

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5～6月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に関すること 委託職員	小児科の受付クランク、前から態度や口が悪い。他の方は親切ですが、忙しいのか知らないが対応悪すぎる。	この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。受付スタッフも真摯に受け止めて反省しております。今後は患者さんに不快な思いをお掛けする事のないよう、対応や言葉遣いについて努めてまいります。
2	病院職員に関すること 委託職員	トイレ便座（GF車いすトイレ）に尿のあとが着いたまま。しかも乾いていた。清掃したあとがないように思われる。病院なのに不潔すぎます。	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。現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
3	提案・要望	拝啓 桜も散り、緑が美しい時をお越しの事と存じます。御病院の「意見募集」方法において、無料グーグルフォームを利用されますと、効率的対応が実現できるようになると存じます。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。SNSを利用した意見募集について院内で検討しましたが、セキュリティや管理の観点から、現行では困難と判断しました。回収箱と相談窓口でご意見をいただき、改善に努めてまいります。
4	提案・要望	患者の面会者2名が大声で話されていて、自分の家族との会話が聞こえない状況でした。病院の面会室でのマナーとして最低最悪の方でした、こちらが注意すると入院患者である家族に迷惑がかかると思い注意できなかったため、病院側からも張り紙などの案内をお願いします。	この度、ご家族との面会時の環境において、通常での会話ができないような状況であり、不快な思いをさせたこととお詫び致します。面会の際には、他のご家族様の迷惑にならないように説明はしておりますが、ご指摘のように大きな声で会話をされる方もおられるようなので、面会者へのご案内と注意喚起を行いたいと思います。
5	入院患者の食事について	めしまずい。どないかしろ。	誠に申し訳ございませんでした。少しでも病院食をおいしく食べて頂けるよう、調理方法や味付け等について、給食業者と検討し工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。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、食事が食べにくい等、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。

NO.	種別	投書内容	回答
6	提案・要望	入院していますが、枕が悪いです。最近枕も進化しています。ご検討ください。	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現在、採用している枕は様々な患者さんに対応すべく、標準的な使用となっております。今後の更新にあたり、ご意見を参考とさせていただきます。ご不便をおかけしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
7	病院職員に関すること 看護師	小児科Ns 1.にらむ 2.「他の患者さんもいますのでー」が口ぐせ。とっても感じ悪い。しっかり対応してください。廊下で会ってもにらむ。性格の問題ですが、かなり気分悪いです。	<p>看護師の表情など、現在勤務中マスクをしていることから誤解を招くような対応をしてしまっていたことを深くお詫びいたします。また「他の患者さんもいますので」が口癖になっているとの御意見ありがとうございます。</p> <p>状況によりそのように説明する場合がありますが、頻繁に伝えていることで不快なおもいをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>特定の看護師に限らず部署全体の問題として捉え待遇について再教育し、徹底してまいります。</p>
8	病院の設備について	入院部屋に物置棚がない為、床に置いています。衛生上も整理上も、棚を設置してほしい。干し物をぶら下げるところがないので不便です。	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>各病床には床頭台（荷物置き、引き出し）を設置しております。スペースの関係上、収納場所が少なくご不便をお掛けしますが、ご理解のほどよろしくお願い致します。なお、干し物は床頭台全面のタオル掛けをご使用ください。</p>
9	提案・要望	南区ルートを送迎バスの最終便を、せめて16：10台までにしてください。他の便のように。（できれば17：00だと助かりますが）よろしくをお願いします。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現行の運行本数は、送迎バスの利用状況を検討したうえで決定しております。南区ルートの増便について、現状の最終便の利用者数を鑑み、現時点ではご希望に沿うことはできません。頂いたご意見は、今後見直しを検討する際の参考にさせていただきます。</p>

NO.	種別	投書内容	回答
10	病院職員に関すること 委託職員	A-〇〇というだけで、それが右側なのか左側なのか。受付の方は毎日のことですが、私たちには初めてのことだという認識不足。	ご意見をいただきありがとうございます。 初診の患者さんについては待合を案内する際、身振り手振りで左右を案内するように心がけておりますが、ご不便をおかけいたしました。 今回のご指摘を踏まえ、分かりやすいご案内を心がけてまいります。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。
11	入院中の環境について	換気口フィルター大量ほこり。R5.5月、5番と同じ。	ご意見ありがとうございます。 換気口のフィルターは定期的な交換を予定しております。今後は頻度の見直し等を含め、対応してまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
12	病院職員に関すること 委託職員	駐車場の障がい者スペースに一般車両がいつも停まっており、障がい者が駐車できない。警備員に言うと、「人員が減らされた。」と言われた。警備員の配置を願いたい。	ご意見ありがとうございます。 車いす優先エリアにつきましては、車いすを使用する方々の駐車エリアとなります。高齢の方、妊娠中の方、障がいのある方は車いす優先エリア近くの、譲り合い駐車区画のご利用をご検討ください。 また警備員の配置等につきましては、他施設等を参考にしたうえで検討し、配置を見直しております。ご理解くださいますようお願いいたします。
13	入院中の環境について	小児科病棟入院の際、病室の浴室の床のピンクカビが全面にあり、不快すぎて、本来なら子供と離れることが心配なので、一時も離れず病室の浴室を利用する予定でしたが、そんな気になれず自宅へ帰りました。 そもそも清掃の方が汚れを見ているのか？気付いていてもそのままなのか？ぜひ改善してください。	浴室環境において不快な思いをおかけしました。 ご意見をいただき浴室を確認しましたが、この時点では、ご指摘の状況は確認できませんでした。清掃方法におきましては、一部の清掃員はカビ取り剤の使用をしていなかったとのことで、指導いたしました。 今後も、より快適な環境を提供できるように注意してまいります。

NO.	種別	投書内容	回答
14	提案・要望	<p>病院の案内のホームページの文字が小さく見にくい、大きくしてほしい。1～2年前からホームページが変更になり見にくくなり、担当の先生の名前や他、全体に読みづらくなった。前のほうがすごく見やすい。内容は今回のほうが詳しくなったが。</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。</p> <p>ホームページは約2年前に新しくなりました。以前のホームページでは画面の上部に（大）（中）（小）のボタンを設置し、文字サイズを変更することが可能でした。しかし、そういった文字サイズ変更ボタンでは、文字サイズの段階に限りがあり、逆に見づらくなってしまっていました。</p> <p>そのため、現在のホームページでは、利用者が使用しているブラウザ上で必要に応じて自由に文字サイズを調節し、より快適にご覧いただくことを想定しています。</p> <p>文字サイズの調節方法は、ご利用の端末（パソコンやスマートフォン等）やブラウザごとに異なりますので、ご確認ください。</p> <p>今後も利用者にとって閲覧しやすいホームページとなるよう心掛けてまいります。</p> <p>何卒ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>※ブラウザとは、ホームページを閲覧するためのソフトウェアのこと。</p>
15	病院職員に関すること 看護師	<p>もう少し愛想よくしてもよいのでは？上から目線で気分悪いです。</p>	<p>この度は不快な思いを与えてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>特定の看護師に限らず部署全体の問題として捉え、病棟内で話し合い、自己の行動を振り返りました。今後このような事のないように接遇改善に努め、思いやりのある対応ができるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。ご指摘ありがとうございました。</p>
16	提案・要望	<p>がん患者ですが、疲労感・倦怠感もないので、リハビリだけでなく、社会復帰を早めたり体力増進のためのような施設も設けてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。敷地面積や病院構造上、設備を新設することはできませんが、病棟内の歩行やベッド上で簡単にできる運動などを提示できるように工夫してまいります。</p>

NO.	種別	投書内容	回答
17	入院中の環境について	6/19からの入院でしたが寝ている時、ふと天井を見上げた時、換気口のフィルターの埃がすごくて大変きになりました。今日退院するのでもう私はいいいのですが。今後のことを考えて改善していただければと思います。	ご意見ありがとうございます。ご指摘の病室は即に変換いたしました。換気口のフィルターは定期的な交換を予定しております。今後は頻度の見直し等を含め、対応してまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
18	感謝	<p> 当方6/6より6/23まで入院させていただきました者です。入院中は身の回りのお世話、食事の提供等、ご親切にご丁寧に対応いただきまして、誠にありがとうございました。病気に対する不安、入院生活に対する不安、様々な不安がありましたが、日を重ねるにつれて不安もなくなり、あっという間の日々を過ごせた次第であります。非常にうれしく思いまして、一筆させていただきました。手慣れた医療スタッフさんから若いスタッフさんまでみんなでチームワークのとれた看護をされているように感じました。これからは通院に切りかわりますが、不安なことがあればこの病院ならきちんとしたご返答がもらえる、ご対応ができる。また、世間の風評被害に負けない立派な医療体制が形成される病院であり続けることができると思いますので、がんばってください。 </p>	<p> 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>

NO.	種別	投書内容	回答
19	提案・要望	広報誌「ぞうさん」に載っているフレイル予防食を、セレクト食で食べられるようにしてほしい。	ご意見をいただきありがとうございます。 セレクト食は、食欲不振時など食事が進まない患者さん向けに、丼やカレーなどの単品メニューを準備するため主に既製品を使用することが多く、「ぞうさん」に掲載したレシピを採用することは難しいこともありますが、いただいたご意見を参考に、一般食に取り入れることも含めて、給食会社と検討してまいります。今後も皆様に満足していただけるメニューを提供できるように努力してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。
20	提案・要望	病室の洗面台で顔を洗うのは難しかった。看護師さんや職員さんに石鹸をつけて顔を洗ってほしい。水の出方が難しくうまく洗えないと思う。普通の蛇口の場所があればと思う。歯磨き、うがいには問題なかった。	ご意見ありがとうございます。 入院生活でお困りの際は近くのスタッフへお声掛けいただけますようお願いいたします。また、病棟内の蛇口は手指衛生の観点からセンサー式とさせていただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。
21	提案・要望	朝食のことなのですが、サラダ・パン・牛乳・果物で全部冷たいものだったので、寒くなった。サラダを温野菜にする等、一品は温かいものがよいです。	誠に申し訳ございませんでした。ご意見をいただきありがとうございます。季節や気候に合わせたメニューや調理方法等について給食業者と検討し、少しでも病院食をおいしく食べて頂けるよう工夫してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。
22	提案・要望	セレクト食をG階食堂で食べられるようにしてほしい。	申し訳ありませんが、セレクト食を含め、入院給食はG階の食堂に持ち込むことはできません。また、食堂でのセレクト食提供は、提供業者が違うため対応できません。ご理解のほど宜しくおねがいいたします。
23	病院の設備について	駐車場について。高齢者受診の場合、2F駐車場は一方通行（昇・降）の方が安全かなと思いました。	ご意見ありがとうございます。 立体駐車場内は1階、2階ともに一方通行としておりますが、路面標示（矢印）が不足しているように見受けられますので、改善を検討します。
24	感謝	突然の入院でずいぶん落ち込んだ毎日でした。テレビの院内案内でほっとする温かいコンサートを見つけました。二人のDrの愉快なものでした。くり返し見て楽しみました。ありがとうございました。	感謝のお言葉をいただきありがとうございます。入院中のみなさんに生の音楽を聴いていただき、気分転換や癒やしになればと思い企画しています。このお声を励みにこれからも邁進してまいります。

NO.	種別	投書内容	回答
25	感謝	ニュースで見ました。今後の医療は、タスクシフト・チーム医療に変わるとか。この病院ではもう始まっていると感じました。安心して受けられる医療をどうもありがとうございました。	嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。