

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（7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	朝、こちらから「おはようございます」と挨拶して視線があっても無視され、朝一番から気分が悪いことが多いです。	この度は、看護師の態度で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 挨拶、言葉遣い、態度について改めて振り返りを行いました。スタッフへの継続的な教育を行い、接遇改善に努めてまいりたいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	薬剤・技術局	感謝 要望	土用の丑の日に、うな重を作ってくださいありがとうございました。感動してこの日は夕食を完食しました。感謝します。 私はカレーが好きです。他院ではカレーを出してくださいました。もし可能であればよろしくお願いします。	この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございました。給食会社ともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、給食がよりよいものとなりますように、一層努力してまいりたいと存じます。また、食種によっては栄養素の調整のため、ご希望に添えない場合もありますが、食事でご希望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。管理栄養士が伺い相談させていただきます。
3	事務局	病院職員に関する こと ⑤委託職員	保険の確認のために来たのに、温度の確認のため問診ブースに行けと言われました。自分の思惑どおりにしようとしなくてほしいです。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 来院されたご用件が、診察との思い込みのもとご案内してしまったものと考えられます。今後このようなことがないように、こういったご用件で来院されているのか来院時の聞き取りを徹底するよう受付の委託職員に指導を行いました。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
4	事務局	病院職員に関する こと ⑤委託職員	入院中の者ですが、先日清掃業者の人が患者に差し入れしているのを見かけました。コロナで面会ができない中、私も家族、友人に会えないのに、ここで働いている人だけ許されるのでしょうか？どうしても納得できません。一部だけ許されるのはありえないです。面会出来ないのならすべての人に守ってほしいです。本当に許せません。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 当院としては一部だけ許すということは認めてはおりませんが、清掃業者への教育が十分に行き届いていなかったことを深くお詫びいたします。 また本人および清掃業者全体には厳しく指導および周知を行いました。 今後は、ご指摘の内容をスタッフ間で情報共有して、同様な事例が起こらないように教育・指導を徹底してまいります。

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
5	事務局 看護局	病院の設備について 感謝	<p>入院中に利用している洗濯機・乾燥機の件ですが、有料なのに置き場が汚いです。10日目前にフィルターのゴミを取り、ゴミ箱がなかったので置き台の所に捨てましたが、未だに掃除されていません。目につく所も不潔です。有料利用している者からすると不愉快です。至急掃除してください。清潔にするために使用する場です。毎回両方利用で200円いるので書かせていただきます。</p> <p>看護師さんは言葉遣いが丁寧でとても気持ちよく養生させていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>各ランドリーを確認したところ、清掃の行き届いていないところがありました。</p> <p>ご意見いただいた点につきましては現場責任者へ連絡し、洗濯槽、本体の隙間、洗濯機の蓋裏等、清掃箇所を増やし清掃を徹底するよう指導しました。</p> <p>引き続き清掃方法の改善に努めてまいります。</p> <p>また、看護師に対し、感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。</p>
6	事務局	要望	<p>会計ファイルを10番窓口に出してくださいと言われてので1階に行きましたが、並ぶところがわからず”10番ファイル”と書いてある所に並んでいる人の後に、少し距離を取って並びました。しかし、後から来た人が横入りして並び、会計受付の方もその人の対応をしました。まず、並ぶところがわからなかったのは問題です。コンビニのように床にシールを貼ってもらえないでしょうか。そうすると、横入りの人にも声をかけやすいです。床のシールの横には”会計ファイル提出用”等の記入もほしいです。</p>	<p>この度は、10番窓口において、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見内容につきましては床への案内表示を担当部署と調整し検討させていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>
7	事務局	要望	<p>現在入院しており車椅子を使用しています。部屋の電気スイッチが手元になく、看護師さんに「付けて」「消して」を言わなければなりません。</p> <p>是非手元で操作できるリモコンを付けていただきたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>リモコン式の照明に変更するためには追加部品の増設や、電気工事が必要となり、大がかりな工事となります。</p> <p>院内の照明設備を更新する際に検討させていただきますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
8	患者支援センター	病院の規則・決まり等に関すること ①待ち時間について	<p>朝9時10分の予約が待っても、待っても、見てもらえず、気分が悪くなってしまいました。何とか早くできませんか。</p>	<p>この度は、外来受診までに長時間お待たせすることになり申し訳ございません。</p> <p>当院では外来受診の待ち時間について定期的に検証を行い改善に努めております。</p> <p>しかしながら診療科によっては救急患者などの緊急対応により、外来受診に影響がでる場合もございますことをご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>なお今回の待ち時間についてより詳細な情報を確認させていただきたいので、受診科、日時などを1階総合案内までお教えいただきますようお願いいたします。</p>
9	患者支援センター	病院の規則・決まり等に関すること	<p>親族が手術を受けたので、手術が無事終わったかどうか質問したが、その質問に答えられないと受付で言われました。手術が無事終わったかイース・ノーだけでも答えられない病院の制度がおかしいと思います。改善すべきです。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>当院における患者さんの病状等に関するご案内につきましては、個人情報保護の観点より、患者さんのキーパーソンとなる方にのみお伝えすることとしております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
10	患者支援センター	病院職員に関する こと 質問・要望	<p>近所でしっかりした医療機関ができ、将来もお世話になりたいと思っています。さて、昼時、G階のコンビニでお弁当を買う病院のスタッフ、先生達を見て愕然としました。健康で頑張ればならない方々がコンビニ弁当では、将来の健康を心配します。以前、他院でリハビリを受けたとき、医療従事者の方々には食堂があり、充実しているようでした。是非こちらの方々にも元気で患者さん達を見ていただけるように、食事についてしっかり考えていただきたいと願います。</p> <p>また、ピンクのエプロンを着用した高齢の方々は何のためにいらっしゃるのでしょうか。</p> <p>一人で病院に来てサポートしてくれる方、車椅子を押してくれる方がいらっしゃればとても嬉しいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。当センターにおきましても職員食堂がございます。また、職員食堂で手作りしているお弁当の販売をG階コンビニエンスストアにて行っております。当センター医師の健康をお気遣いいただきましてありがとうございます。</p> <p>また、ピンクの服を着た高齢者の方々は、おそらくピンクのエプロン着用のボランティアと推測されます。車椅子を押すことはもとより、種々のサポートを行っておりますので、お気軽にお声かけください。また、お一人で来院された際のサポートについてのご相談は、正面玄関に入ってすぐの総合案内や各外来でも対応させていただきますのでご利用ください。</p>
11	診療局 患者支援センター	要望	<p>診察室の前で待っていても、自分の順番の目安がつかず、待合スペースに何人も患者がひしめいて待っているのが、いわゆる「密集」「密接」になり、忌避感を覚えました。受付の女性は既に会計をする患者の画面しか念頭にないようです。後日、どうして、患者の番号を表示しておかないのか尋ねると、種々事情があり、表示しないことがありますと言われました。</p> <p>採血、尿検査の後、その検査結果が出てから診察を受ける場合、ドトール前では、A～Gの各診療科で現在受診中の患者番号の他、次呼ばれる患者の番号と何時の予約枠の患者なのか、各診療室(個々の医者任せでなく)バラバラではなく、医療センターで統一してください。</p> <p>何時の予約の患者が現在受診しているのかと、3組後の患者までの番号が表示されていれば、待合スペースでなく、GFの食堂、ドトールコーヒーや1階会計などで人混みを避けて待つことが出来ると思います。</p> <p>上部内視鏡検査報告書にフォローアップ期間を明記してほしいです。</p>	<p>まず、診察中番号表記ディスプレイ内での予約時間の表示においては、元来システム上での表示可能な情報が予め決められており、予約時間表記は出来ません。また、待合時の番号の順不同表記につきましては、その日の患者さんの番号は受診科等関係なく来院された患者さんの受付順で付番しているため、各科の診察順については必ずしも番号順にはなりませんのでご理解のほどお願いいたします。なお、診察呼び出しや待ち時間等に関してご不明な点がある場合は最寄りのスタッフまでご遠慮なくお尋ねください。</p> <p>また、診察待合室の混雑につきましては、これまでも様々な検討を行ってまいりましたが、引き続き今後も快適な療養環境の提供に継続して取り組んでまいりたいと考えています。</p> <p>内視鏡診療に関してご意見いただきありがとうございます。内視鏡検査後の次回フォローアップ時期については、検査担当医が判断してその場で直接お伝えする、あるいは後日外来の結果説明担当医(紹介の場合は紹介いただいたかかりつけ医)から、患者さんに口頭でお伝えすることを原則としております。現在の報告書はどちらかといえばオーダー医に対する報告という意味合いが強く、被検者(患者さん)には希望者にしかお渡ししておらず(今のところ希望者は少数です)、担当医によってはフォローアップ時期を所見内に、またはカルテに直接記載している場合もあり、報告書のフォローアップ欄の活用はなされていないのが現状です。ただし、「報告書にフォローアップ期間を明記してほしい」というご意見を初めて患者さんからいただきましたことを受けて、改めて報告書のあり方について、科内で検討する契機とさせていただきますたく存じます。今後ともよろしく願い申し上げます。</p> <p>この度は、貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
12	診療局	感謝	<p>森本まどか先生には、本当に感謝しています。母は月に1度こちらに伺うのが嬉しそうでした。先生のお人柄だと思います。感謝のお気持ちをお伝えしたく、書かせていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>温かいメッセージをありがとうございます。大変励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるように努めてまいります。</p>
13	看護局	感謝	<p>今まで数回入院していますが、その度に看護助手の横田さんにはお世話になっています。</p> <p>他のことで忙しい中でもしっかり話を聞いていただき、忘れることもなく助けていただき感謝しています。ありがとうございます。</p> <p>横田さんもお身体を大事にしてお仕事頑張ってください。</p>	<p>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。</p>