



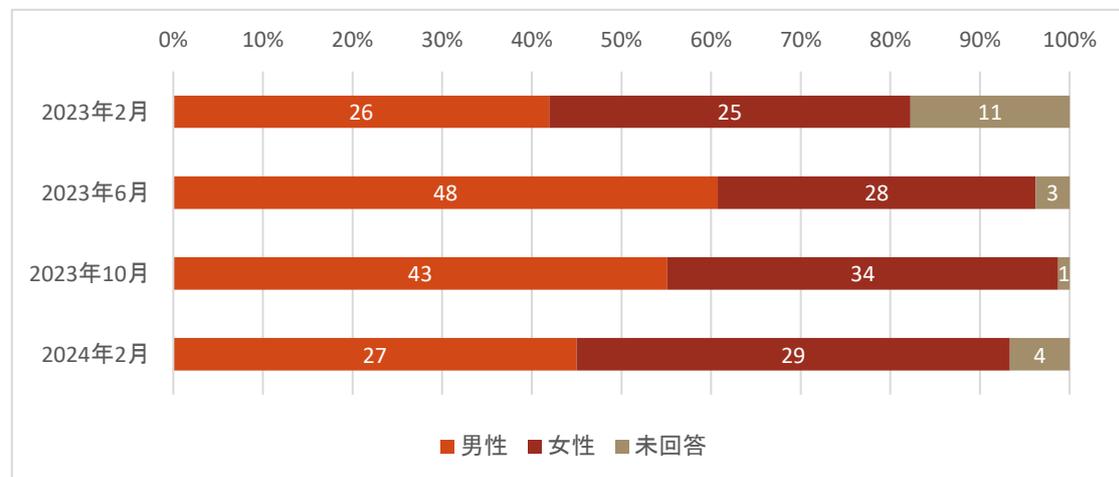
53. あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、称賛など)を伝える方法を知っていましたか？



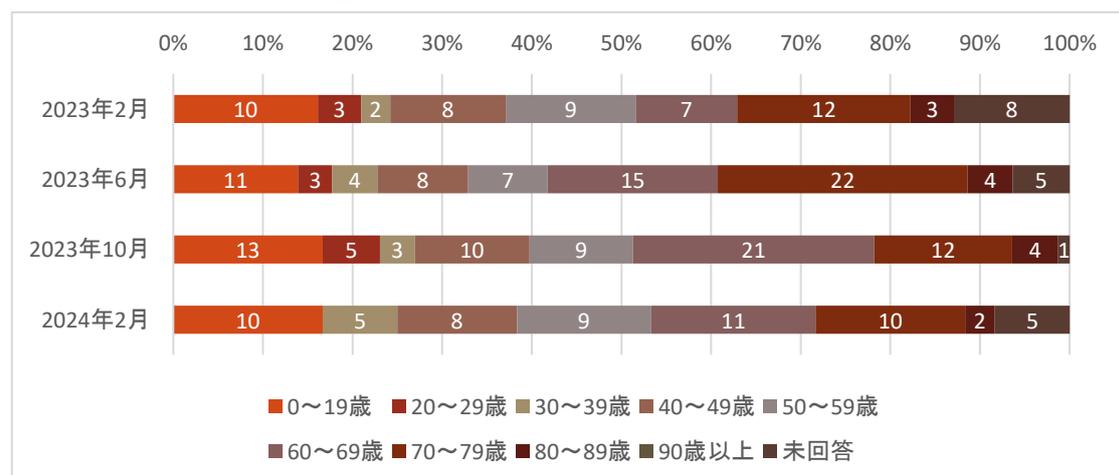
54. あなたの入院経験はいかがでしたか？



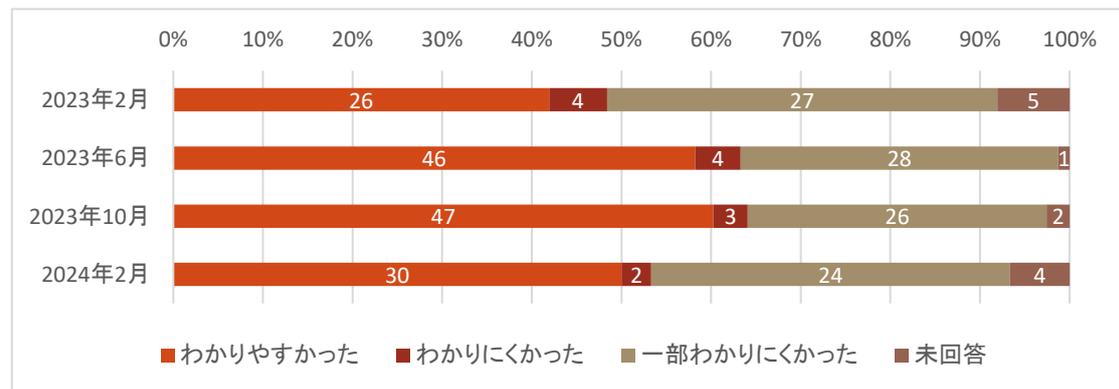
55. あなた(患者)は男性ですか？女性ですか？



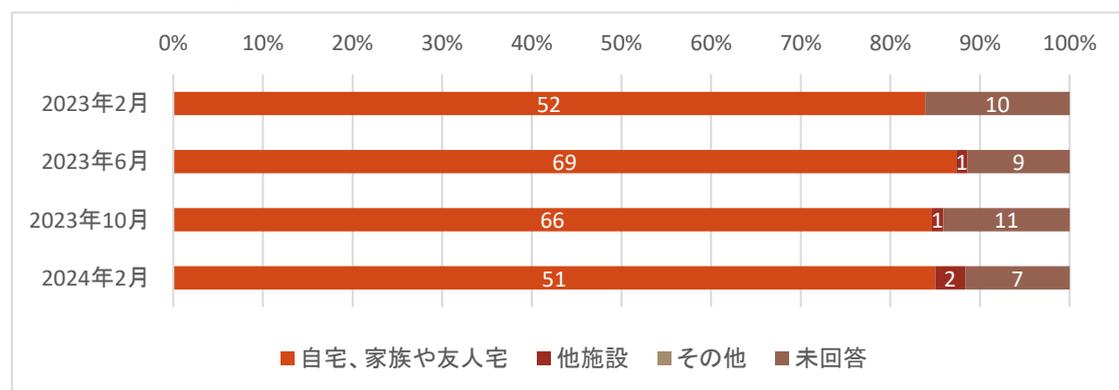
56. あなた(患者)の年齢を教えてください。



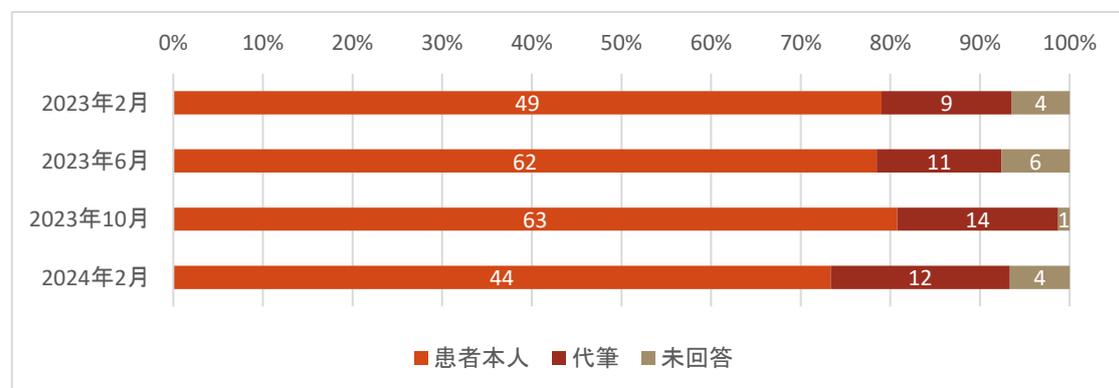
57. この調査票の設問表現は分かりやすかったですか？



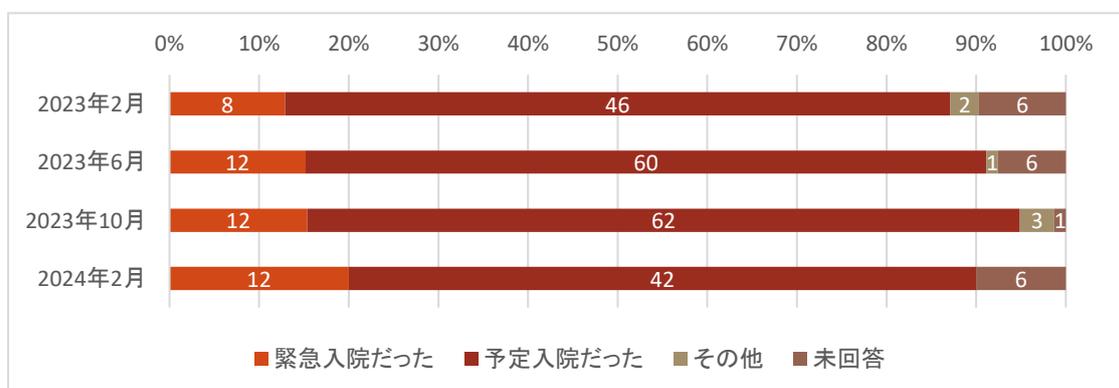
58. あなたは退院後、どちらに行きましたか？



59. この質問票に記入しているのはどなたですか？



60. あなたの入院は以前から決まっていた予定入院でしたか?緊急入院でしたか？



自由意見

<厳しいご意見>

2023年6月分

- トイレやシャワールームの「使用中」と「空いてます」の表示の切り替えは、高齢者は特にふだんの生活習慣にないことなので、全くできていません。別のアイデアを考えて下さい。室内灯がついていたら使用中とみなすのでよいと思います。
- アンケートの結果を公開してほしい
- 入院日初日のトイレトペーパーが使用した後の状態だったので本当に清掃終わっているのか疑問に感じた。(普通、ホテルも同様だが先端が三角形にしてあるので判別出来る)CS セットの浴衣・タオルは誰が配布するのか？看護師さんが持ってきてくれる時もあれば一言も案内をしない看護師もいる。以前耳鼻咽喉科に入院したことあるが清掃は掃き清掃と拭き清掃があったが、循内では拭き掃除がなかった。ゴミ箱も一ヶ所に2個とも置いてある。普通はTV台横と洗面台横別々に置いておくべきだと思います。(清掃業者？清掃者？の意識に差があるように思います)手洗い石けんも20ミリぐらいしか入っていなかったのも、使用するのに気が引けた！ロッカー内ハンガーも針ガネ状のものが3本入っていたが、形状が折れ曲がっており使いにくかった。同じ診療科の同フロアでこちらから会釈しても無視するスタッフ(看護師含む)もおられ、その方が入院期間中の担当になられた時は気分の良いものではない！(何の為にこの仕事についているのか根本的な意識改革が必要では…?)※廊下で挨拶して無視された看護師が担当(看護師さんの出勤率・配置体制から余裕がないように感じる。忙しすぎるのが背景にあるのではとってしまう?!)(実際に朝と夕刻の態度が大きく違っていった。夜は優しく笑顔であり印象良かった。)として検温等に來られたが、物の言い方等が上から目線、退室の際もカーテンをきちんと閉めず出ていかれた気分の良いものではない。〈食事関係〉食事を持って來られる方々愛想が悪い印象(男女共)ドレッシングをどれにかけたか良いかわからないものがある。かけるものの横に置いて欲しい。焼き魚に大根すりおろしやゆで卵があったが少々しょうゆ食塩を添えて欲しい。職員の定義は何？
- 病院の規模が大きく高度な治療を行わなければならないので、患者さんも多い上に人を育てなければならないので、どうしてもこういうシステムになるのは理解しますが入院前、何か聞きたいことがあっても、どこに聞けばいいかわからないし、入院してからもとんでもなくたくさん先生や看護師さんが入れ替わり立ち代わり來られるので、誰をメインに頼りにしていいかわからずに、そこはかとない不安感がずっとある。メインの先生は、お忙しいとは思いますが、誰かいつも見る担当の人がほしいなあと思いました。
- 担当医…名前を聞いたと思うが最初だったので診察つど教えてほしい。看護師さん…皆さん親切ですが、コロナの影響かマニュアル通りで大変、PC操作データ送付におわれているよう。昔のように患者との会話が少なく。私の4人部屋の方が体調が悪いのですが、余りにも足音高く何をしても音をたて、声を無駄に発する。この様な方は1人部屋に変わるように希望する。前の方はおとなしいので良く我慢しておられる。(感心)看護師さんは若いので上席者に言えないのか？婦長さんの役目は？
- 付き添い患者の駐車場優遇時間を3時間以上にしたい。(地下から北病棟まで荷物を持って上がり守衛室に寄って2時間で出庫するのは大変です)子供がクリーンルーム利用時の保護者の食事スペースを病棟内で、共同スペース以外で確保してほ

しいです。食べてすぐに戻りたいのに、共同スペースは話しかけられたりすることも多く他の事に気を遣わなくてははいけません。利用していない会議室や第 2 プレイルームでも良いです。15 分程度でも良いので共同スペースより 1 人で休みたいです。子どもがいない方も多くおられると思いますが、自分の家族が病気になった際にもその言動をされますか？と思うことがあります。患者はもちろん家族も必死に頑張っているのを理解願います。面会時間を 14~18 時間は時間を気にせず面会させてほしいです。(個室に限り)有料で入室しているのに 30 分で退室を求められます。土日は医療従事者の出入りもほぼないので、誰かに迷惑がかかりますか。

- 入院して 4 ヶ月以上、今日初めて他のお母さんから駐車料金が 2 時間まで無料になることを聞きました。毎週末 2 日間、家族が洗濯物の世話をしてくれる為、来院してくれる度に“30 分以上 ¥1000”の料金を払っていたので、事前に病院関係者の方から教えていただきました。北病棟は、遠いのでなおさらです。子供(患者)が、治療が始まりだした頃、微熱で夜、頭だけが熱いと言い、眠れなかった日の事、看護師さんにアイスマクラをお願いすると”熱がないと貸せない、他に熱を出す患者さんが多いから”との理由で断られました。理由が理由なので仕方なく冷蔵庫に入れていたジュースで、気休め程度のその場しのぎで乗り越えました。辛そうな子供を見ながら、看護師さんの突き放すような言い方が親の心も辛くさせました。その件から、アイスマクラは持参する様になりましたが、その看護師さん、他の患者さんへは熱がなくてもアイスマクラを日常的に貸し出していました。人によって対応が違うことがとても残念です。ナースステーションの明かりが常に入ってきたり、ナースステーションでの話し声が、かなり大きく響きます。部屋の前の廊下の段差で、看護師さんの押すカート？ワゴン？の音が、かなり響きます。部屋のドアの開け閉めも配慮のない方だと他の部屋より大きな音です。ここは泊まってみないと分からないものだと思いますが、夜が苦痛です。あと天井にほこりがたまっていて、空調は怖くて使えませんでした。色々書きましたが、子供に寄り添って下さる医療従事者さんも多く、基本的には快適に過ごさせて頂いており、感謝しています。
- 付き添いを求められ、仕事を辞めざるを得ない状況にも関わらず、付き添い者の生活に対して配慮が少なすぎる TV 台、冷蔵庫のセット料金など高額すぎる。TV は見ないのに生活の為に、必要な冷蔵庫を利用するだけで余りにも高い。タオル、病衣もセットにされ、タオルは一度も利用した事が無いのに高すぎる、セット設定を止めて欲しい。看護師の入室時の挨拶、プライバシー保護(ノックするが返事を待たずに入室する、カーテンを閉めない)などは改善して欲しい。スタッフ(病棟内)は入院患者、付き添いに挨拶をして欲しい。社会人として残念に思います。
- スタッフステーションで喋る声が大きく、とても不快です。医者もうるさい。廊下を世間話をして歩くとか止めていただきたい。患者の気持ちを考えられないのでしょうか。スタッフステーションで、名前を出して喋るのも丸聞こえです！
- 入院中スタッフの方々には大変お世話になり、ありがとうございました。今回の入院中、同室の患者さん複数の方々がお部屋の中で長い電話をしておられました。少々の話し声は気になりませんが、どうしても内容まで聞こえ、かなり病気の深刻な状態まで聞こえてくるので、病気と向き合っている自分としては、いたたまれない気分になります。合部屋での通話はなるべく控えていただくよう、お願いできませんか？病状によって動きづらい患者さんもいらっしゃると思いますが、その場合の配慮をしながら考えていただければと思います。

- 平日なのに Dr の回診がない時がある。5 回以上、研修医に気になる事を聞かれたから伝えたのに相談してきますと言ったものの返答がなかった。何度もあります。看護師の人手が足りてないのはわかるが依頼したことをしょっちゅう忘れている。度々同じ事をいろんな看護師に依頼する事になる。後まわしにするのは良いけれど、忘れずに欲しい。メモを取るなど全くしてくれない。何度も言わなければならない気持ちを考えて欲しい。あとでしますと言われると 9 割はできていない。もちろんちゃんとしている Ns がいますが、申し送りを読まず、患者のこともちゃんと診てくれない仕事をしてくれない Ns がいます。他の患者から情報をもらって、初めて知る事が多い。説明のチェックリストがないのは問題だと思う。他から聞いた事を Ns に伝えると「あーすいませんでした」と謝罪する気のない態度の人がいる。Ns と Dr 間で話をしてくれないから間違った治療などがある。患者から Ns がこう言ってたんですかと Dr に聞くのはおかしい。Ns も「ん？」と思ったなら Dr に確認して欲しい。Ns は Dr の指示があつてるのかもう少し考えて欲しい。この治療の時はこの薬が必要とかもう少し理解して欲しい。Ns は Dr の指示が合ってるのか、もう少し考えて欲しい。この治療の時はこの薬が必要とかもう少し理解して欲しい。聞いても答えられず、次の日に説明なのはどうかと思う。もっとプロとしてのプライドを持って働いて欲しい。
- 肝胆のチューブをもっと早く抜いて欲しかった
- 患者に寄り添ってくれる看護師さんもいるが、持論を述べるだけで、患者の話を聞こうとしない状態を知ろうとしない人もいた。また、薬の使用についても「これなんで 1 日 2 回も使ってるんですかね？」と患者に尋ねる(ほぼボヤキ)ことがあり、それは患者が知ってるはずもなければ医師や薬剤師に確認すべきことと思った。さらに疼痛コントロールのために痛み止めの相談をしたところ、今でもだいぶ強いお薬を使っていて、これから日常生活に戻っていくのに痛み止めの薬ばかり飲んでいてはだめ、なるべく我慢してほしいという説明をされた。こちらとしては、どれだけ強いお薬なのか分からない医師が必要と判断して出している薬を飲んでいただけなのに、こちらが好んで飲んでいいる手放せないかのような言い方をされた時はショックでした。

2023 年 10 月分

- (5F 積貞棟)検査→治療含め 20 日少し入院しました。先生の説明などは適格でしたが、看護師さんが少なすぎるせいか、対応が雑な印象を受けました。〇〇さんという方が、夜の巡回の際、足音うるさく入って来て、ライトで顔を照らす等されたので目が覚め、その後しばらく(1 時間ほど)眠れませんでした。次の日その旨と静かに入ってほしい+ライトで照らさないで下さいと伝えたところ、静かに入っている。業務上仕方がない、眠れないなら睡眠薬出します、と言われました。入院中は不安な気持ちになり眠れない事も多くあります。そんな時に薬で解決するだけではなく、患者に寄りそう対応も必要なのではないでしょうか？ とても不安感を覚えました。その後も〇〇さん対応の際は、体調の変化を聞いて来ない(私にだけ)、病室にいきなり入って来て、ベッドで寝ている私にマスクを付けろと言って来るなど一方的に威圧的な対応をされ、気持ちが不安で病気以外の事でも不安感が多く治療に専念できませんでした。他の看護師さんは適切に対応してくださったので、単純に嫌われただけかもしれませんが、一方的に不適切で威圧的な対応され困りました。

- 病院の空調が暑過ぎ、寒過ぎで極端です。病院スタッフの皆さんには大変感謝しています。
- 1つ問題をあげるとすれば WiFi と呼出しボタン、WiFi はつながりにくい。呼出しボタンは前時代。WiFi を独自に強力にして、生体データをとばせれば、呼出しも体につければ1つですむ。位置も。看護師さんの仕事もへる。
- 入院の付きそい中ですが、仕事で平日の日中のほとんどがないので、入院生活の最低限の説明しか受けていないのでよくわからない事も多い。説明を受けたりした方がよければ、日程を決めていただけたりしてもらえるとありがたい。
- ○1 点気になったのは、プライバシーの事です。相部屋で仕方ないのですが、それぞれの患者さんの症状や治療の状況がきこえてきて、自分も気持ちがしずんだり…しました。又、自分の治療の様子や経過も、ほかの患者さんにきこえることで、逆に不安にしているかな…とも気になりました。同じ診療科にかかっていると、よけいにつらかったりしました。医療者もハッキリ伝えてくれようとする声も大きくなりますよね。難しいですね。もう少しだけ、何か工夫できるといいなと思いました。
- ・起床の際のろうかの電気が6:00につくには小児科病棟では早すぎる・16日間のうち「エビドリア」が3回出てきてさすがにあきました。・プレイルームの掃除が13:00~13:30までありますが、その後に行ってもそうじさ形跡がない。色々な人が使用するののでしっかり掃除してほしい。。くつをぬいで遊ぶところも、たまに土足ではいってしまう子どももいるので1日1回くらいはふきそうじ(アルコールのティッシュ)でもしてもらえるとなお、ありがたいです。
- ろう下で患者の状態について話をするのはやめて欲しい。色んな人が聞いてるとわかってない Dr.やNsが多い。研修医にやる気のない科へ来てもできるだけポーカーフェイスでやる気の無い感じを出さないようにして欲しい。ちゃんと見てもらえてないのが伝わってくる。血液検査の結果を伝えてくる時に数値をちゃんと見なくて「変りない」とすぐ言うてくる。看護側から「ココおかしくない？」と言われるまで気付かないのは困る。嫌々やっています！ってすぐわかる。人手不足なのはわかるけど麻酔かけてする検査へ行く時に Dr.とそろっていかなければならないのにいつも遅れてくる。他の科に迷惑をかけてる意識が低い？小児科にはもっと Dr.やNsが必要だと思う。Dr.やNsでの情報共有がうまくできていない。みんなに同じことを伝えないとアカンし、みんなから返答がある。そして答えがバラバラ。統一した答えが欲しい。統一した説明がちゃんと欲しい。後から後から言われても困る。こちらから聞かないと教えてもらえず聞いた人だけが知ってるというのはホントにやめて欲しい。いつも説明不足。看者によって対応を変えるのはやめて欲しい。時には必要だとは思うけど言われたとおりにしてたらバカをみた。正直物はバカをみるのはいや。ご飯がとにかくマズイ。子供が好きそうな物が一切出てこない。フツの煮魚や焼き魚を出して欲しい。お汁の具と汁に一体性がなくてホントにおいしくない。お肉は脂身しか入ってない。しかもホンノちょっと。なんでもマーガリンで風味付けしないで欲しい。食欲がわかない。小児科へのご飯は今一度考えなおして欲しい。冷蔵庫はタダで使わせて欲しい。バスマット用のタオルは病院で準備して欲しい。
- Wi-Fi がすぐに切れてしまうので常時使える状態になっていると大変有り難い。
- 看護師によって仕事の丁寧さにバラつきがありすぎてこの人は雑だから嫌だな、などと思ってしまうことがある。CVカテーテルの消毒の仕方1つとっても、こちらからすると感染の原因になったりもするのだから丁寧にやってほしい。命を預かっていると重く捉

えてほしいです。この病院に転院してきてから CV やカテーテルの感染をおこしたので、何が原因かは分からないにしろ

- ごはんがパラパラ 米のねばりなく のぞにえいきょう おかずはよいのに ごはんがだめだと ダウンです 考えて下さいませ なおスタッフの方は皆様やさしくしてもらいありがとうございます
- 患者の意向をくみ取る努力が感じられなかった。・IL の意味がなかった。説明は短く、分かりやすくして欲しかった。
- 食事がまずい！
- 直接治療・看護に関することではないが、電源使用許可証(?)を、当初入院予定期間しか申し込んでいなかったため、入院が長引いた時点で電源を切られてしまった。補聴器の充電、スマホの充電が半日以上できず不便な思いをした。切られた時点でお願いしたが夜間のため対応が出来なかったのは理解できる。が、翌朝も連絡がなく、改めて申し込みをしなければならなかった。TV だけなら問題ないが、補聴器などを使う場合もあり、ご配慮をお願いしたい。ccu で術後胃痛と眠気のため食事がほとんど入らなかったが、できればそのときに食事の工夫なり点滴による補水をして頂きたかったです。本人は胃痛と背部痛、思いもかけず ccu 入りになって自分の胃痛の原因を考える余裕がなかった。
- ペーパータオルや洗面の水量(出が悪い)などももう少し改善してほしい。エコは結構だが、経費削減のシワ寄せを患者におしつけないでほしい。
- 看護師の質が低い。若手が多い。12 時間勤務の 2 交代制では、いくら育児時短などがあっても働きにくいのではないか。勤務制度や給与を見直して、先端医療を取り扱いにふさわしい、質の高いベテラン看護師が育つ環境を整えてほしい。担当医がコロコロ変わる。患者のことを正しく把握できるようもう少し、じっくり腰をすえて診てほしい。CLS が全然助けてくれない。困っていることを相談すると看護師に振る。一体何のためにいるのか？他の子はもっと助けてもらっているのか？
- 中病棟 4 人部屋のろう下側で、カーテンの端(出入口)もろう下側でじしゃくもついてなかったもので、両手に物を持って出入するとすぐ人から中が見えるのが気になりました。テレビ台ではなく壁についているフットライトが、夜中ねが入りでふとんが動くだけで点灯する上まぶしかったです。入院中他科で外来に呼び出され、食後で歯みがきも後回しにしてパジャマでいそいで行ったのに、他の外来患者さんが先に呼ばれました。外来に行くのも座って待っているのもまだしんどい時期だった上、付き添いなしのパジャマ姿で途中で寒くなりました。

2024 年 2 月分

- 以前に 2 回程貴院で入院経験がありますが、その引き継ぎや記録を元にベッドの準備等して頂けると、スムーズにベッドに横になれたのかなと思いました。(子供が車イスで、体幹がしっかりしていないので、オムツ替えの頻度も多く、なるべく早く寝かしてあげたかったので)長時間車イスに座っているとじょくそうが背中、お尻に出来るので、移乗はなるべく早くさせてもらえると有難いです。
- 以前から何度も書いてますが、医師、関係者が院内でのマスク着用してない。ながらスマホ、ながら電話、通路での対向者がいるにもかかわらず、横一列(3~4 人)でしゃべりながら歩く。(なぜ…こっちはよけないといけないのか?)ぶつかってケガしても病

院だから OK なのか？病院としての方針が毎回知りたいと思ってます。半年くらいの間投稿してましたが、改善が見えません。20~30代が多い。男性が多い。40~50代少ないがいる。女性は若い人が多い。

- 長期、短期入院問わず今後入院される年齢層が私や私より低年齢の方が増えると考えられますが、その際に Free WiFi の京都 Wifi だけでは不十分すぎます。(ほぼつながらない!)昨今の携帯事状を考えたり、一般社内での Wifi 普及を考えても、不十分でした。やはり、入院生活で体が良くなって行くと共に、時間を持って余す事を考えますと、今回私にとって唯一の不満でした。
- "食事と栄養士について
 - 緊急入院で看護師に夕食どうされますか？と聞かれ「揚げ物」でなければ出してほしいと頼んだのに「揚げ物」で食べれなかった。(ヒレカツ的な物)悲しかった…。
 - 次の日連休に入るので昨晚の事もあり、栄養士を依頼したが、なかなか来ず、再三頼み来られたのは 15 時過ぎ…。会ってすぐ「半から会議なので」と時間も限られ心外でした。高熱で入院しているのにローソンでオーダー出来ますから…とパンフレットを用意。全く考えるつもりない様です。挙句には、病院の経費(高騰の為らしく)追加できないですとの事それって患者が食べれないからお願いしてるのに経費の事を患者が考えないといけないのでしょうか？前の栄養士さんはとてもよく考えてくれ、安心して過ごせました。今回は、しんどくてもローソンに毎日買い出しに行きました。(食事を止めて)「食べたいものはローソンで買うか」家族に持ってきてもらってくださいと言われました。中 8 の栄養士変更してほしい。"
- 食事のメニュー乳児食ものせて欲しい。担当医、主治医が回診に来ない。特に担当医が状態落ち着いてるみたいなんで…と言って全く回診に来ない。1 日通して研修医しか来ない。タイミングが合わないと言師に合わない。前はプレイルームに居たらわざわざ会いに来てくれる担当医がいたのに 3 ヶ月で変る Dr.は人によって何もしてくれない。傲慢な態度のヤツがいる。Ns に偉そうにしている。別に好かれようとしなくても良いけどある程度の協調は見せて欲しい。検査へ行く時に必ず遅刻してくる。時間どおりに行ってもどうせ検査は始まらないから…とか言い訳はいらぬ。忙しいのはわかるけど、だからと言って遅刻して良いわけじゃない。慢心な考えはやめて欲しい。研修医が小児科に興味が無いのはわかるけど子供の前でもやる気ない態度でいるのはどうかと思う。苦手とかあるのはわかるけどどんな看者でも努力はして欲しい。それが出来ないなら来ないで欲しい。看護師が看者や保護者によって態度が違う。同じような治療をしていても気づかしてもらってるなと思う声掛けがほとんどなかった。他の人からは毎日大丈夫ですか？とかの声掛けがあったらいい。子供を見ときますよなんて声掛けしてもらってない。ケースバイケースと言いつれ逃れしてくるけどある一定ラインでみんな平等に接して欲しい。差別されていると本当によく思う。Dr.は来ない、Ns には差別され気にかけてもらえずとっても辛い入院生活だと思ふ。人見知りでなかなか打ち解けれぬ我が子が本当にかわいそう。
- いつも良くしてもらっているとします。ありがとうございます。担当医がコロコロ代わってしまうのをやめてほしいなと思ふ。主治医の先生がお忙しい時は担当医の Dr が頼りです。
- 目があっても挨拶をしない看護師がいる。声かけもない。非常に不愉快です。私たち患者は不安を抱えて入院している示が多いと思ふますが、声かけ一つでも話を聞いてくれることも私たち患者にとっては落ち着きます。部分の方です。

- 術後、運動不足解消のため、館内の廊下や階段を歩いていましたが、一体、自分がどれぐらいの距離を歩いたのかが、わからず、ただしんどいかった。病棟の廊下に距離のわかる貼り紙のようなものがあれば、やる気、歩く気につながると思うので、貼ってもらえると嬉しい。食事の時、お茶の入ったやかんなどが用意される病院もあるが、京大さんは、常時熱湯のみ。魔法瓶の水筒だったら、熱湯を入れられるがプラスチックの水筒だと、溶けてしまったりひびが入ってしまったりする。入院のしおりに熱湯しかない旨、記載しておいてほしかった。看護師さんの中で、一部香水のきつい方がいらっしやって、術後香りが厳しかった。お風呂の足ふきシートは、とてもよかった。このまま置いてほしい。消毒液のオートディスペンサー、もう少し音の小さいやつだと嬉しい。夜お手洗いに使用するとき(周りのみなさんへ)音が気になる。

<感謝の言葉>

2023年6月分

- 大きな病院こそ常に連携プレイを発見して検査、手術を行い救命治療する。すごい京大病院に感謝している。
- 改善すべき点や問題点は一切なく、自分の大切な命を安心して信頼して(お預けお任せ)できる、最高のスタッフが集まった良い病院だと思います。お世話になりました。追加分です。大部屋では同室者は外小お互い迷惑をかけるものですが、昨晩は同室者の大きないびきに悩まされました。手術後の傷口の痛みもあり安眠は重要でした。ある程度がまんしましたがやはり気になって眠れなかった為、当直の看護師さんに伝えたところ、他の大部屋に移らせていただき無事安眠できました。患者に寄りそった彼女の誠実かつ適切な対応に大いに感謝しています。
- 皆さん優しい方でしたので3日間でしたけど過ごしやすかったです。新米看護師がとてもがんばってくれました。ファイテン 🍷
- 胃ガンになり、現実を受けいれられないまま入院、手術となりました。当初は不安のまま、入院初日を迎えました。医師や看護師の皆様のサポートと言葉で退院を迎えられ、感謝の言葉しかありません。まだ先は長いですが、今後は自分の体と食生活と運動を中心に自己管理していきたいと思えます。本当にありがとうございました。
- 非常に快適にすごせました。ありがとうございました。
- 短い入院でしたが、関わって下さった先生、看護師さん、皆さん明るく優しく、本当に安心して過ごすことが出来ました。これからの生活など、いろいろ考える機会にもなり、とても良い経験になりました。京大病院で治療ができて心から良かったです。大変お世話になり、本当にありがとうございました。そしてこれからも、宜しく願い致します。P.S.毎回の食事、どれも本当に美味しく、とっても幸せでした！ありがとうございました！
- 中 8NS さん接遇が素晴らしい。辛い時にすごく支えていただきました。本当にありがとうございました。
- 転院の上でも必要について十分相談していただいたと思えます。関わった院内の治療は皆適切な説明をしていただいた。充実したメンバーだったのかなと感じています。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- 家族が記入しています。病棟では親切にしてください。安心してました。

- 再びお世話になりました。感謝しかありません。

2023年10月分

- 看護師さんの対応にはいつも頭が下がる。これからも患者の立場に立って頑張っ
て欲しい。ありがとうございました。
- 頭皮冷却マシンが入院でないとつかえないのが残念でした。通院でもつかえるとあり
がたいです。
- シャワーの水の出がすごくよかった。大事！ 看護師たちの接し方に、非常にいやされ
た、早く退院できたと思う。
- とても充実した入院生活でした。心から安心して生活を送る事ができました。みなさ
ん親身になって対応してくださり、自分も、頑張ろうと思いました。こんななかなかいな
い体型の人間に対応するのは本当に大変だったと思います。ありがとうございました。
お世話になりました。
- スタッフが皆一生懸命任務職務にあたっているのがわかり心強かった。○医療行為の
ミスを防ぐDXが進んでいる事を実感した。→安心感があつた。データ情報の一括化で
引きつぎがスムーズにできていると実感した。○広い病院なので迷子になった時、リス
トバンドを各箇所で見せるとよいというインフォメーションがあると高齢者の方は安心で
きるかもしれないと感じた。○主治医はメインで携わっていただいているが主治医以外
の医療判断に関する連携があるのだとしたら、その事を見える化したら患者は総合的
な判断で現在の治療が進んでいるという安心感を得られると感じました。(チーム医療
の見える化)○清掃スタッフもていねいに業務をしていただき感謝している。施設が新
しいこともあるが、どこにいても常に清潔で気持ちよかった。○食事も献立、もりつけ、
温度、いろいろ、どれも制限ある中で工夫されており充分でした。
- 治療が新しくなってから初めて入院するので、まるでホテルに連泊させていただけるよ
うで、とても気分が良くて快適です！
- ○入院治療で気持ちがとても低下する中、スタッフの方々・食事など本当にお世話に
なりました。特にこの建物から見える風景や整備の新しさ(きれいさ)は、気持ちがすく
われました。寄付による建物と知り、本当にありがたく思っています。○医療者の皆さ
んも、忙しい中でいろんな配慮をしてくださいました。ありがたかったです。
- 手術室の移動の際看護師〇〇様にご案内いただきました。終始笑顔でお話しただ
き手術前の緊張がほぐれました。質問にもていねい、的確にお答えいただきました。あ
りがとうございました。ご本人の自己研鑽はもちろん、看護部内での教育やしつけが行
き届いていると感じました。ありがとうございました。
- 先生は患者の不安をくみとり、話を聞いてくれました。新しい治療の提案や紹介を丁寧
にいただき、患者からの意見にも耳を傾けて頂けました。医療スタッフの皆様も非
常に丁寧に患者に接して頂き、感謝の言葉しかございません。これからも宜しく願い
いたします。非常に納得度の高い治療を受けさせていただいています。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- 不安なく治療が受けれた。患者の立場の対応が、ゆきとどいていた。・空調の調整(急
に温度が上下)への対応が寝ていて必要であった。・部屋のレイアウトを使いがって良
いものに移動して頂いて、使い易かった。・・・ケーブルの延長なども速やかに行っ

いた。・シャンプーをして頂いて、気分もそうかいとなりました。・洗面台の「水」の使いがってが悪かった。(センサーの感度に課題)

- 9 の質問で、自分で決めるのがもちろん自分の希望はありますが私は先生方の経験で治療方針を決めていただきたく今回、とてもいねいな説明の上一緒にきめてくださったので、本当に心から信頼することができました。患者からすると色々な意見があつて本当に難しと思います。でも京大病院の先生方、看護師の方他の受付の方などの型も本当に素晴らしい方ばかりです京大で手術できて私は本当に心から感謝しています。
- 狭心症の疑いがあり、カテーテルして頂きましたが、丁寧な説明と迅速な対応、手厚い医療体制により安心して入院生活、手術を行うことが出来、ありがとうございました。
- ありがとうございました。今後も患者さん側に立った医療サービスをお願いします。皆様方の頑張りを応援しております。※同志社大学研究生の皆さん優しい対応ありがとうございました。
- カテーテルを左右の太もものつけ根から入れることは知らなかった前回は右のみだったので今回はマスイがききすぎて起きれなかった。術後夜呼吸がしにくく眠れなかった。朝看護師さんいると、体重も 1.0 kg増えていて、もしかして肺に水がたまっているのではないかということでゼリーをつけての検査やレントゲンで確定、肺の水を流す点滴をしてもらいました。京大 HP は看護師さんも医師もスゴイと思いました。
- きれいな病室で気持ちよく過ごさせていただきました。看護師さんはいつもてきぱきやさしく対応が早かったです。携帯電話を持っていないので 7F に公衆電話がなかったのが少し不便でした。
- 入院した日は手術すると決めたことを後悔していましたが、それを忘れるくらい優しく寄り添っていただけました。術後動けないときの環境整備が完璧すぎて感動しました！入院、治療していただいたこと感謝しています。ありがとうございました。

2024 年 2 月分

- ありがとうございました。引き続きよろしくをお願いします。
- “慌てる事なく、丁寧な言動で安心感がありました。(全員)
- ・どこを見ても清掃が行き届いていました。居心地がよかったです。ありがとうございました。
- ・「転倒・転落の予防」参考になり転倒しませんでした。心のこもった手作りに、感謝と拍手を送ります。
- ・先生方、傍観していただけるだけでも、非常に丁寧、超多忙なご様子感謝申し上げます。
- ・誤人・誤対応・誤記録防止システムが素晴らしい”
- カテーテル・アブレーションをして頂いて、どうもありがとうございました。受けて良かったです。
- 手術もうまくいき退院できることを感謝しています。先生方・看護師の方々皆様にお礼申し上げます。
- こちらで入院、出産が出来てとても良かったです。先生方皆さんお優しく、外来時から何でも丁寧に答えて下さったし、入院中も先生、看護師さん、他スタッフの方々のお陰で、分からない事はすぐ適切に答えて下さり、質問しやすい雰囲気作りもしてくれて、不安なく入院生活を送れました。今後、忙しくなる子育て生活を前に、ここでゆったりと

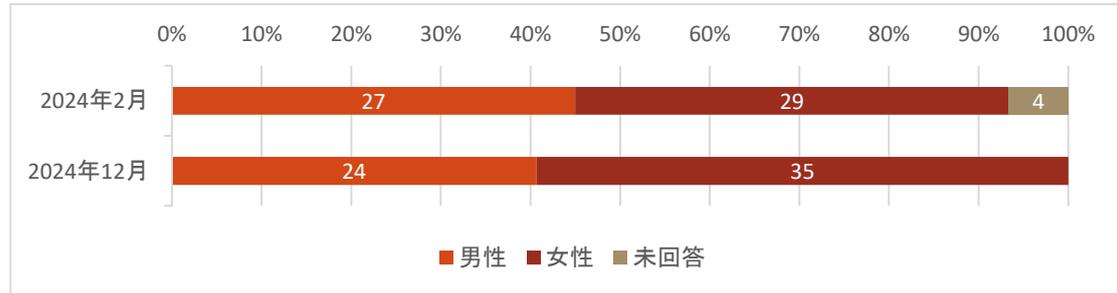
した時間を過ごせたことを有難く思います。大変お世話になりました。ありがとうございました。

- 細かく配慮していただきありがとうございました。不安な中、各科の先生方と相談して対応していただき心強かったです。ありがとうございました。
- 初めての手術の場合、とても不安で、前後数日間細かく気をつかって、声をかけて下さったのがとても嬉しかったです。スタッフさん方や先生方のおかげで人生の中でも有意義かつとても良い思い出になりました。本当にありがとうございました。
- ナースさん達、助手さん達、掃除の方達も皆様とても気遣って下さって、こちらが何か話す前に、感じとって声をかけて下さったのが、とても安心に繋がりました。こちらが気になっている事や気になりそうな事を、前もって説明して頂けたので、心の準備が出来ました。手術の夜も、何回もナースコールを押したのに、嫌な顔ひとつせず逆にリラックス出来るように話して下さって、嬉しかったです。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- 毎回入院に際し、十分な対応をして下さり心より感謝しております。
- 今回入院して感じた事は、一番に看護師の方や助手の方の笑顔と親切な対応、患者に寄り添う姿勢も素晴らしく、チームワーク(伝言)も良く、ナースステーションの雰囲気も良かったです。些細な困り事でも、親身に対応して下さい、どのスタッフの方もお仕事中でも、すぐに対応してくれ、質問には分かりやすく答えて下さり不安なく快適に過ごせました。思っていたよりも、長い入院となりましたが、とても居心地の良い楽しい入院生活を送れた事は、私にとっても良い経験になりました。本当にたくさんの方に携わって頂き、親切にしてください、スタッフの方々に感謝の気持ちでいっぱいです。主治医も担当医もマメに足を運んでくれて、リハビリの先生も毎回丁寧に根気良く私が頑張れるように指導して下さい、たくさんアドバイスをいただきました。まだまだ伝え切れませんが本当にありがとうございました。院内全て清潔で、快適でした。
- 京大病院には4度目の入院です。前回は一昨年9月で色々綺麗になっていた病棟でしたので安心して入院することができました。先生方も看護師の皆様も色々気づかって下さったり質問しやすい環境を作って下さっていました。1週間お世話になりました。
- 廊下をすれちがう看護師さんが「こんにちは」「こんばんは」と挨拶して下さい方がいらっしかったです。とても気持ちよかったです。ありがとうございました。
- 医師・看護師さんをはじめ、医療スタッフの方々にとっても親切に対応していただきました。大変感謝しております。この病院で治療出来たことが有難いです。お世話になりありがとうございました。

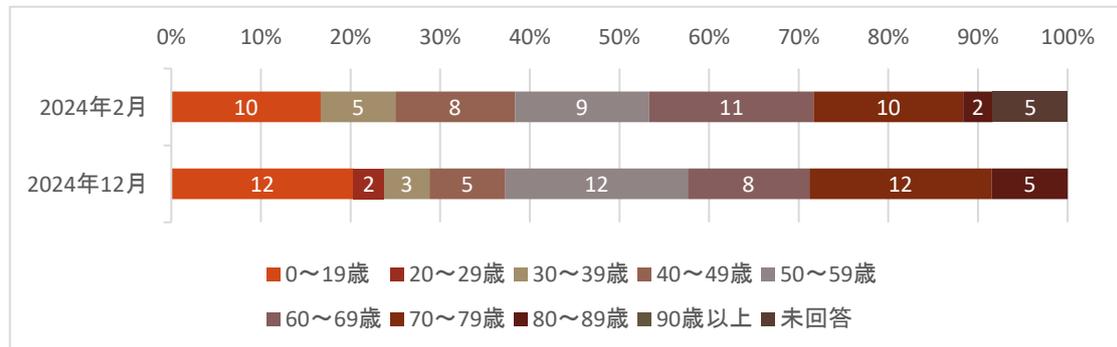
IC アンケート第 6.0 版の結果(2024 年)

A. 患者アンケート結果(インフォームド・コンセントに関すること)

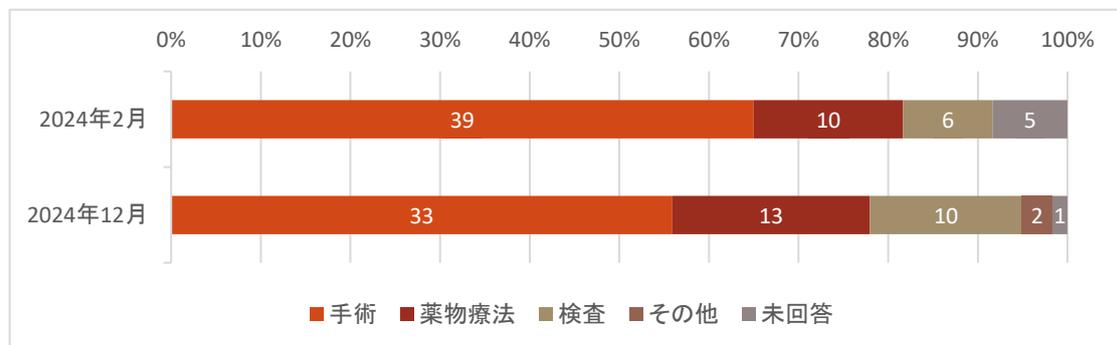
1) 回答者の性別



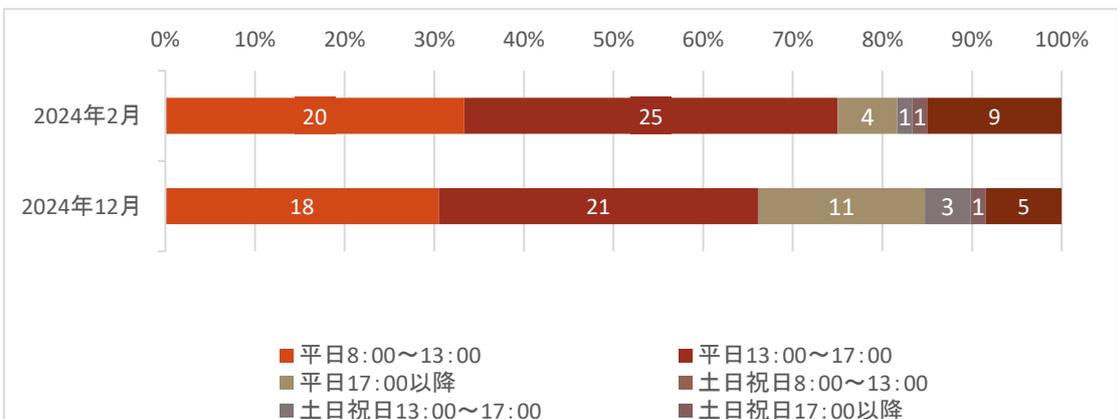
2) 回答者の年代



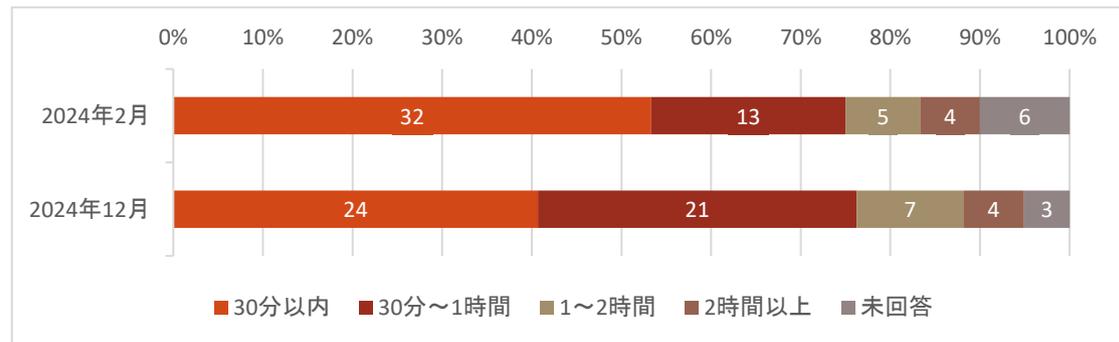
3) 今回説明を受けた治療は、どのようなものか教えてください



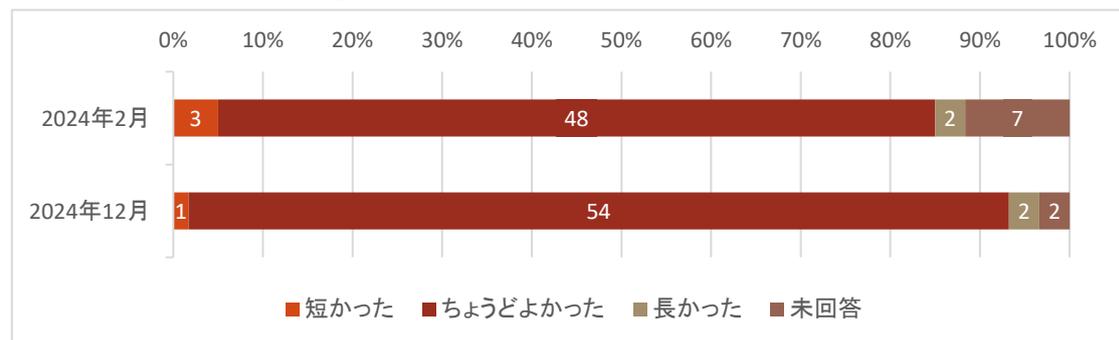
4) 治療(手術など)の説明があった際の面談の時間帯はいつでしたか



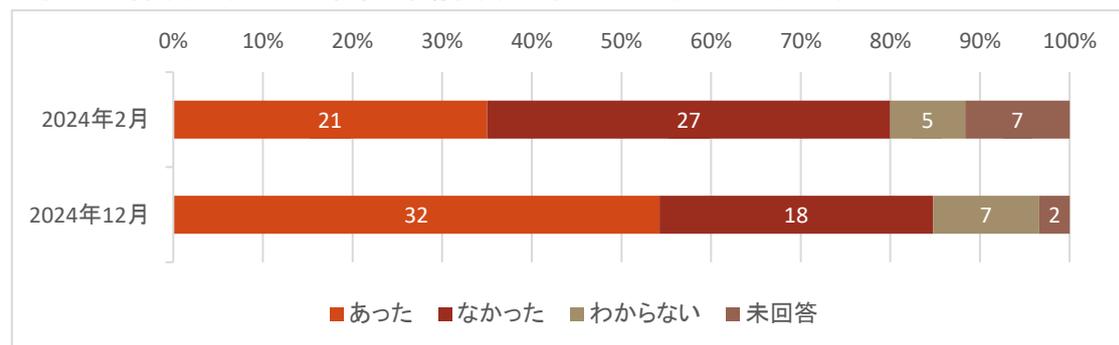
5) 治療(手術など)の説明に要した時間を教えてください



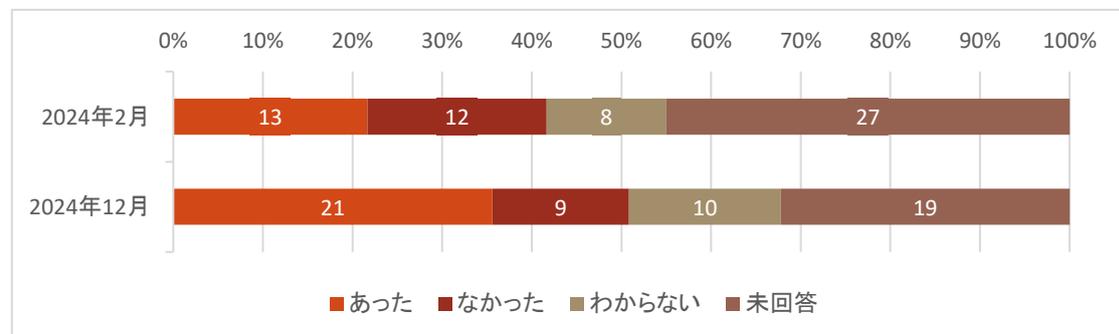
6) 説明に要した時間の長さはいかがでしたか



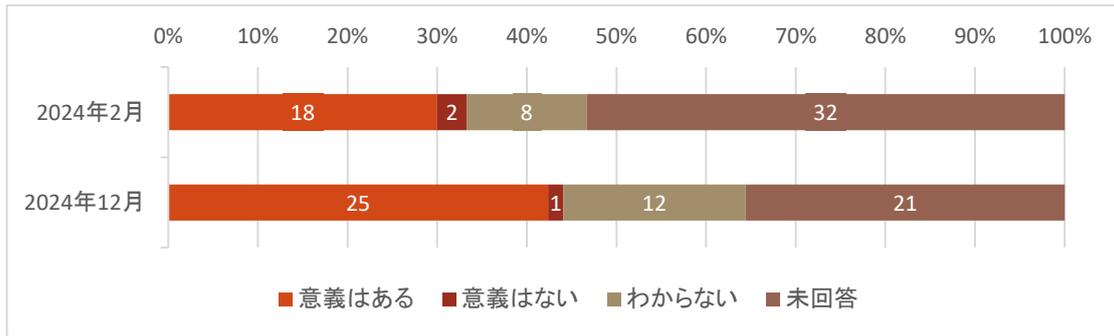
7) 説明の際、医師以外の職種(看護師、臨床心理士等)の同席がありましたか



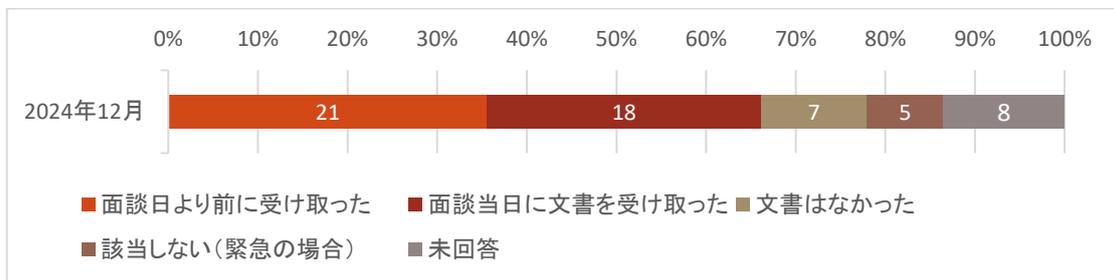
8) 同席者の役割について説明がありましたか(同席があった場合のみ)



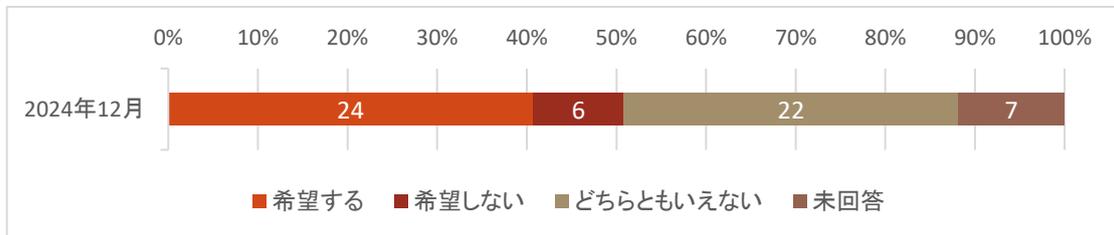
9) 説明の同席者がいた場合、その人はあなたが治療を検討する上で何かの支援をするなどで、同席した意義があると思いますか(同席があった場合のみ)



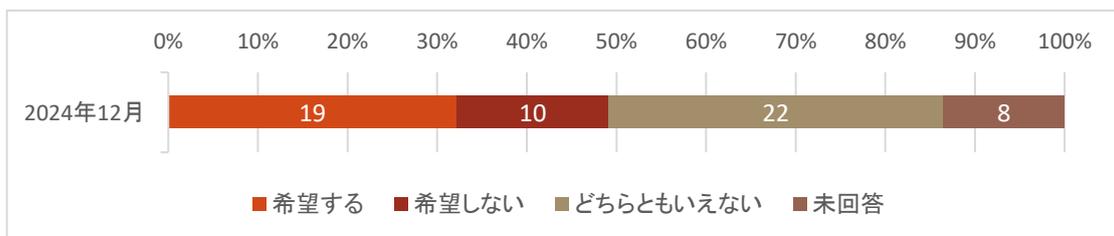
10) 面談の日より前に説明文書を受け取っていましたか(緊急の場合を除く)



11) 面談の日より前に説明文書を受け取ることを希望されますか

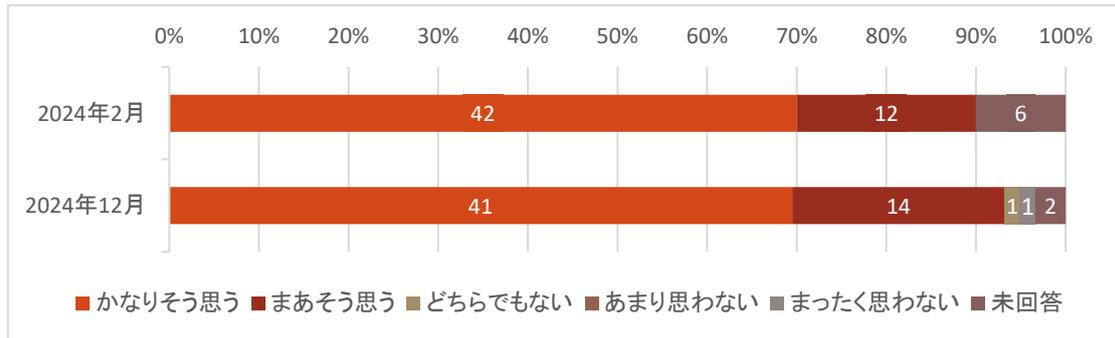


12) 面談のカルテ記録(説明内容・合意事項の記録)の控えを受け取ることを希望されますか(希望の場合、直接医師に伝えてください。カルテ開示請求の手続きは不要です。)

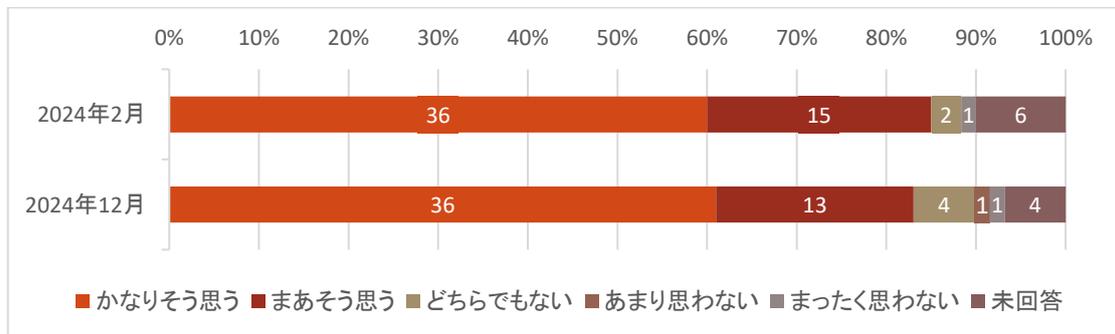


13) 今回、あなたが受けた説明について伺います。

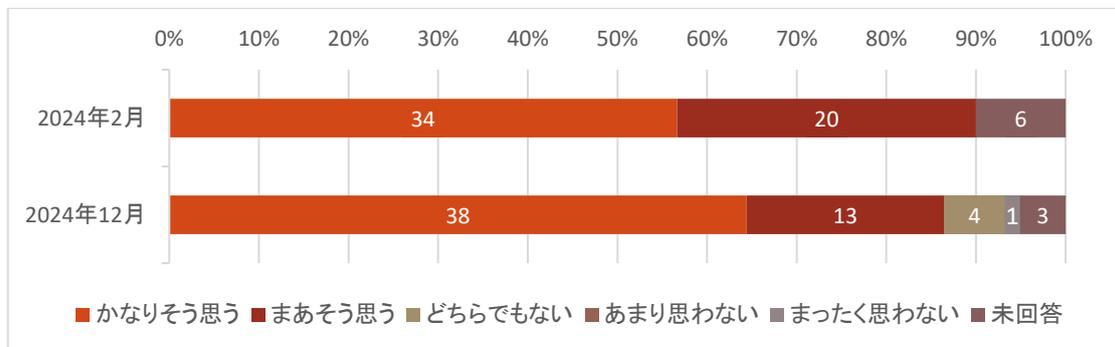
1. 医療者は、私の病状・状態について、私が理解できるように説明した



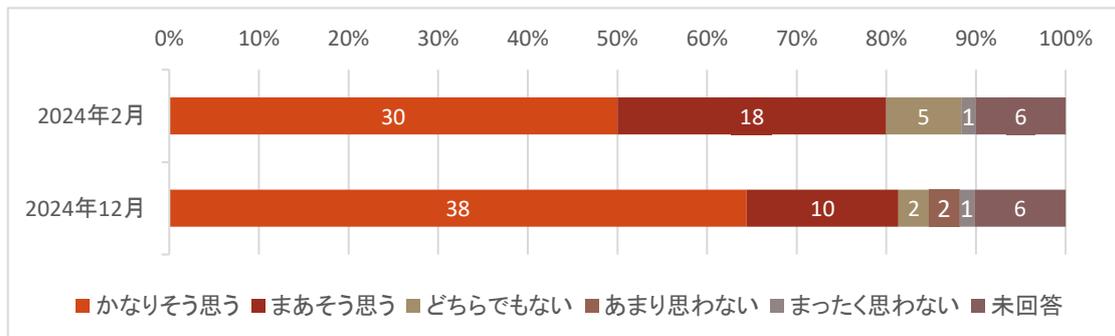
2. 医療者は、説明の際に図表を用いる等、分かりやすくするために工夫した



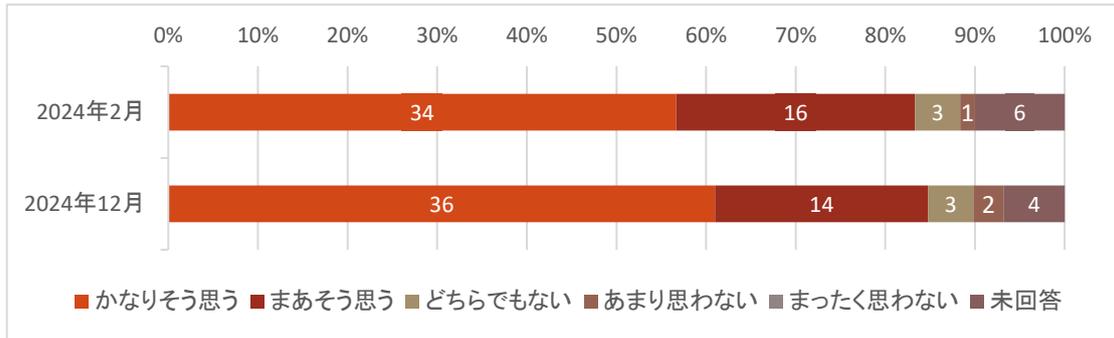
3. 医療者は、治療(検査)の目的や利益について分かりやすく説明した



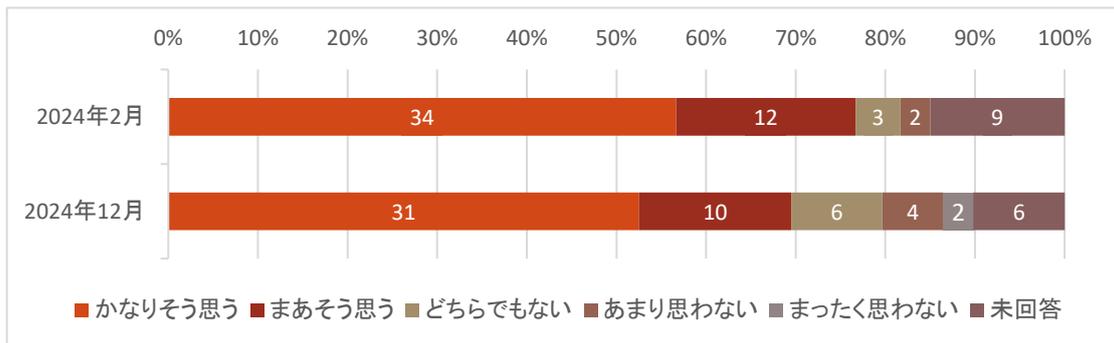
4. 治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について、適切な説明があった



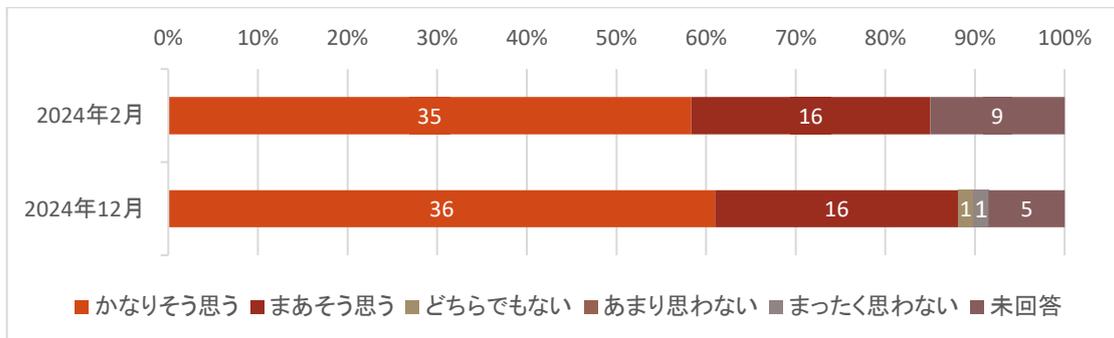
5. 医療者は、私が質問しやすい雰囲気になるように、心がけていた



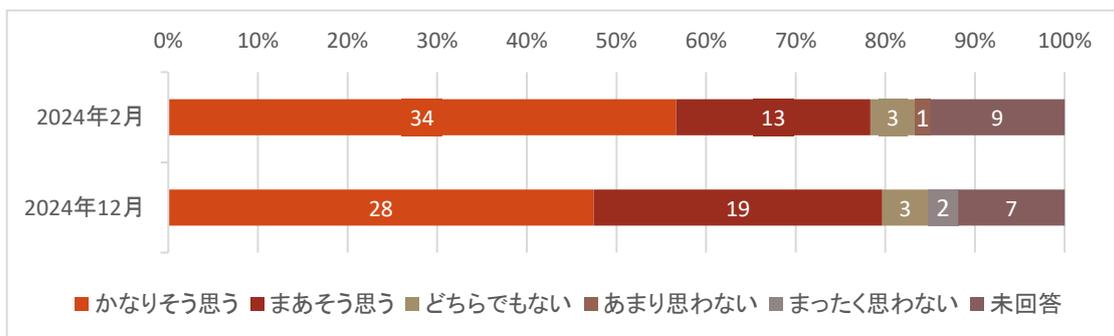
6. 説明日から治療日まで、私が十分検討できるように、時間が確保された



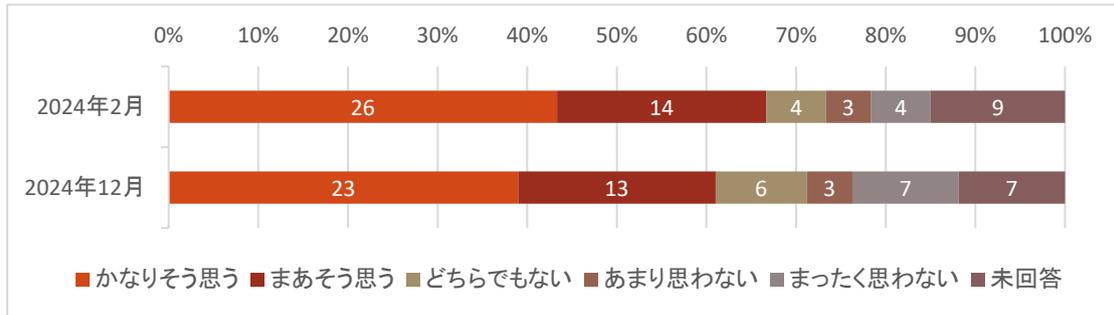
7. 私は、自分の病状や治療方針について、よく理解できた



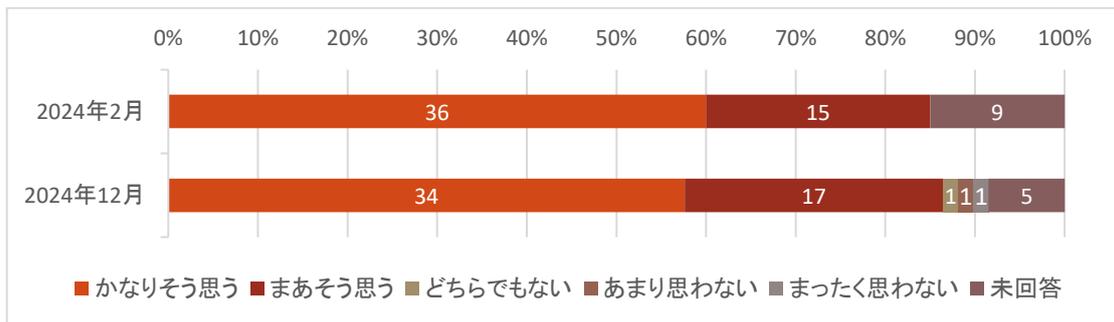
8. 私は、自分の意向・希望を治療方針の決定に反映できた



9. 私は、治療方針の決定にあたり、家族等の意見を参考にした

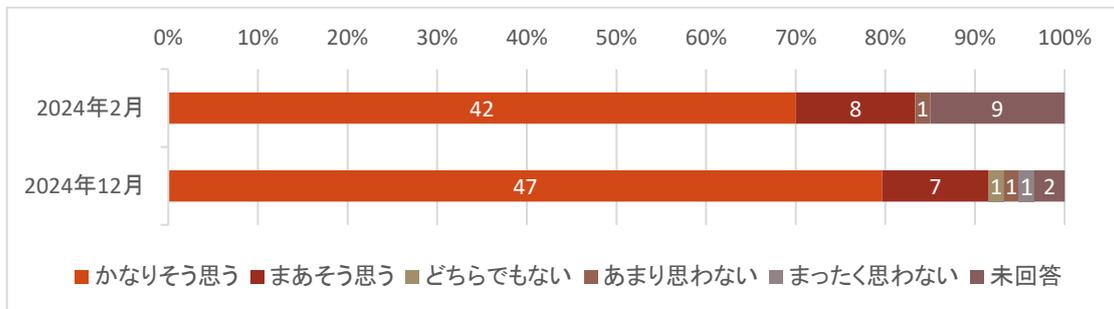


10. 私は、最終的に納得のいく治療方針を選択できた(できそう)

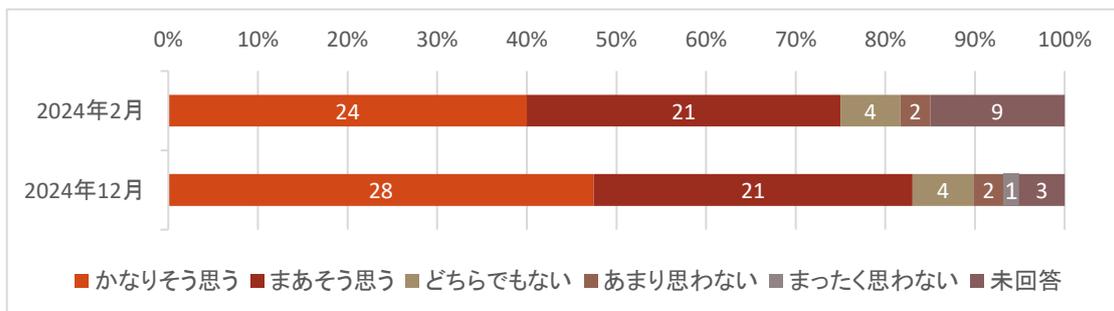


14) 今回の治療(検査)に限らず、あなたのご意見をお聞かせください。

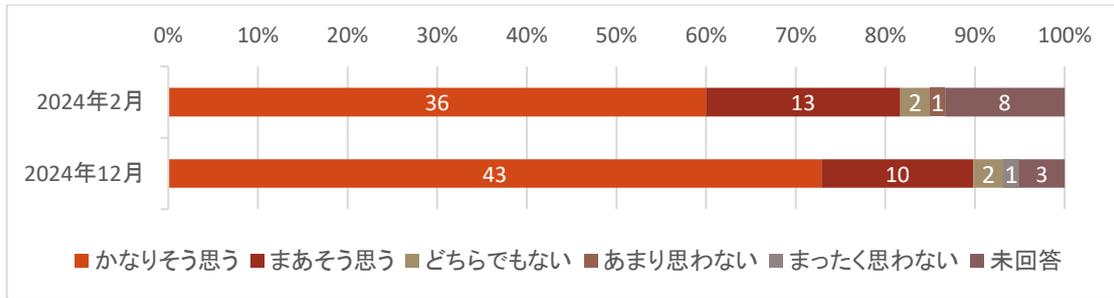
1. 治療・検査に関する情報は、なるべく詳しく知りたい



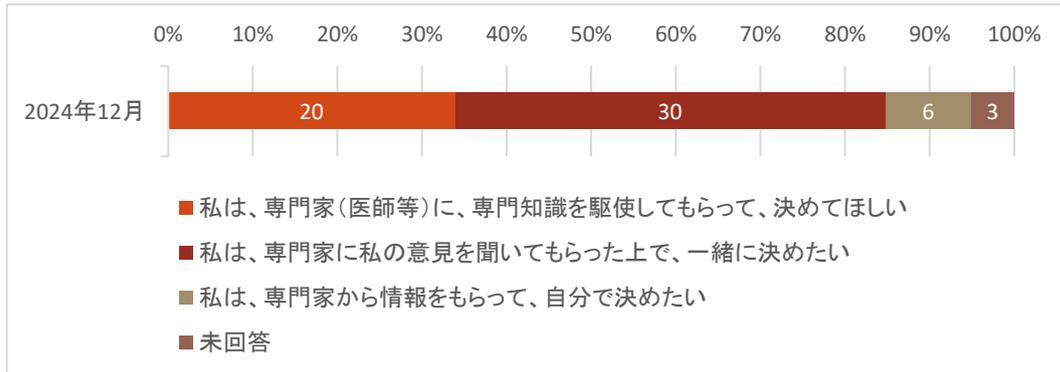
2. 治療・検査に関する説明文書は、長くても(詳しくても)構わない



3. 私は、治療のリスク(副作用・合併症、発生率)について知っておきたい

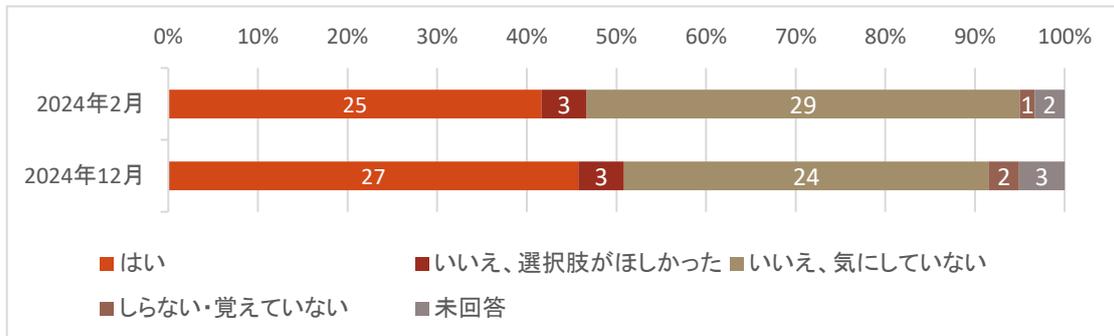


4. 私は、専門家(医師等)に、専門知識を駆使してもらって、決めてほしい

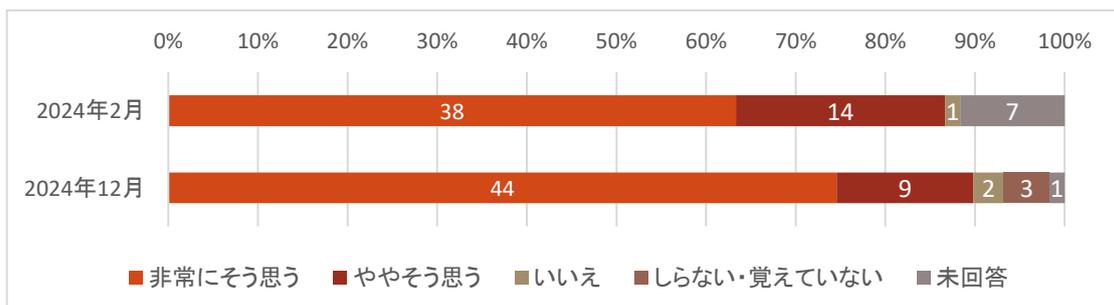


B. 患者アンケート結果(患者経験価値:PX調査)

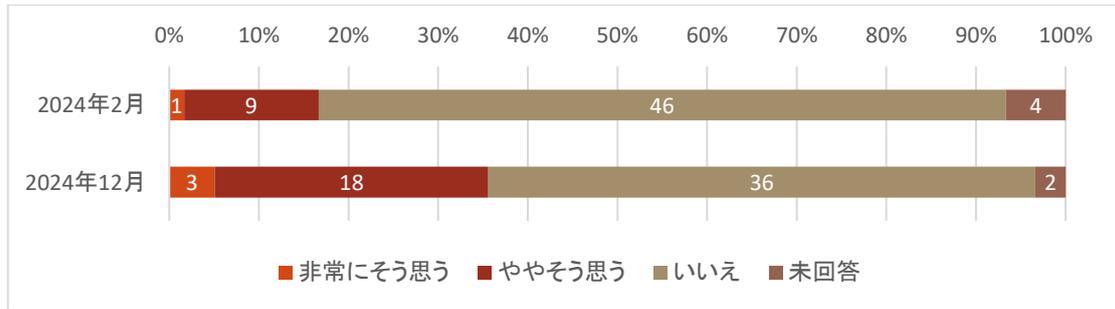
1. あなたはこの病院にいらっしゃる前に、病院を選ぶ選択肢がほかにありましたか？



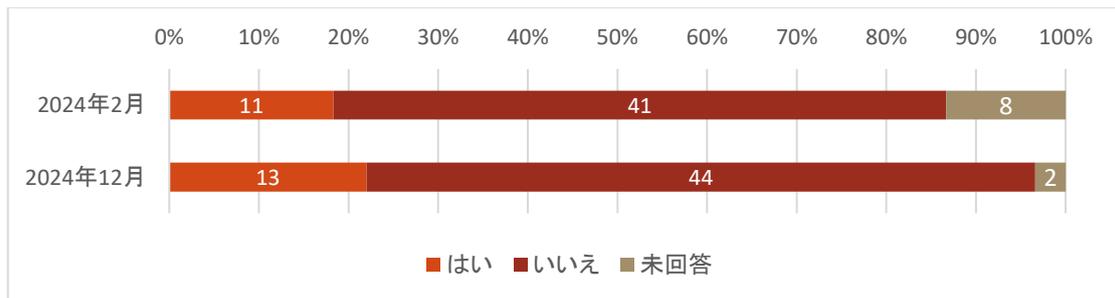
2. 紹介元の医師は、あなたの健康状態や疾患等の診療情報を、適切に紹介先医師に提供したと思いますか？



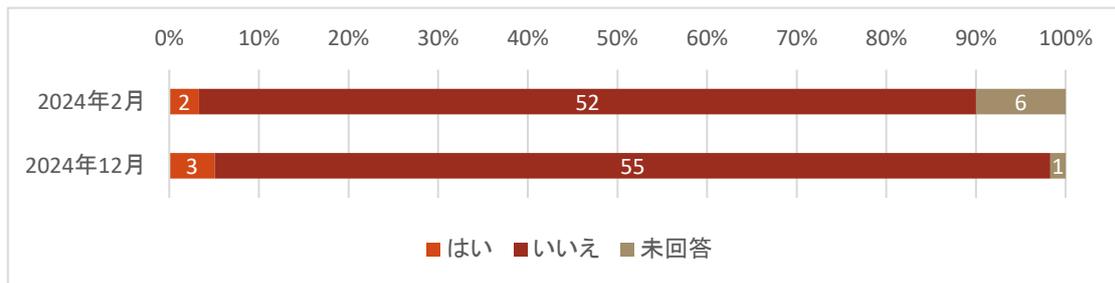
3. あなたが病院についてから、部屋に行くまで長い時間待たされたと感じましたか？



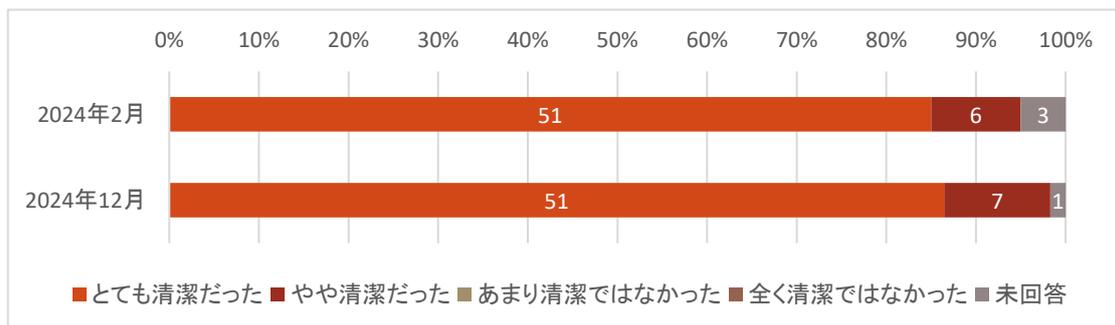
4. 夜間他の患者による騒音はありましたか？



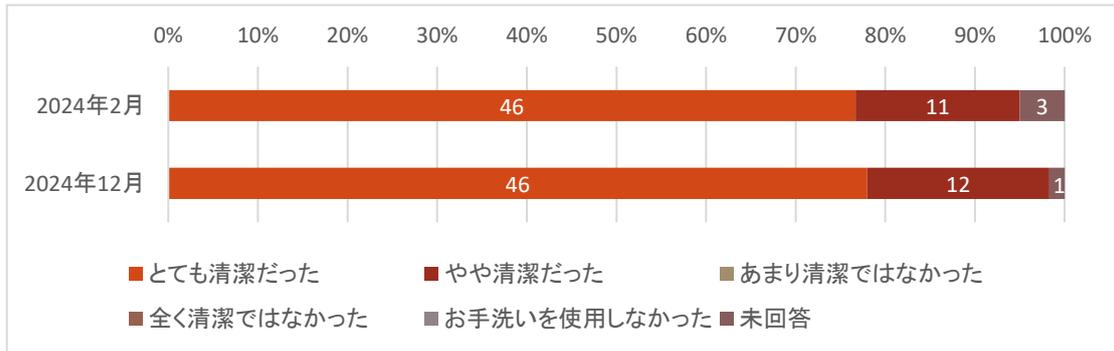
5. 夜間職員による騒音はありましたか？



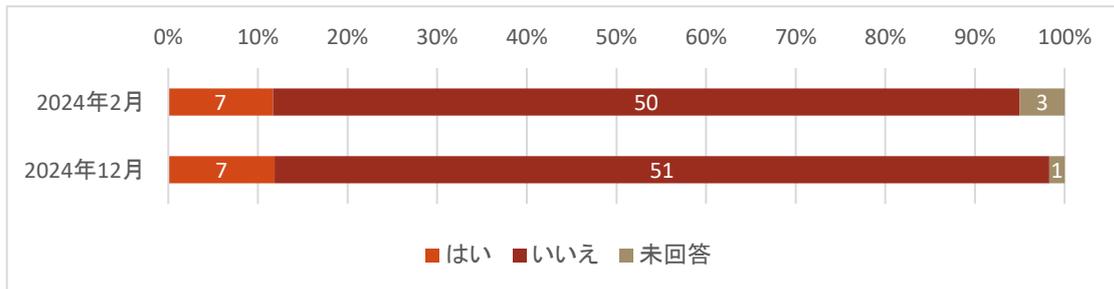
6. 部屋はどの程度清潔でしたか？



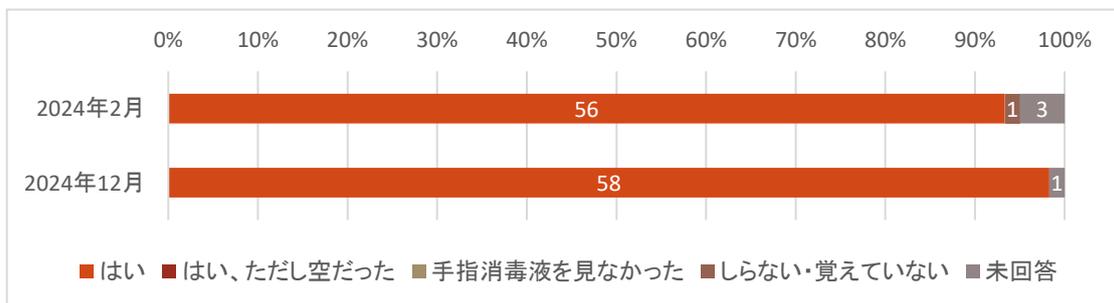
7. お手洗いはどの程度清潔でしたか？



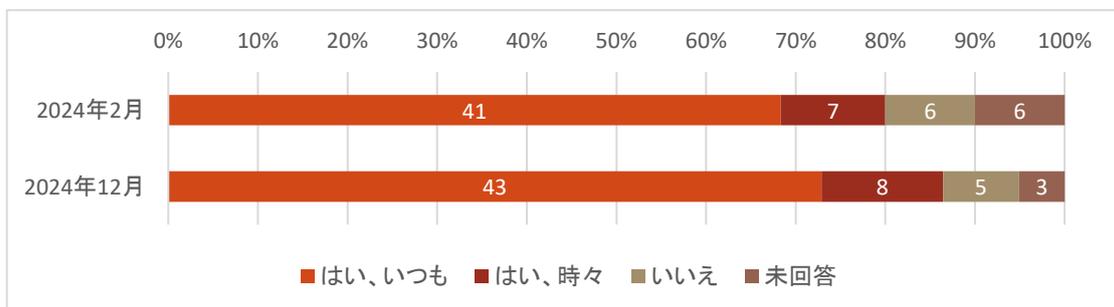
8. あなたは他の患者や来訪者により不安を感じましたか？



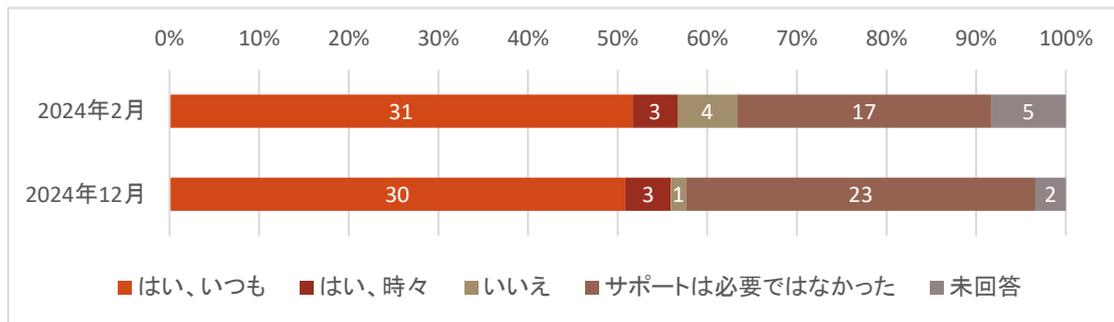
9. 手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？



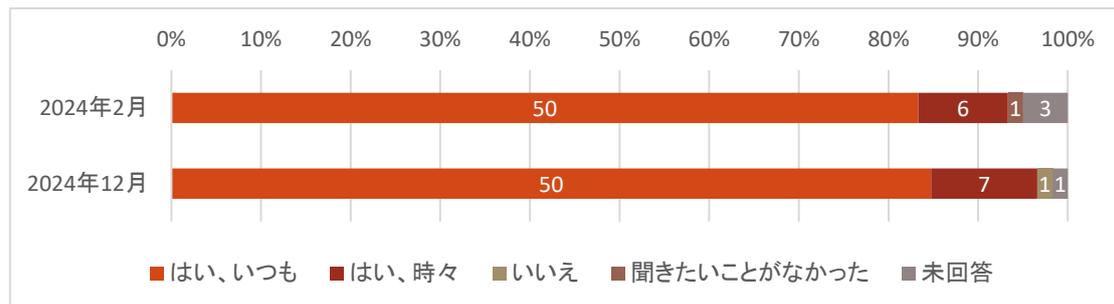
10. 食事に関して、あなたの意思を尊重されましたか？



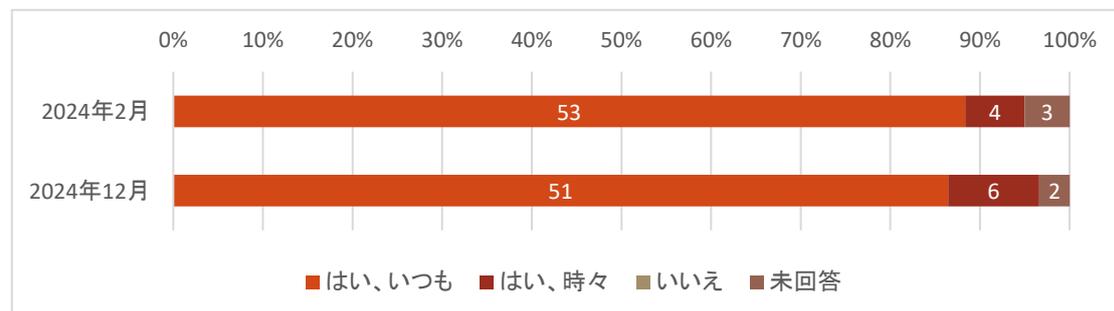
11. あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？



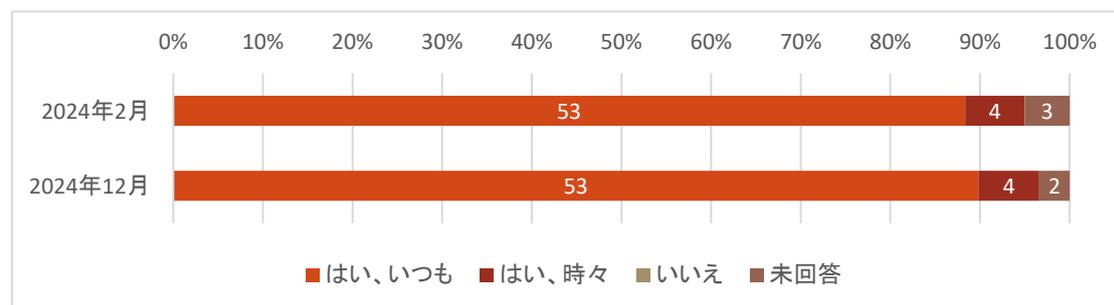
12. あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？



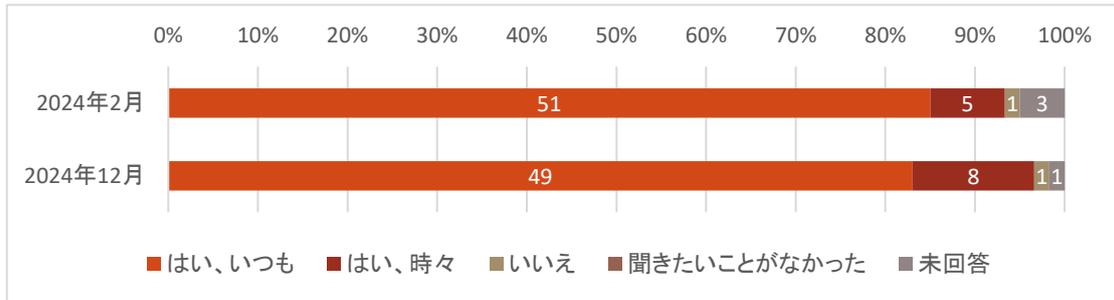
13. あなたは担当医を信頼していましたか？



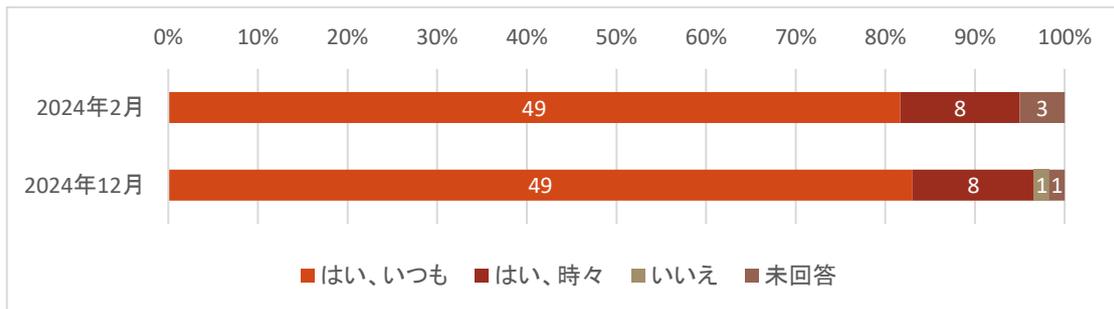
14. 医師は誠実に対応しましたか？



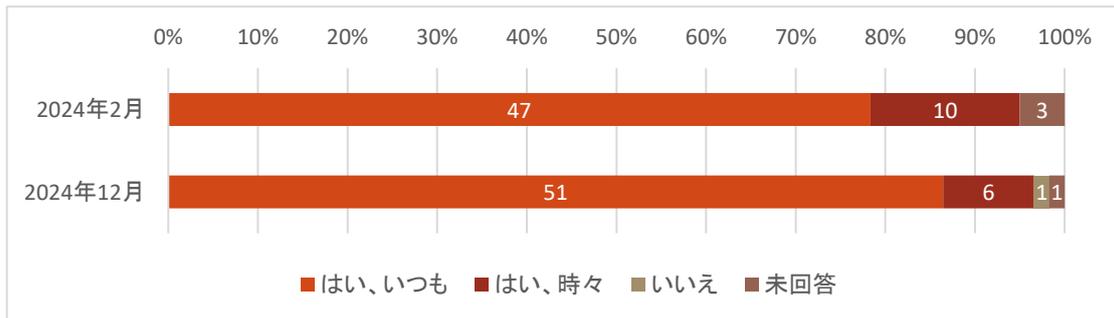
15. あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？



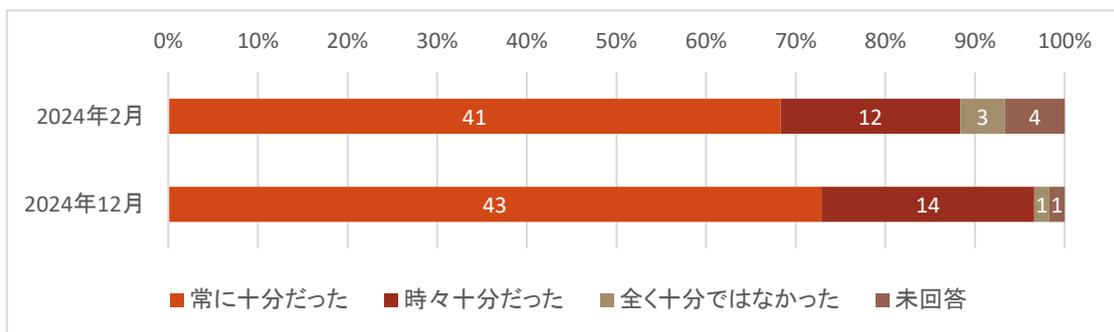
16. あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？



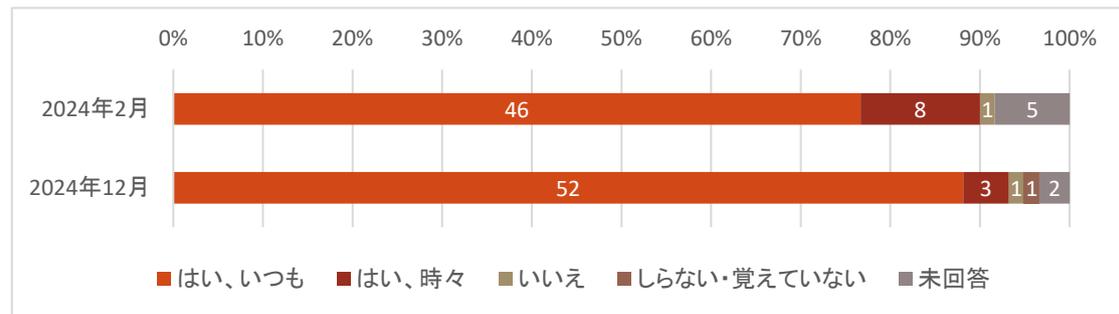
17. 看護師は誠実に対応しましたか？



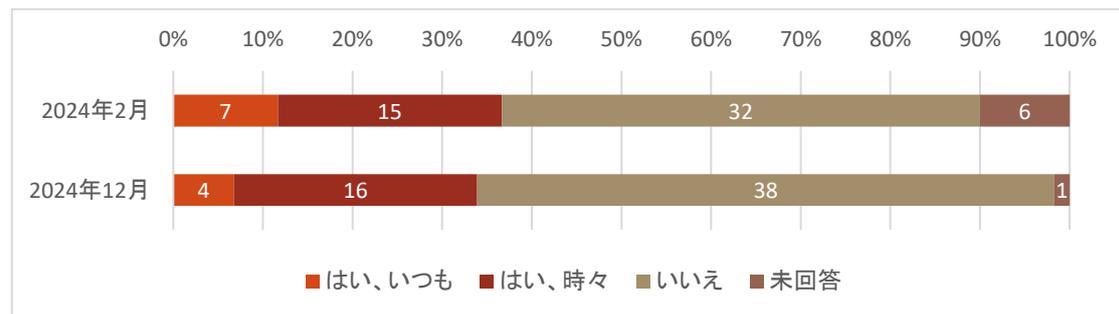
18. あなたのケアをするために、看護師の手は足りていましたか？



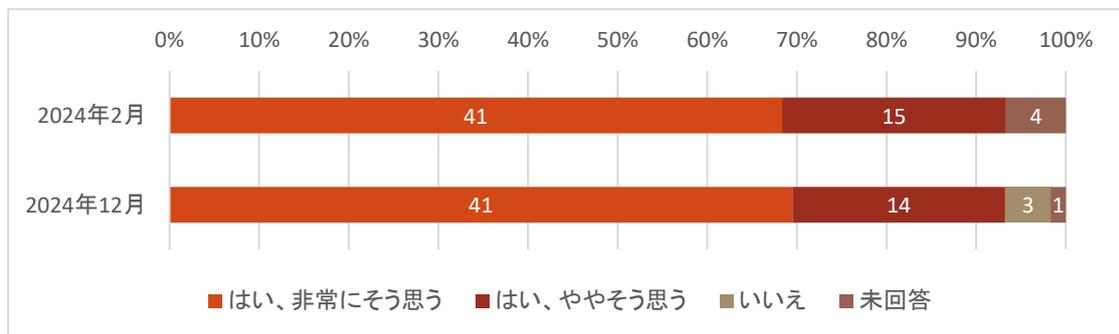
19. あなたのケアをするために、職員は協力して働いていましたか？



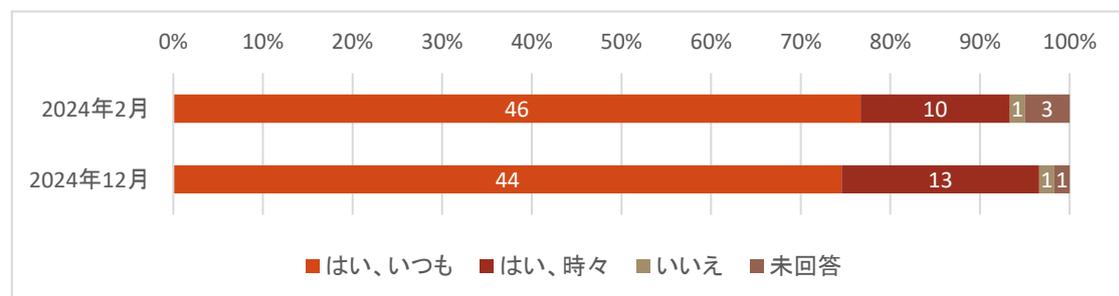
20. 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？



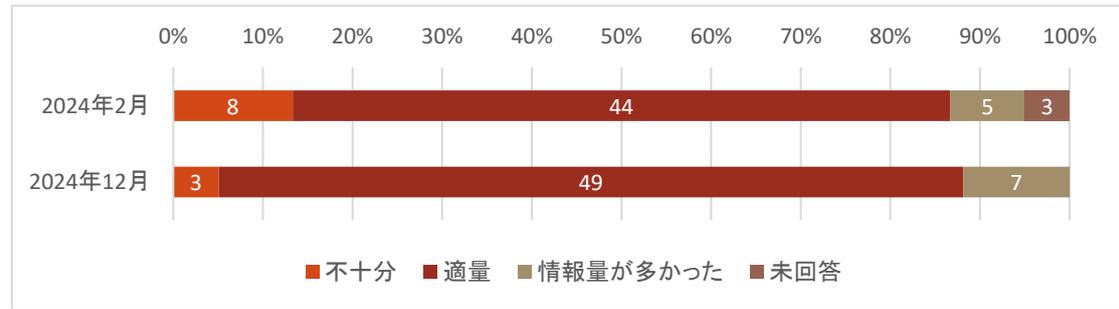
21. あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？



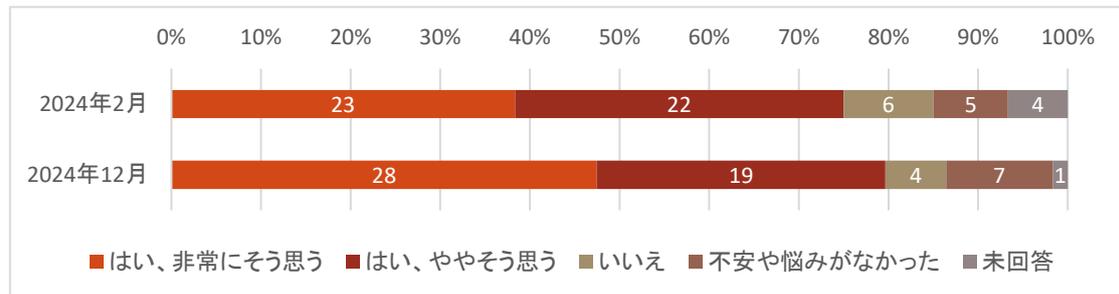
22. あなたは、自分の健康状態や治療方針に納得し、安心できていましたか？



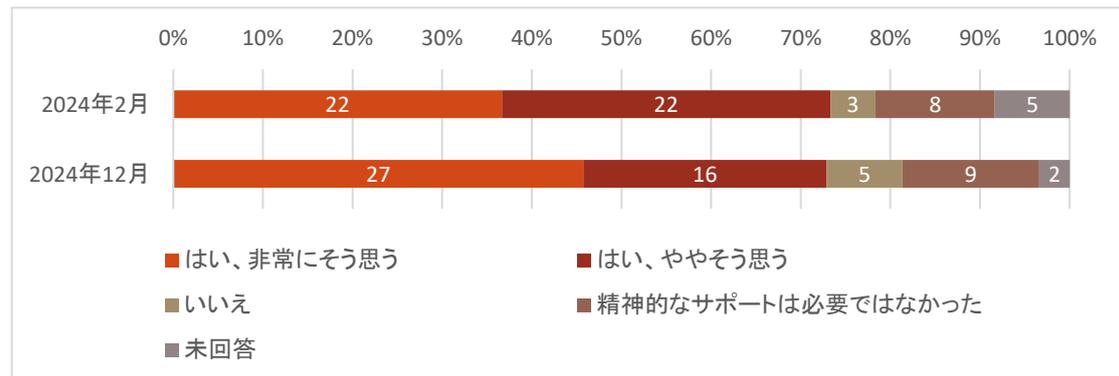
23. あなたは職員から、健康状態や治療方針の情報を十分に提供されましたか？



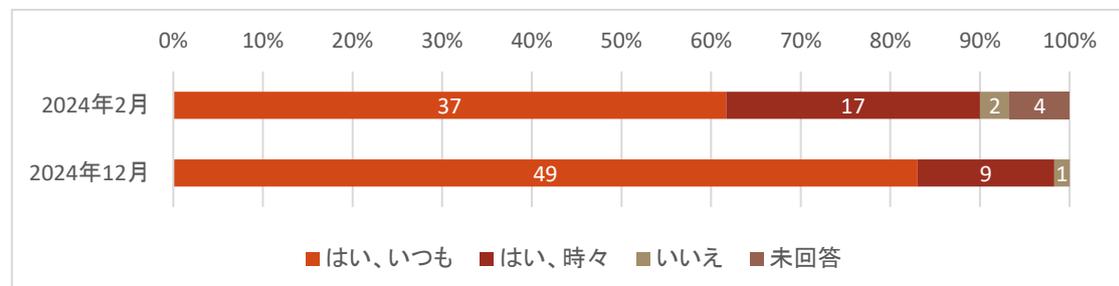
24. あなたの不安や悩みを話せる職員はいましたか？



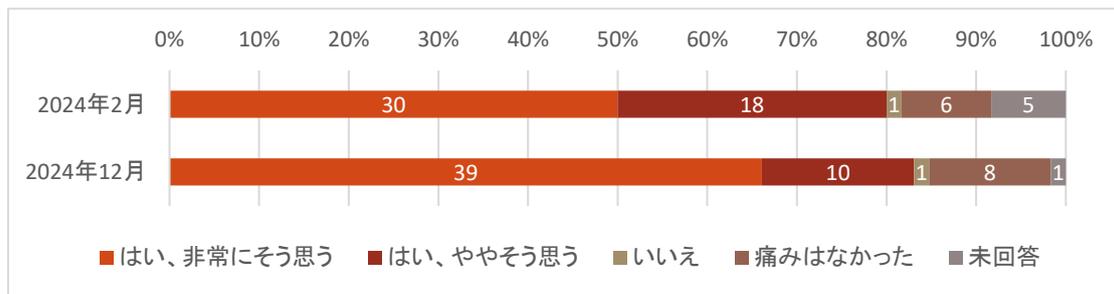
25. 入院中、あなたは職員から精神的なサポートを十分受けられたと感じましたか？



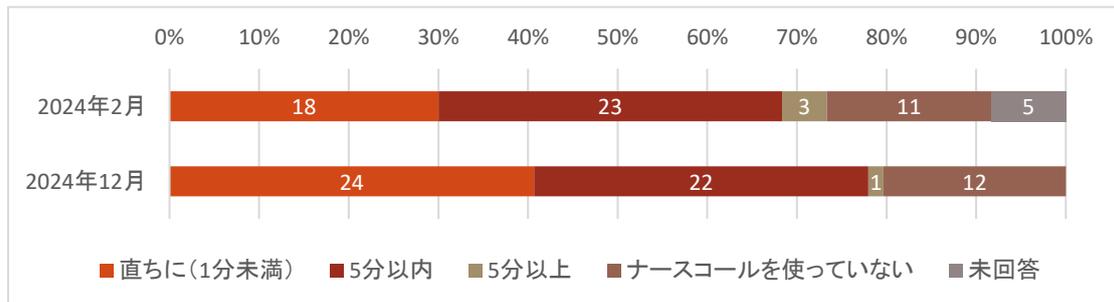
26. あなたの病状や治療方針についての話をする際、または検査・治療を行う際に、担当スタッフはあなたのプライバシーに十分配慮していましたか？



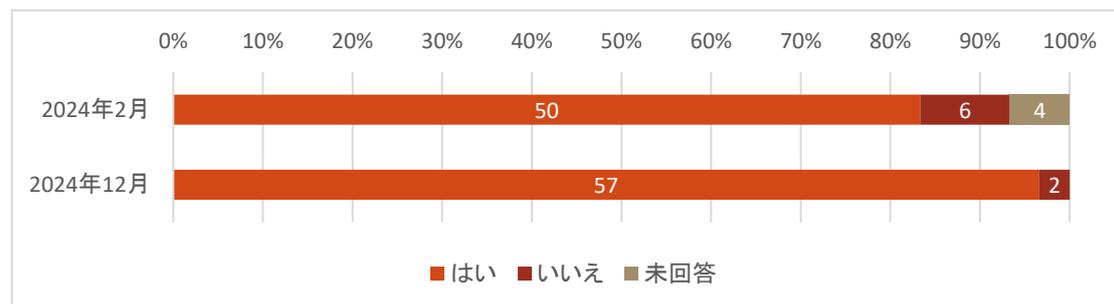
27. あなたは、痛みを和らげるケアを十分に提供されたと思いますか？



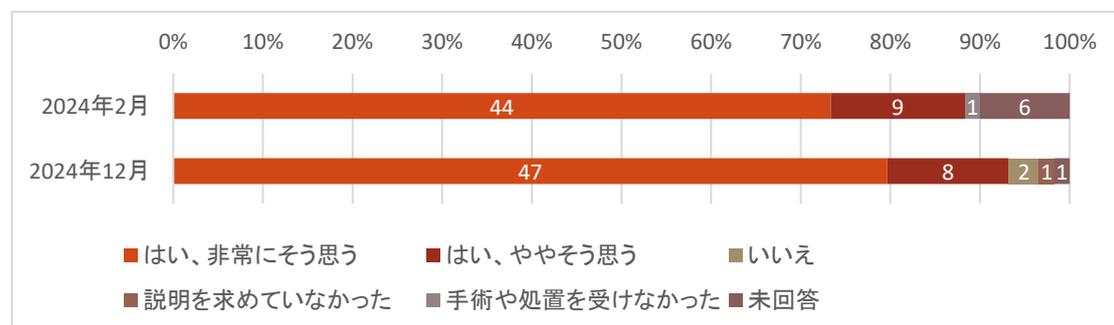
28. あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？



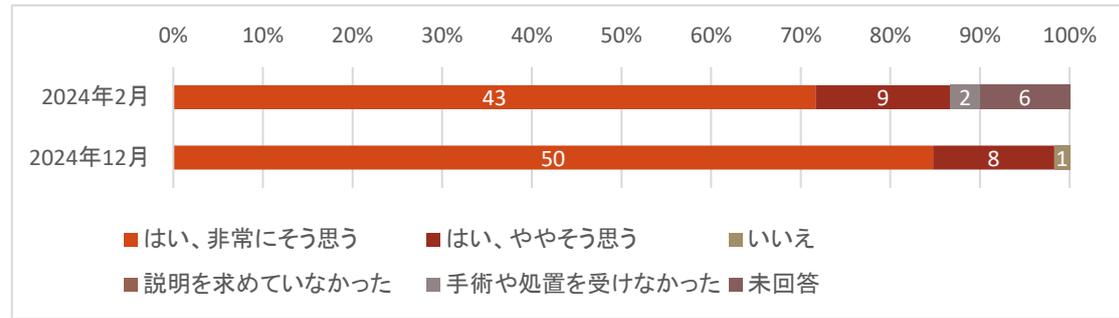
29. 入院中、手術や処置を受けましたか？



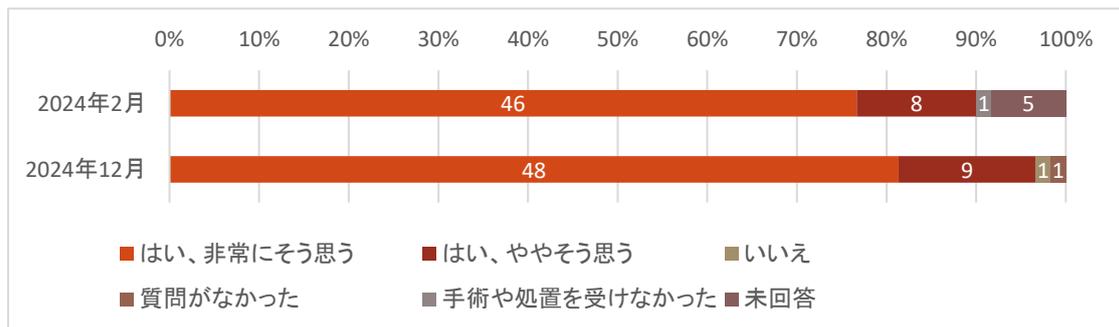
30. 手術や処置の目的(効果や危険性など)を、あなたがわかるように説明されましたか？



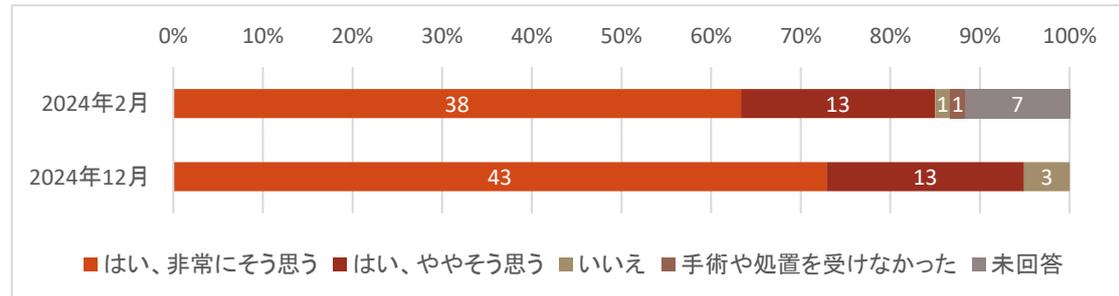
31. あなたがどのような手術や処置を受けるか説明されましたか？



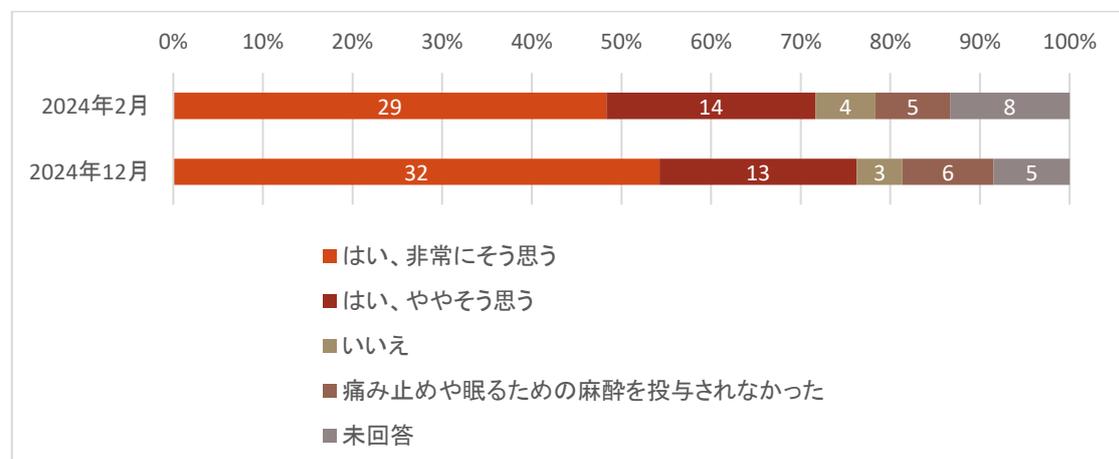
32. あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらえましたか？



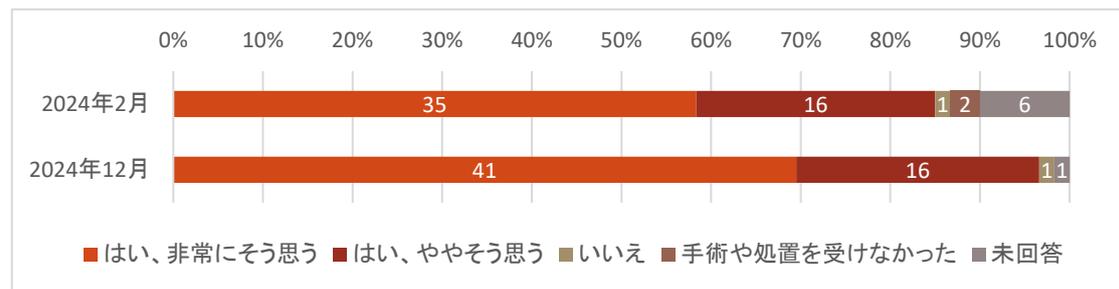
33. 手術・処置をすることで、あなたがどのような状態になるのか伝えられましたか？



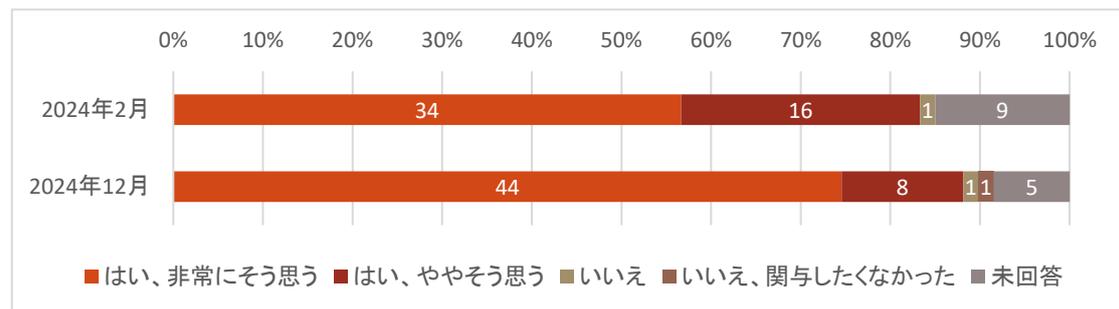
34. 事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？



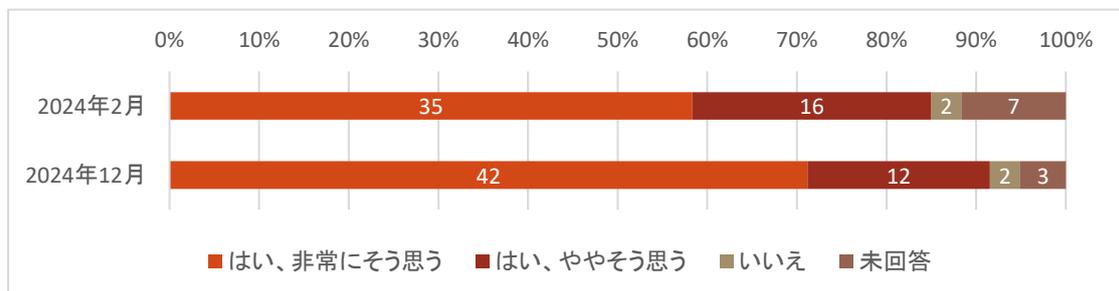
35. 事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？



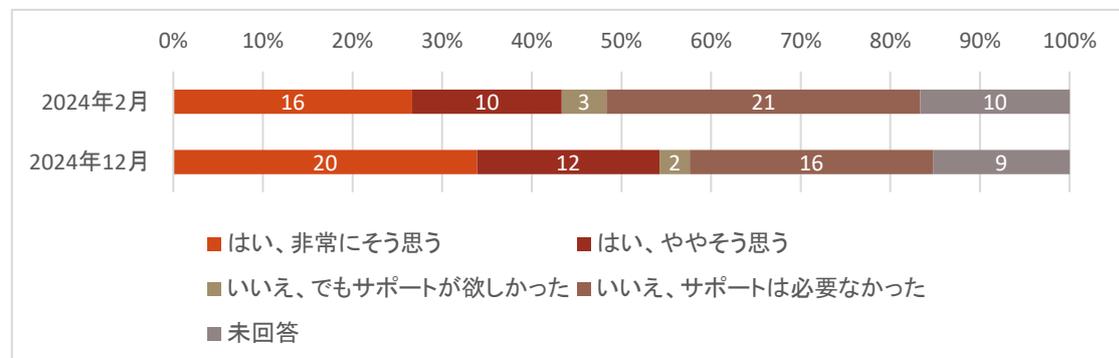
36. あなたは退院(転院)の決定をする際、自分の意思が反映されたと感じましたか？



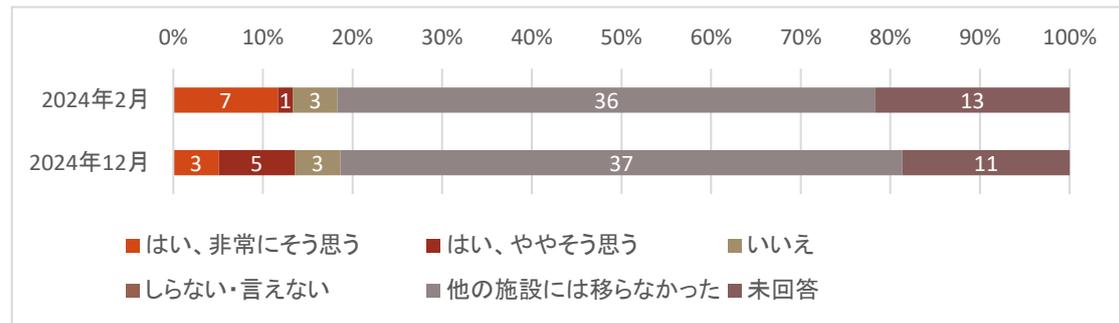
37. あなたは、退院(転院)日を十分に知らされていましたか？



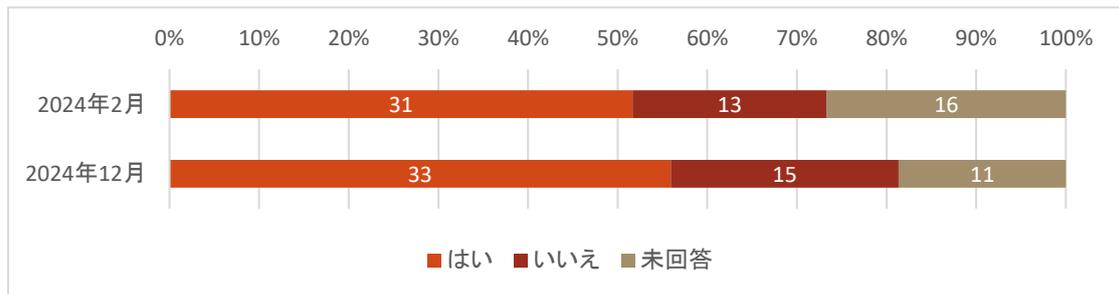
38. 退院後の健康面や社会面のケアをしてくれる専門職から十分なサポートを得られましたか？



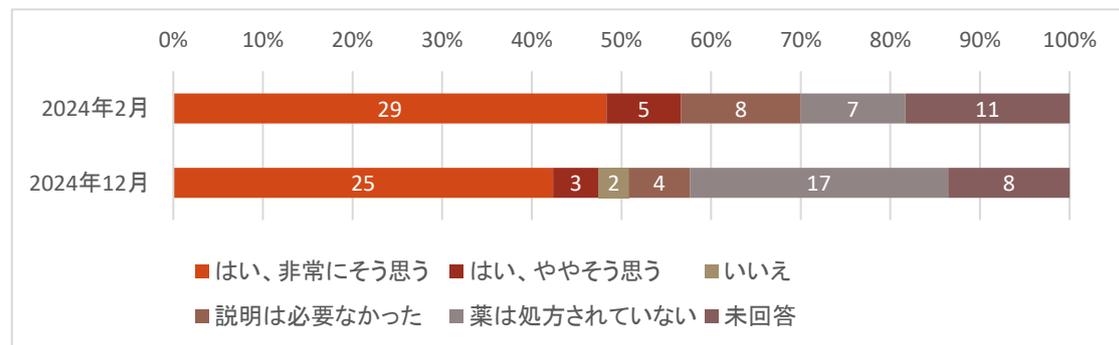
39. 他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？



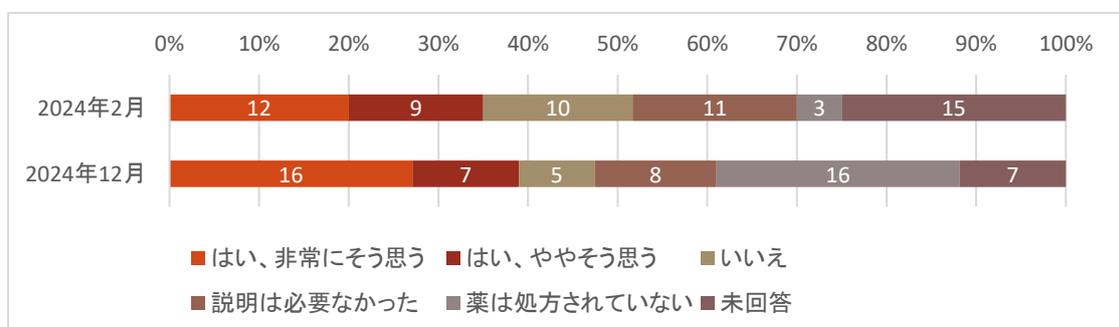
40. 退院後に守らなければならない事を書面で提供されましたか？



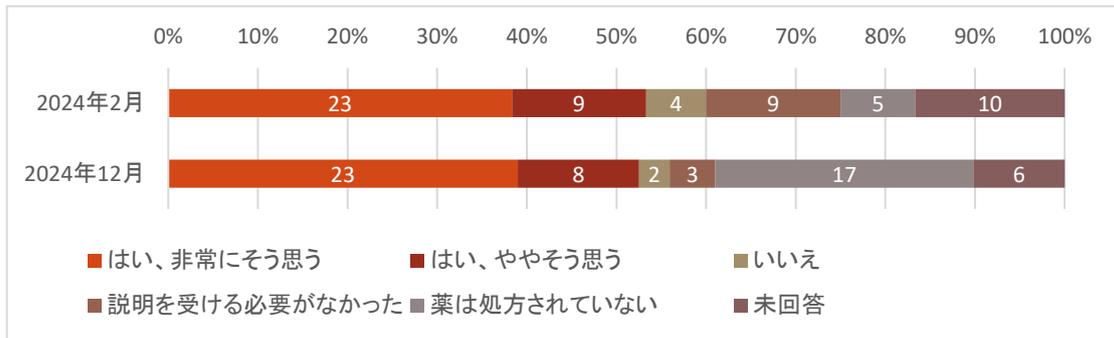
41. 職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的を、あなたがわかるように説明しましたか？



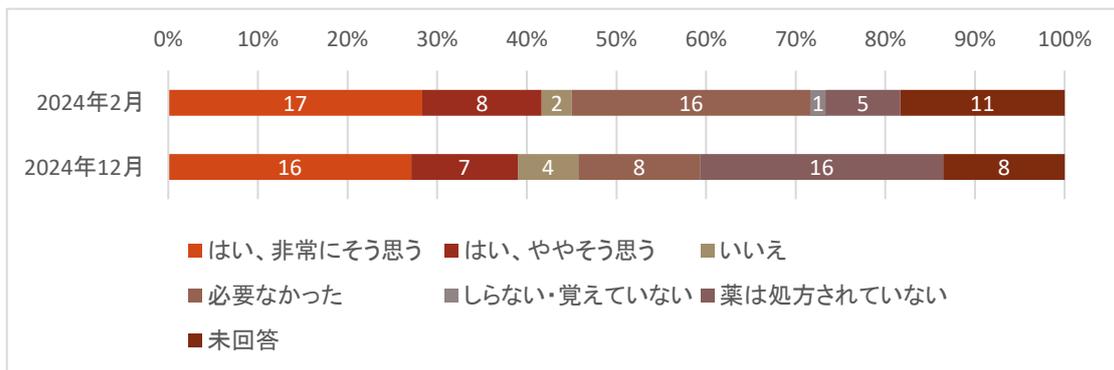
42. 職員は、服用する薬の副作用を伝えましたか？



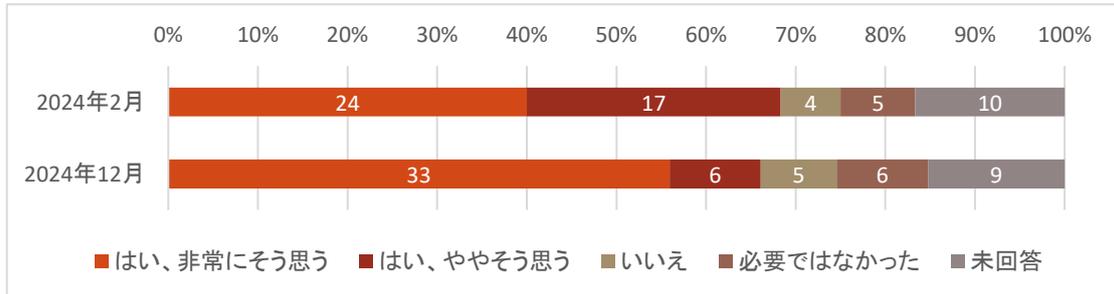
43. 職員は、薬の服用方法をあなたがわかるように説明しましたか？



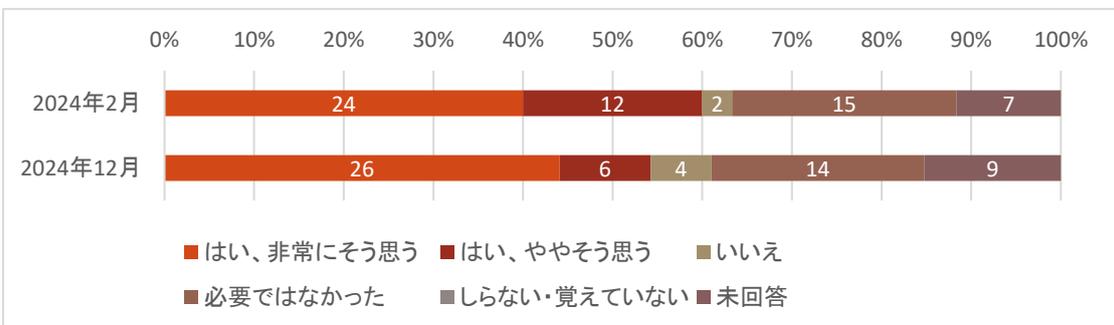
44. 処方された薬の情報を書面で提供されましたか？



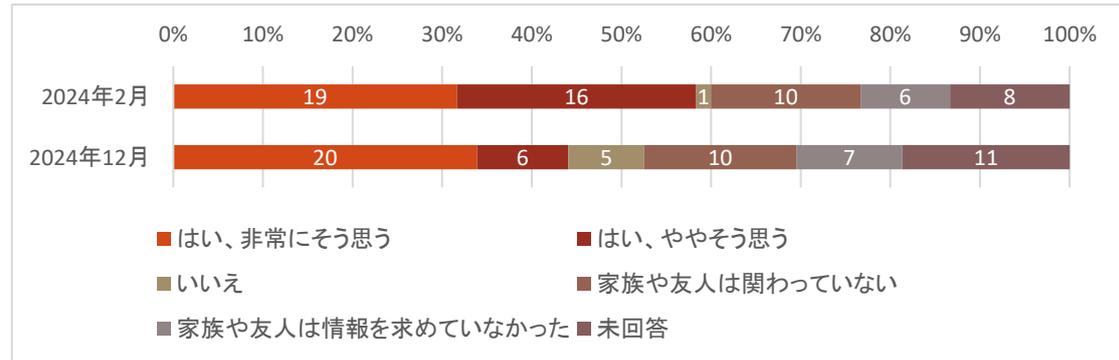
45. 職員は、あなたが退院(転院)後に気をつけるべき症状を伝えましたか？



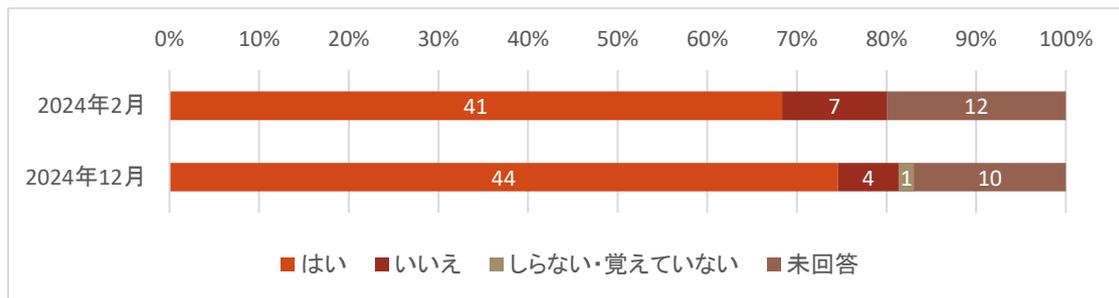
46. 職員は、ご家族などの状況を見て退院(転院)時期を考慮しましたか？



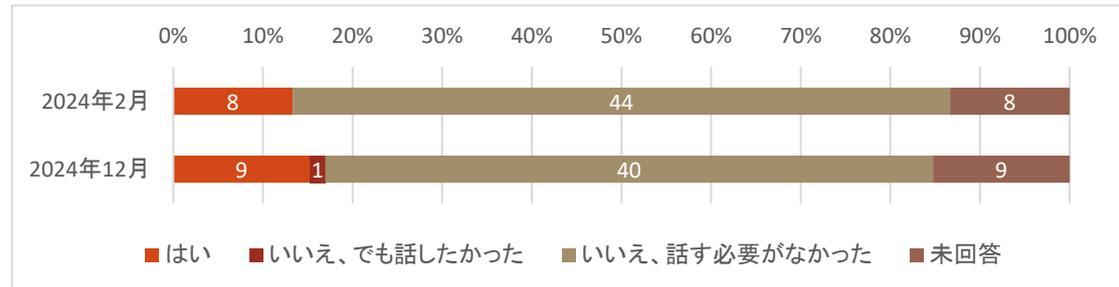
47. 医師や看護師はご家族やご友人にあなたのケアに必要な情報を全て伝えましたか？



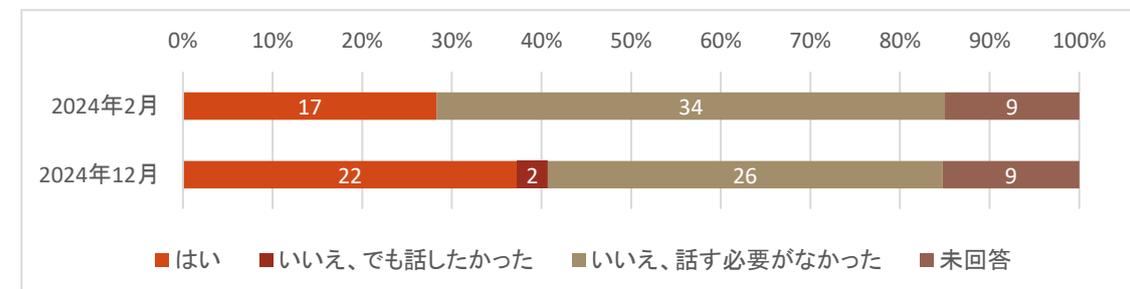
48. 職員はあなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？



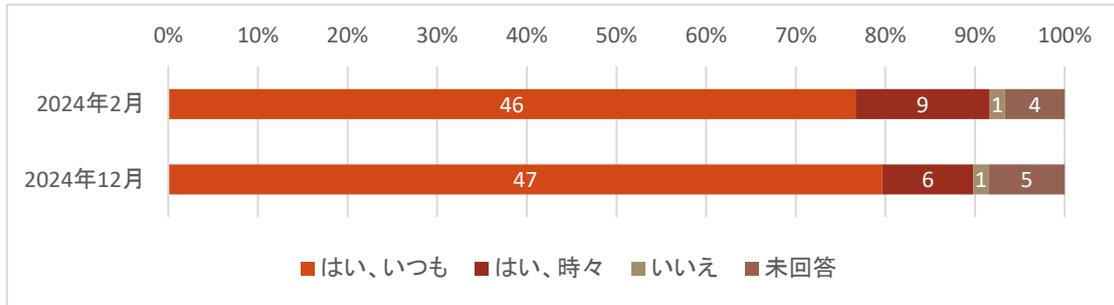
49. 職員は退院後に使用する器具や自宅の改修の必要性をあなたと話しましたか？



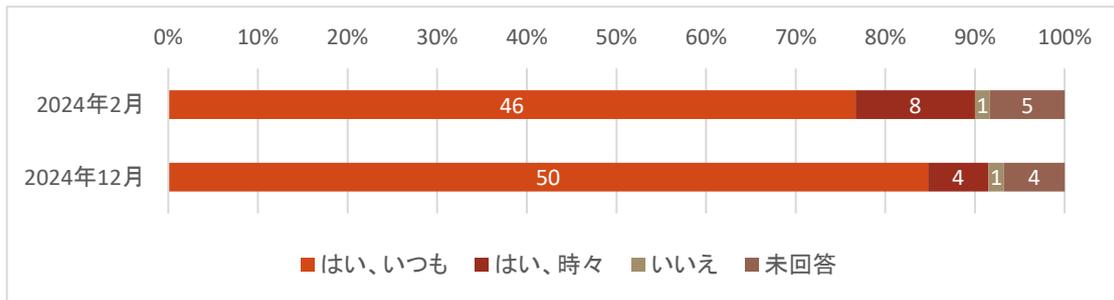
50. 職員はあなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスを話しましたか？



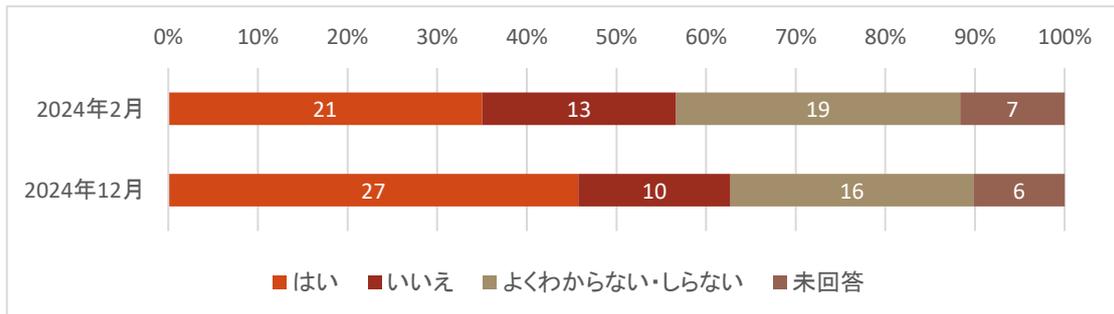
51. 全体を通して、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？



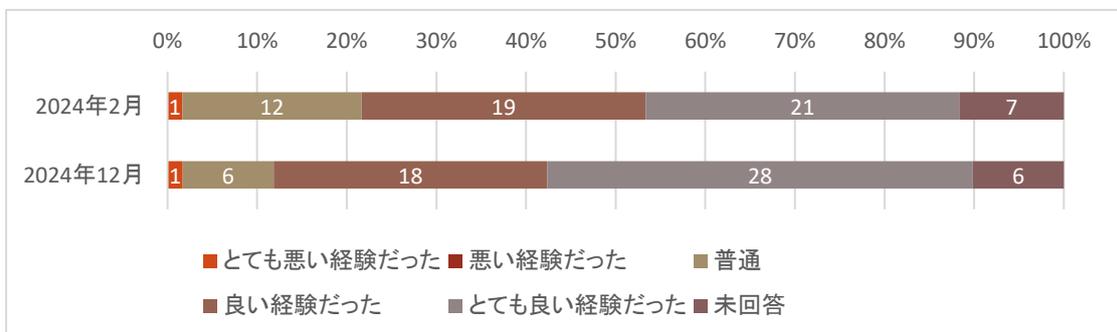
52. あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？



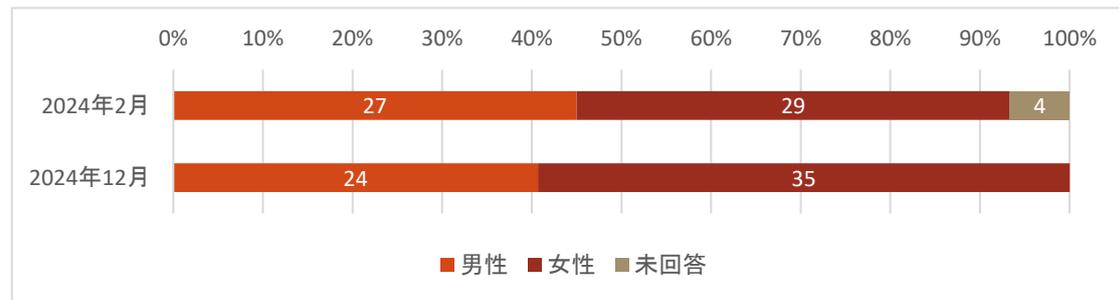
53. あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、称賛など)を伝える方法を知っていましたか？



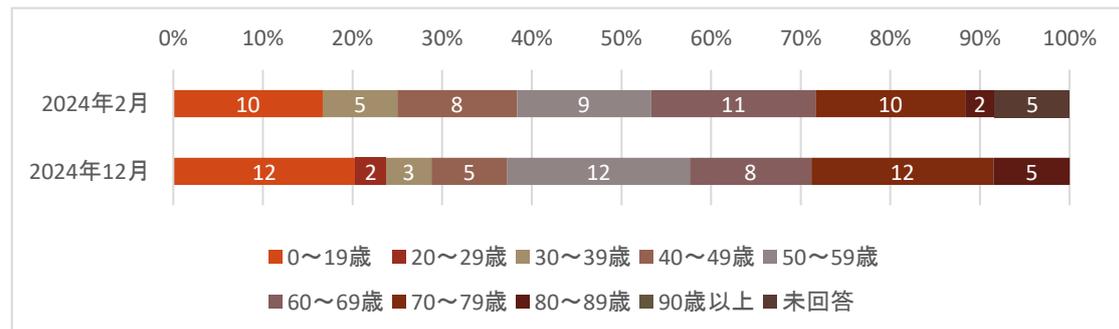
54. あなたの入院経験はいかがでしたか？



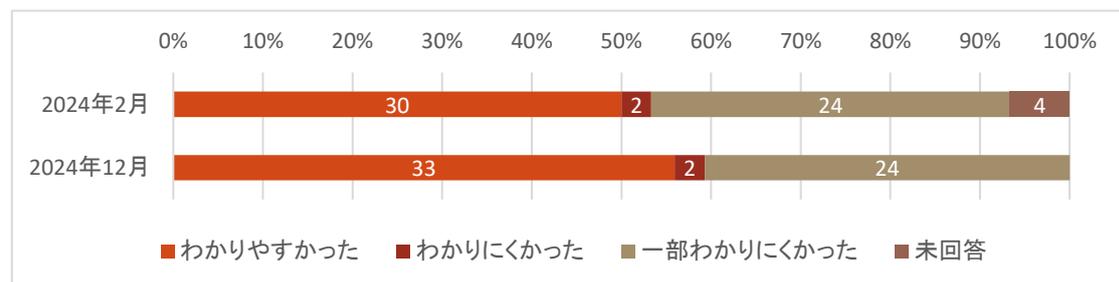
55. あなた(患者)は男性ですか？女性ですか？



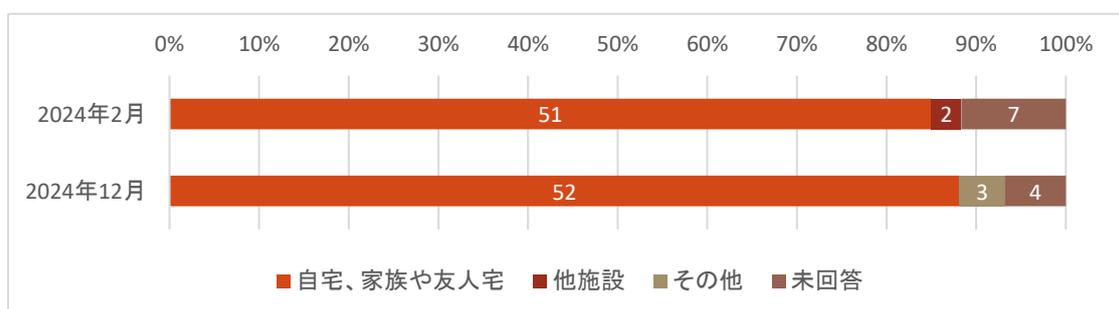
56. あなた(患者)の年齢を教えてください。



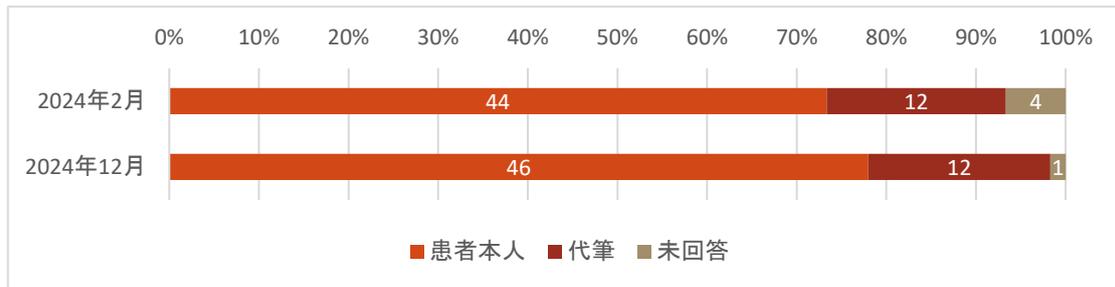
57. この調査票の設問表現は分かりやすかったですか？



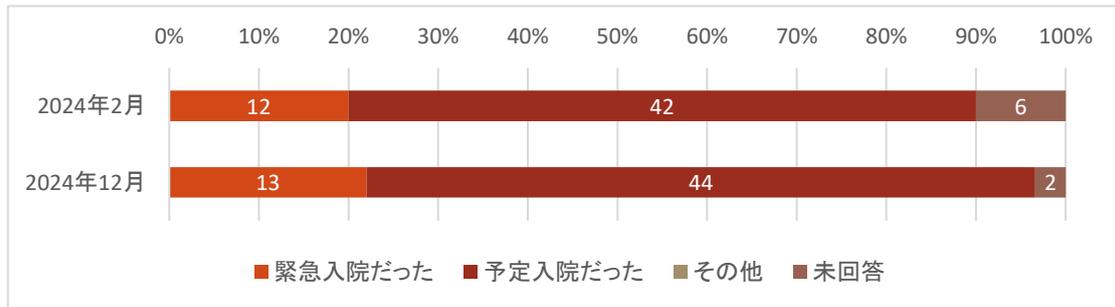
58. あなたは退院後、どちらに行きましたか？



59. この質問票に記入しているのはどなたですか？



60. あなたの入院は以前から決まっていた予定入院でしたか?緊急入院でしたか？



自由意見

<厳しいご意見>

2024年12月分

- 病院食についていつもありがとうございます。朝のパンもう少し味のあるものだとありがたいです。同じようなメニューであきがきてしまうので、もう少し改善されるとうれしいです。長い入院の楽しみはご飯だけになってくるので、もう少し工夫があるとありがたいです。よろしくお願いします。
- 今は皆さま携帯(スマホ)を持っていますが私のように持って無い人もいますので各階に1台又は1階おきに公衆電話をおいてほしい院内は広すぎて電話の所まで行くのが大変です。
- アンケートが長すぎる。質問がわかりにくい。
- 点滴の警告音がよく鳴ります。同室の症状の重い方は夜中まで音が鳴り続けナースコールを押すのも辛そうでした。私の場合は手首に点滴の針を刺していたのですが点滴初日には何回も鳴り続け困りました。どうして鳴るのかわからずパターンを考えたところ肘を曲げると反応するのではないかと思いヘアバンドで固定すると音は鳴らず夜も安眠できました。本当の原因を早急に調べて対処して下さい。患者のストレスは安眠できずに大きいと思います。それ以上にナース達の仕事量は増えストレスも大きいと思いますのでよろしくお願いいたします

<感謝の言葉>

2024年12月分

- お世話になりました。ありがとうございました。
- 安心、安全な治療、看護ケアをしていただき感謝しております。
- 抗がん剤治療中のお好みメニューは、かなりたすかりました。栄養師さんは、たべれるものを一生懸命考えてくださいました、ありがとうございました。どの職種の方もとても親切で私は、めぐまれているなど日々感じて治療をうけることができました。退院が決まってからも一緒によろこんでくれる看護師さんがいて、すごうれしかったです。とつらい入院だったけど一緒になっていろいろなやんでくださって、考えてくださって本当に本当にうれしかったです。ありがとうございました。これからも前向きに治療がんばろうと思えました。
- ありがとうございました。お世話になりました。看護師の皆様、医師の皆様、24時間365日、大変な現実をみさせてくださいました。オゴルコトナク。
- 本当にこの病院に来て良かったです。退院まで何卒よろしくお願いします。
- のう胞固定術は局所麻酔で意識があるため1回目は前日から点滴針入れて準備、緊張して寝られなかったです。9時開始予定が2時になりましたが、3回とも恐怖、不安感が大きかったです。薬を入れ上向き、横向きと15分ずつ待つ間、孤独で長く心細く感じました。3回目、時間を教えてもらうようお願いをし「あと〇分ですよ。」と声をかけていただき、とても安心感がありました。全てが終わった時、ホッとして涙が止まらなくなって子供みたいに泣いてしまいました。涙をふいて下さった先生ティッシュを持たせ

て下さった先生、肩をさすって優しくトントンして下さった看護師さん、ありがとうございました。快適な入院生活でした。思い切って手術して良かったです。

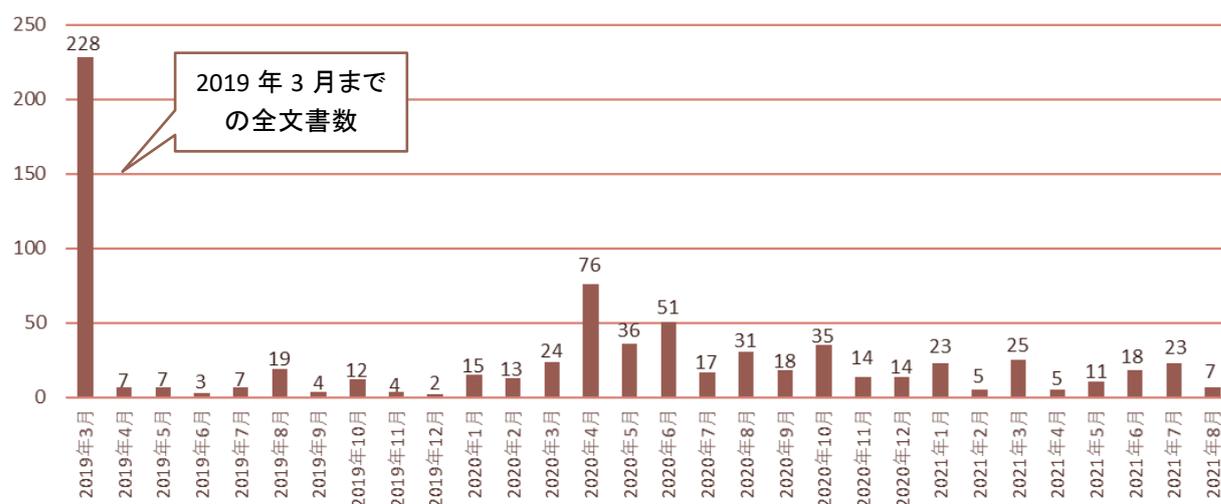
- 初めての受診時から、とても丁寧に接していただき説明も理解の遅い私に丁寧に説明いただきました。感謝以外の言葉がありません。ありがとうございました。
- 転院してきましたが何の不安もなく安心して手術と入院できました。先生方はとてもわかりやすく又私自身納得のいく治療を大切にされていて、それに対しても理解をしめしてくださいとても感謝してます。スタッフの方看護師さん声かけや気遣いも心地よくでした。お世話になりありがとうございました。
- 約30年ほど前、京大病院で手術を受けたことがあるが、当時より全ての面で大幅に改善されていて良かったと思う。
- 入院部門での情報不足に言うことがない。
- 入院中、ほんとに良くしていただきました。
- 病院食が4年前よりちょっとへちよくなってて・・・ハンバーグが小さかったです。おいしいからもっとたくさんたべたい♡レーズンパン復活をおねがいします！！！！！！！！20歳でもつきそいありがたいよー。さみしいです。けっこう。不安。。。。看護師さんとお医者さんはめっちゃめっちゃやさしくて話しやすくて大大大好きです♡(小児科と積貞棟3F)
- 担当して下さった、お医者様、看護師様にはとてもよくしていただきました。そうじをしてくださる方パジャマを持ってきてくださる方もとても親切で快適に過ごせました。

(2) 説明文書整備

1) 説明文書の整備状況(現状)

- 説明文書のひな形の様式を作成し、各診療科の説明文書担当者が原案を作成し、IC責任者(臨床倫理委員会副委員長、医療安全管理部長)が確認し、診療科と相談の上、わかりやすい形に修正している。
- 上記プロセスを経ることで、臨床倫理委員会認証としている。
- 電子カルテの文書管理ソフトで管理している。
- 外科系診療科での説明文書の整備が進んできた。
- 診療科内で作成している文書を病院標準の様式に変更を進めている。

各月あたりの新規改訂文書数



臨床倫理委員会承認済み文書数一覧

診療科名	診療科名	診療科名			
循環器内科	30	眼科	41	産科・婦人科	66
小児科	12	皮膚科	3	泌尿器科	9
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	20	整形外科	38	精神科・神経科	3
歯科口腔外科	13	放射線治療科	3	麻酔科	15
脳神経外科	25	形成外科	15	血液内科	14
心臓血管外科	7	初期診療・救急科	5	放射線診断科	19
消化器内科	19	免疫・膠原病内科	0	腎臓内科	9
腫瘍内科	6	消化管外科	6	乳腺外科	4
肝胆膵・移植外科	9	小児外科	35	脳神経内科	2
感染制御部	1	呼吸器内科	5	呼吸器外科	3
糖尿病・内分泌・栄養内科	0	緩和医療科	0	NICU	5
薬剤部	4	遺伝子診療部	4	共通	31

2021年9月1日現在

2) ICに関する新たな試み

- 産科婦人科では、説明に先立って、ご自宅で、動画(5分間程度で手術の概要を伝える)を視聴してきてもらう方法を開始した。
- 従来は、十分に検討する時間を確保するために、説明のための外来予約をとり、家族と一緒に来院してもらい、手術説明を受けることとしていた。
- 新型コロナウイルスの感染の懸念から外来診療を縮小する必要が生じ、代替として、動画を作成し、事前に視聴してもらうこととした。＜文書を補完する役割＞
- その上で、入院してから、再度説明し、同意をいただく方式をとっている。
- この方法がよい評価を得ているので、今後も継続したいと考えている。

(方法)医療安全管理室 HP に説明文書サイトを作成し、麻酔科や COVID-19 治療関連の文書とともに掲載している。

Patient Safety Unit, Kyoto University Hospital
 京都大学医学部附属病院
 医療安全管理室

一般の患者さんへ | 医療従事者の皆さんへ | 医療安全管理室について

一般の患者さんへ

京大病院で手術や治療を受けられる方に情報を提供しています。現在、一部の診療科の情報を掲載しております。
 ※文書・動画の閲覧・視聴のためには、医師からお伝えしたパスワードが必要です。

医療安全管理室のご紹介 | 集中治療室に入院される方 | 手術のための麻酔を受けられるかたへ | 産科の手術・治療を受けられるかたへ

婦人科の手術・治療を受けられるかたへ (動画) | 婦人科の手術・治療を受けられるかたへ (説明文書) | 母親学級について

婦人科の手術に関する説明文書をここから確認できる

活用手順

- 産科婦人科の手術について外来で手術を検討する段階で、該当する説明文書を印刷して患者に渡す。
- 上記の際に、動画案内用のパンフレットをお渡する(以下のサイトの動画視聴に必要なパスワードをお知らせする)。
- 事前に説明文書を読んでもらい、また、動画を視聴してもらって概要を理解していただいた上で、IC の場に参加いただき、具体的な質問事項についてディスカッションする。

婦人科の手術・治療を受けられるかたへ（動画）

01.	腹腔鏡下付属器（卵巣）手術	
02.	開腹付属器（卵巣）手術	
03.	腹腔鏡下子宮筋腫核出術	
04.	開腹子宮筋腫核出術	
05.	ロボット子宮全摘出	
06.	腹腔鏡下子宮全摘出	
07.	開腹子宮全摘出術	

婦人科の手術・治療を受けられるかたへ（説明文書）

01.	子宮腺筋症核出術	
02.	子宮鏡下_筋腫・内膜ポリープ切除術	
03.	腹腔鏡下試験切除術	
04.	子宮鏡下筋腫摘出術	
05.	子宮良性腫瘍_子宮全摘術	
06.	子宮頸癌_広汎子宮全摘術	
07.	腹腔鏡下子宮内膜症手術	
08.	子宮頸癌_広汎子宮頸部摘出術	
09.	子宮内膜異型増殖症手術	
10.	子宮頸癌_単純子宮全摘手術	
11.	子宮頸癌_子宮頸部円錐切除術+レーザー	
12.	子宮内膜癌・癌肉腫の手術	
13.	骨盤臓器脱手術	
14.	卵巣悪性腫瘍手術	
15.	卵巣良性腫瘍手術	