

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（6月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	看護局	病院職員に関すること ②看護師	娘の受診についてきた、パーキンソンの母です。近くのクリニックで紹介状をもらい来院しました。慌てて来たのでしんどくて、「ちょっと座らせてもらおうかな」と告げて、問診ブースに座ろうとしました。ブースにいた看護師に「この椅子は座る椅子ではありません」と言われました。その言葉に腹が立ちました。椅子は座るものですし、看護師なら身体を見てから判断してほしいです。少し座わって落ち着いたのをみてから「あちらへどうぞ」と言う言葉がほしかったです。	感染のリスクを回避するため、付き添いの方の待機場所をご案内しておりますが、その際に看護師の言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご意見を真摯に受け止め、来院される方の状態に合わせた配慮ができるよう、指導教育を徹底してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	看護局	病院職員に関すること ②看護師	入院中に追加で飲む薬の件ですが、数日前、医師に頓服薬がでていと言われ、その日の夜に看護師に頓服がほしいと伝えました。しかし「ない」と言われ、その日は結局我慢する他ありませんでした。とても悲しかったです。	このたびは、痛みに関して辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 スタッフ一同、行動を振り返り、患者さんの痛みを緩和できるように努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	看護局	要望	入院している病室は、昼からまともに日が当たりすぎく暑いです。昼間の数時間だけでもクーラーを入れてください。	このたびは、病室の室温調整への配慮ができず申し訳ございませんでした。 太陽光による暑さに対してはベッド配置の変更など、快適に入院生活を送っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	看護局	要望	個室に入院していますが、シャワー室に椅子を置いていただけませんか？立って洗っていますがふらついてしまい危ないです。特に泡や落ちた石鹸などがある場合滑りやすく大げなの要因となります。早急な対応をお願いいたします。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 個室のシャワー室は広さの関係で椅子は常置せず、必要な方に椅子を貸し出しています。 その事前説明が必要だったと反省しています。 今後は設備的な改善も検討したいと考えています。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	薬剤・技術局	入院患者の食事について	透析食になすびばかりありません。	申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を参考に、メニューや食材等について、給食業者とも検討し工夫してまいります。 また、食事について疑問点など、何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。 管理栄養士が伺いご説明させていただきます。
6	事務局	病院の規則・決まり等に関する こと	長い間通院していますが、症状が落ち着いているため、3ヶ月毎しか来院しません。来院の度に窓口で保険証の確認、医療証の確認をされますが、他の人の目がすごく気になるので出たくありません。以前にも同様の相談をしましたが全く改善されていません。プライバシーというものは全く配慮されていません。流れ作業だと思えますが、一人一人の患者の気持ちを考えた窓口対応にしてください。医療証のある人は別室ではだめですか？口答での確認はだめですか？毎回毎回保険証は変わりません。医師も看護師も他スタッフも素晴らしいのに、受付だけがかなりのストレスです。	この度は、プライバシー保護の配慮が足りず、不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。日頃から保険証・医療証確認の際には、プライバシーに配慮した対応を行うよう指導をしておりますが、今回のご意見を踏まえ受付事務員全員に改めて指導いたしました。また、令和3年10月からマイナンバーカードによる保険資格確認を開始する予定でもあり、マイナンバーカードを用いれば基本的に保険証の提示が不要となります（※一部公費医療証を除く）。保険証等の毎月提示いただいている理由は、厚生労働省の指導により行っているものであり、ご面倒をお掛けいたしますが何卒ご協力をお願い申し上げます。別室での対応につきましても、全患者さんへの円滑な診療・ご案内を提供するために別室対応は致しかねますことをご理解いただきますようお願いいたします。
7	事務局	病院の設備について	待合室の冷房がきつくと寒かったです。	ご意見ありがとうございます。 当院では季節に合わせて皆様が快適に過ごせるよう、院内の温度調節に努めておりますが、室温の感じ方には個人差がございますので、脱ぎ着しやすい服などで体温調節するなどご協力をお願いいたします。 また、温度調整の参考にさせていただきますので、お近くの病院スタッフにお声掛けください。
8	職員全体	感謝	最高でした。ありがとうございました。	お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。 当院に従事する者として大変励みになります。 今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。