

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO. 投書内容	回答
<p>1 5年程〇〇科にお世話になっていて、安心して通院させていただいていましたが、先生の異動に伴い、この病院では手術ができないと違う病院を紹介され、不安だらけです。人事異動は行うべきだと思っておりますが、同等の技術がある人と人で人事異動も考えていただきたい。この病院は患者ファーストと伺っています。今一度患者が安心して来たい病院への舵を切ってほしいです。</p>	<p>この度は、不安な思いをおかけし申し訳ございません。患者さんの病状にあわせた専門的な医療を受けていただけるためにも、対応可能な病院へのご紹介等、他病院との連携についてご理解いただけますと幸いです。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>
<p>2 暖房があまりきいてないので、夜寝る時、ふとんをもう一枚くださいと看護師にたのんだら、ふとんは今ある1枚のみで出ませんと断られました。先月違う階に入院していた時は、たのんだら、すぐ1枚出してくれました。同じ病院なのに、階によってで対応が違うのが不思議です。</p>	<p>この度は、布団のご希望に対して部署によって対応に違いがあり、申し訳ありませんでした。入院中の布団につきましては、基本お一人一組の貸し出しとさせていただきます。また空調の調整についても対応できる場合がございますので、お手数ですが、お近くのスタッフまでお声かけください。ご希望におこたえすることができないときには、丁寧に説明し、安心して療養していただけるよう取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>3 室内や病棟など面会時とても暑い。</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。空調の調整について対応できる場合がございますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声かけください。</p>
<p>4 仕事の都合上、日中の面会が難しく、毎日18時以降になってしまいます。やっと都合が付き、面会に来たのですが、担当の看護師もわからず、事前に連絡していたわけでもないで、先生からお話を聞くのは難しいとわかっていました。ただ、今後の予定を知りたく、事務の方に声をかけました。カルテ画面を見ながら「事務ではわかりません。気をつけてお帰りください」と言われました。せめて、担当看護師に声をかけていただくか、ステーション内には師長と思われる方もいらしたので、ちょっと相談してほしかったです。患者も家族も不安な日々を送っているので、その辺りのことを考えていただくと有難いです。忙しいのはよくわかります。事務員が病状や治療方針を把握できない、伝えられないことも重々わかります。</p>	<p>この度は、事務員の対応について、不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、部署内で振り返りを行いました。今後は、事務員で対応できない内容については、医療者に相談するよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>5 ベッド側に置いていた歯みがき粉が、気付いたら紛失していました。</p>	<p>このたびは紛失により不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。再度このようなことがないように改善していくため、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、よろしければ総合案内までお声かけいただけますようお願いいたします。</p>
<p>6 AM12：00までドトールの茶店で待って、13：00と聞いて来たら、14：00ですと言われ、とても冷たさを感じます。看護婦、女。</p>	<p>この度は、看護師の対応により不快な思いをおかけし、深くお詫びいたします。また面会時間について3階と4階では面会時間に違いがあり、説明が不足しており申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないよう接遇改善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。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO. 投書内容	回答
<p>7 手術前日の9日に「明日の朝に荷物を引き取りしてください」と言われ、翌日10日の朝に行けば「まだ病室には入れません」と言われた。面会人は言われた通りに来ているのに困る。もう少し看護師間で共通理解をしておかなければならないのではないかと強く感じる。また、夜勤と日勤の交代する時間で大変なのはわかるが、面会シートを入れる時に近くいた看護師が時間外に『病室の所に来ているという』異変に気がつかなければならないと思う。</p>	<p>この度は、看護師間での伝達不足により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘していただいた内容について病棟全体で話し合いをおこないました。今後はこのようなことがないように、情報共有をしっかりと行い、対応していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>8 パジャマの襟がいつもしわだらけ。着ていて気持ち悪い。どうにかなりませんか？</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけし申し訳ございません。調査の結果、発生工程の特定には至りませんでしたが、引き続き品質管理を徹底してまいります。しわが気になる場合は、お気軽にスタッフへお声かけください。</p>
<p>9 トイレの流し忘れなどが多いのと、床に飛び散っていたり不快です。もう少しきれいにしてほしいです。</p>	<p>この度は、清掃が行き届いておらず、不快な思いをおかけし申し訳ございません。現場責任者へ連絡し、快適な療養環境を保てるよう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。</p>
<p>10 駐車場の割引適用についてお願いがあります。現在、診療・診察・治療は5時間、手術・出産の立ち会いは24時間の割引適用があると認識しています。しかし、私の治療では、点滴だけで約4時間、さらに診察や採血で2時間以上かかるため、受付から会計までで7時間以上滞在します。このように治療内容によっては5時間以内に収まらず、実際の所要時間と割引制度が合っていないと感じています。窓口で24時間割引の適用をお願いしましたが、認められませんでした。治療に必要な時間は患者側では調整できないものであり、長時間の滞在が避けられない治療内容もあります。つきましては治療内容や実際の滞在時間に応じて、柔軟に割引を適用していただけるよう、制度の見直しを検討いただけないでしょうか？病院を利用する多くの患者さんにとっても助けになると思っておりますので、ご検討いただければ幸いです。</p>	<p>この度は、当院駐車場の割引制度につきまして貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、治療に長時間を要する中で駐車料金のご負担についてご不便をお感じになられたとのこと、心よりお見舞い申し上げます。</p> <p>当院の駐車場料金の割引につきましては、来院目的等に応じて一定の基準に基づき運用しており、当日受診された患者さんにつきましては、入庫から一定時間までの割引を適用しております。また、手術や出産に伴う来院などの場合には、長時間の割引が適用される仕組みとしております。そのため、診察や検査、点滴等により結果として滞在時間が長くなる場合であっても、現在の運用上は個別の事情に応じて割引区分を変更することができないことから、ご希望に沿う対応ができませんでした。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>今後とも、患者さんに安心して当院をご利用いただけるよう、より良い療養環境の整備とサービスの向上に努めてまいります。お気づきの点がございましたら、今後も遠慮なくお知らせいただけますと幸いです。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO.	投書内容	回答
11	<p>1. 会計の機械を1階に増やしてほしいです。時間によるかもわかりませんが・・・並ぶことが多いです。</p> <p>2. 来診時に、脳トレ等のゲームの場所等を設置できませんか。ボケが来ない為に家でしておりますが、いろんなゲームがあればありがたいです。</p> <p>よろしくお考えくださいませ。</p>	<p>1. 会計機の設置についてご意見をいただき、ありがとうございます。院内には現在5台を利用状況に応じて配置しており、移設や増設はすぐの対応が難しい状況です。いただいたご意見は今後の運用改善の参考とさせていただきます。</p> <p>2. この度は、脳トレ等のゲーム設置についてご意見をいただき、ありがとうございます。ご来院時に少しでも快適にお過ごしいただけるようにとのご提案として、ありがたく拝見いたしました。院内のスペースには限りがあり、新たにゲーム等を設置することは現時点では難しい状況です。また、内容につきましてもさまざまなお希望があるため、個別のご要望に沿ったご用意は困難となっております。いただいたご意見は、今後の院内環境づくりの参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
12	<p>なんでケンカごしやねん、○科の受付のしゃべり方。○科受付感じわるい人多い。</p>	<p>この度は、受付での対応により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘を真摯に受け止め、該当部署および受付スタッフへ共有しております。</p> <p>今後は、患者さんに安心して受診していただけるよう、接遇や言葉遣いを見直し、より丁寧な対応に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
13	<p>久しぶりに来ました。混んでると思って予約時間より早めに来たのですが、窓口の方がすごく手際良かつ丁寧な接客でレントゲンも早く診察時間までかなり時間があまったので、これを書いています。ストレスなく診察うけます。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。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。</p>
14	<p>おはようございます。この度は大変お世話になり誠にありがとうございました。こちらの医師先生様。ナースの皆様方御立派なお人達でした。色々と親切に年寄りには、心温まるお言葉接して下さり、大変喜んで嬉しく感謝を申し上げます。又、お食事の件では、私方に合った、朝昼夜3度にあたり、栄養たっぷりとお人達もお大変でしたネ。御礼申し上げます。お部屋も毎日、きれいにおそうじ下さりありがとうございました。お部屋さんにも、ゆっくり休む事ができ、ありがとうございました。皆々様、大変お世話になりました。誠に重々御礼を申し上げます。皆様、お元気でネ。感謝申し上げます。布団、まくら等々ありがとうございました。やすらかに使用させて頂きました。お部屋の清掃をして下さった皆様、きれいに気持ち良く心温まる事でした。誠にありがとうございました。ナースの皆様、皆様の笑顔で楽しく特に我々年寄りには1番の薬に成りますね。お世話になりました。本当に感謝申し上げます。</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>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（3月）

NO.	投書内容	回答
15	いつもバイク置き場に自転車がたかさんとめられてましたが、今日は全然自転車がなく、スムーズにバイクを置く事ができました。対策をしていただき、ありがとうございます^^	<p>この度は、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>以前に頂戴した貴重なご意見を踏まえ、利用者への周知の強化や、警備員によるバイク置場に駐輪されている自転車の移動対応を実施するなど、改善に取り組んでまいりました。</p> <p>引き続き、駐輪場の適正な管理・運営に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>