

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月～7月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案・要望	外の空気を吸いたいと言っても出してもらえずつらい思いをしています。4Fリハ室の外のテラスに時間を決めてだしてもらえますとどだけ助かるか。	この度は、つらい思いをお掛けし申し訳ありません。4階リハビリ室では、終日、多くの患者さんがリハビリをされており、庭園へ出るには、その中を横切る構造となっています。訓練中の患者さんの安全確保の観点から、現時点では庭園の開放は困難と判断しました。ご希望に添えず申し訳ありませんが、今後、検討を重ねていければと考えています。ご理解のほど宜しくお願いいたします。
2	提案・要望	テレビの事なのですが、ドラマに字幕放送を取り入れてくれたら、ずっとイヤフォンつけなくて済むのでありがたいです。	字幕放送対応番組について字幕が映るように設定を検討してまいります。ご意見ありがとうございます。
3	感謝	8西病棟ご担当者様方へ。この度は約2週間ともお世話になりました。初めての大きな手術ということで不安ばかりでしたが、看護師さんの優しい対応に支えられました。病棟の先生、朝夕様子を見に来てくださりありがとうございます。リハビリの方も来てくださり歩けるようになり食事がとれるようになりました。スピリチュアルの方に何度も話を聞いていただき心が軽くなりました。すべての人に支えられて退院の日を迎えることができました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。	温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同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スタッフ一同努めてまいります。
4	感謝	担当していただいた先生方、看護師の皆様、本当にありがとうございました。初めての入院で、親子共々不安でしたが、優しく接していただき感謝しています。また、娘が退屈しないようにたくさんお声がけいただき、色々な遊びを教えてくださいました。保育士の皆様にも感謝しています。たくさんの優しさで安心をありがとうございました。退院後も前向きに頑張っていきます。	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。
5	病院職員について 警備員	夕方、知人が来てくれていると言われ、救急外来の入口まで行った時、大柄な怖そうな警備員が、外には出れませんよと大きな体で静止されました。外になんか出るつもりもないのに、そこまでしなくてもいいんじゃないかと。大人なんだしわかっています。もう少し考えてください、患者さんや家族がどんな気持ちで会うのか。刑務所にいるみたいな気持ちになりました。	ご意見ありがとうございます。 新型コロナウイルスの増加により、当院は感染症受け入れ医療機関として、みなさまのご協力を得て病棟内のみでの面会制限を行っております。しかし、今回は面会の説明が不足していたために不快なおもいをさせてしまい申し訳ございませんでした。 なおセキュリティの関係上、時間外の出入りについては警備員がお声掛けさせていただくことがあります。ご理解くださいますようお願いいたします。
6	病院の設備について	8東に入院しました。入室直後、患者は天井とらめっこする時間が多く、気になることが次第に膨らんできたので提案させていただきます。天井の換気口のフィルター交換は最近いつ実施されましたか。私のベッドの上はフィルターが埃で目詰まり状態でエアコンの風が吹いてくると、小さな埃の塊が今にも落ちてきそうでした。喘息の持病の患者にとっても、又昨今ウイルス除去等から考えても少なくとも間隔を決めてフィルターの交換、換気口付近の清潔保持は必要なことではないでしょうか。	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。
7	病院規則・決まりについて 待ち時間	採血結果が遅い感じがする。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘頂いた時期、期間の検査状況を振り返ってみました。ご指摘頂いた期間で検査機器の故障がおり、検査結果報告の遅延を引き起こした日がありました。その節はご迷惑をお掛けしました。今後、機器のメンテナンスや機器整備を進め、検査結果がすみやかに報告できるよう努めてまいります。
8	病院の設備について	素晴らしい病院に感謝しています。シャワー浴室手前側のお部屋でも鏡があればいいのになと思いました。	ご意見ありがとうございます。 今後の病院運営において、検討させていただきます。 病院施設が皆様にご利用しやすいものとなるよう努めてまいります。
9	感謝	入院中先生、看護師、職員の方に大変お世話になりました。おかげさまで非常に元気に過ごさせていただいています。ありがとうございます。	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。
10	病院の設備について	外来待合のクーラーが強すぎて寒いです。	ご意見ありがとうございます。一部の待合室で低めの温度設定がされていたため、ご利用される方々が快適に感じるよう努めてまいります。また数に限りはございますが、掛け物をお貸しできますのでお近くのスタッフにお声掛けください。
11	感謝	ガーグルベースの用意、ロック付きのサイドテーブル、テレビのイヤホン、朝晩のホットタオル、看護師さんの点滴の技術、ありがとうございます。形成外科、7Fスタッフの皆さま、OPEしてくださった先生、ありがとうございます。	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。
12	提案・要望	入院前に下眼瞼手術することがわかっている患者には眼軟膏の使い方の説明書があれば不安にならずに済んだと思う。右頬骨折OPEの翌朝、説明なしに眼軟膏2種が置かれており看護師に尋ねると、「指で練ってください」との説明だった。まばたきで眼軟膏が眼に入ってしまったのか右目が見えなくなった。入院前に眼軟膏使う患者には手鏡・綿棒・清浄綿がファミリーマートでも購入できる説明、入院後は塗り方の指導、眼に入るかすんでも安全である説明がもっと詳しくあればよかったと思った。	眼軟膏については、術後の状態を見て主治医の判断で処方決定したため、入院前に外来でお知らせする事はできませんでした。 手術翌日に回診した医師から自己塗布の説明をさせていただきましたが、自己塗布が可能であるか、不安に思われている内容が解決できているか等の確認が不十分だったと反省しています。今後は、患者さんの安心に繋がるよう薬剤師とも連携し薬の説明できるように努めます。また、ご提案いただいたように眼軟膏開始時には、手鏡・綿棒・清浄綿など（清浄綿については必ず必要ではありません）自己塗布がスムーズにできるような物品準備の提案をさせていただきたいと思っております。ご指摘ありがとうございます。

13	提案・要望	「面会はホームページで予約してください」と言われましたが、姉も私もパソコン、スマホが使いこなせないでホームページ見れません。	この度は、ご不便をおかけして誠に申し訳ございません。 ホームページからのご予約が難しい場合には、入院病棟で対応させていただきます。入院病棟へお問い合わせください。
14	提案・要望	駐車場も一杯で自動車止められない時の対応をどこかに書いて置いてほしい。	敷地内の入り口に満車・空車表示をしておりますので、駐車場使用の際はご参考ください。また当院には第二駐車場もありますので、そちらの使用もご検討ください。
15	感謝	素晴らしい設備、接遇、あたたかいスタッフの皆さま、先生、受け持ち看護師さん、皆様ありがとうございます。感謝します。	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。
16	病院規則・決まりについて	OPE日姉は7階のデイルームで6時間いてトイレが1階しか使用できなかった。寒くてファミリーマートで長袖シャツを購入したと言っていた。コロナ禍だからトイレは仕方ないのか。	手術の間、待機いただく中、ご家族に十分な配慮が足りず、ご不便をお掛けして申し訳ありません。デイルームの温度設定は日差しの影響で調整が難しい状況ですので、声かけが出来ればと反省しております。トイレにつきましてもご不便をお掛けしておりますが、ご協力お願いいたします。
17	病院職員について 看護師	改善、検討頂きたい事がありご連絡させていただきました。 今回、家族が入院ICUに一泊することになりました。事前の説明で、貴重品は預かれないということで家族が持ち帰りました。 しかし、ICUがもしもう一泊延びた場合は荷物を持ってきて頂いてもお預り出来ないとのことで、来る前に確認の電話をしてもらってからの方が良いとおもいますと看護師から説明がありました。 なので、翌日のお昼前に病棟を移ったかどうかの確認の電話を入れさせてもらいました。すると、昨日説明したと思うのですが、そういった事はお電話ではお答えできません。と言われました。 病状の確認をする訳でもありませんし、昨日の看護師から電話を入れるように言われたのでこちらは電話をして聞いたのです。その事を説明しても、病棟に戻ってから本人が必要なものを看護師に伝えて家族に連絡が入るなど。それまでに説明されたことのない内容を説明されました。最終的に教えて頂けたのですが、 今、コロナの関係で面会も週に1回と制限されています。 荷物を届けるだけで、家族が遠いところからまた翌日病院に伺わないといけなのはとても苦労することだと思います。 金庫に貴重品を入れて鍵を本人に持たせるとか、他の方法はないのでしょうか？？またICUなどから移る予定の患者家族へ移りましたとか、延期になった等の電話一本かけてもらうことも難しいですか？？面会が制限されている間でも結構ですのでご検討頂けたら家族は安心できると思います。よろしく申し上げます。	このたびは、ICUでの対応において不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。該当するスタッフには今回のご意見を伝え、指導をしました。 ICUから移る患者さんのご家族への連絡は、手術前におられた病棟に戻られてからご連絡することになっていますが、手術後に説明した看護師はご家族に誤った案内をしておりました。また、翌日に問い合わせがあることを後の勤務者に伝達できていなかったため、適切な電話対応ができなかったことを、重ねてお詫び申し上げます。 いただいたご意見は全スタッフに周知し、ご家族に統一した説明できるよう努めてまいります。お荷物の預かりの件については、患者サービスの方からも検討できればと考えております。 貴重品の管理につきましては、病院内に患者さん個人の貴重品や金銭をお預かりできる金庫を備えていないため、手術の時は、原則、ご家族に預かっていただくようご協力をお願いしております。一方、ご家族がおられない方には、院内の貴重品管理ルールに沿って対応しております。ご理解の程よろしくお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
18	病院職員について	医師との面談中（母の病状・手術）、ナースステーションより大きな話し声と大きな笑い声がありました。もう少し気遣いが欲しい、たとえ他人事であっても。	お母様の病状・手術の説明をうけられる辛い状況であるため、看護師も同席させていただいておりましたが、気遣いが足りず、不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。今後、このようなご指摘を受けることがないように注意してまいります。