

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧（5月分）

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局	病院職員に関すること ①医師	まず、近くの病院に行くべきで、ここに来院することはないと言われました。治療には長い間行っていなかったのですが、こちらに来院することがあったので見ていただきたく診察を申し込みました。初診であるため最後まで待たされ、上記のように言われました。個人病院以上の診察があると期待していましたが、内容は以前と変わらず、寄り添ってくださることを期待していましたが残念でした。無駄でした。	この度は、大変に不快な思いをさせていただきましたことを、心からお詫び申し上げます。患者さんに寄り添った診療がなされていないのご評価を深く受け止め、当科での診療で改善すべき点をスタッフ一同で話しあい、普段の行動を振り返り確認することができました。今後はこのようなことのないように配慮し行動してまいります。
2	看護局	要望	病室に入院する場合は患者の病状を考えて部屋を決めてほしいです。自分以外寝たきりで、うわ言で起こされ、昼は大きな独り言でイライラさせられて、病気が良くなるどころか気分が悪くなりました。こんな最悪な入院生活は初めてでびっくりです。病室の空きがないなら仕方ないですが、もう少し考えてほしいです。	この度は、入院の際に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 従来は患者さんの状態を十分考慮し病室を代わっていただいたりして調整しておりますが、入院患者さんが増えてきますと調整が難しいこともございます。 最大限努力してまいります。病室についてはご希望に添いかねること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。
3	薬剤・技術局	要望	採血室で採血した後、CTの造影剤を入れるため、もう一度針を刺すこととなります。一度で済むようにそれ用の針を常置してほしいです。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。採血では血管から血液を抜き、造影では血管から造影剤を入れるので用途が違い、使用する針も違います。また、留置針を入れたまま移動されるのも危険ですので、安全を考慮した対応とさせていただきます。ご理解いただけますよう、お願いいたします。
4	薬剤・技術局	入院患者の食事について	いつもおいしい食事を作っていただきありがとうございます。毎回完食させていただいています。メニューも初回からずっと回収しています。そのメニューにカロリーが記載されているといいのですが、待機ルームには1週間の献立表が貼ってあり、そこには個々のカロリーが書いています。配膳されてくる個人のメニュー表にも書いていただけませんか。よろしくをお願いします。	ご意見をいただきありがとうございます。 現在使用している給食システムでは、食事に付けている食札に、これ以上文字を表示・印刷することができません。食事の内容や栄養量などについて知りたいなど、何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い説明させていただきますので、ご理解のほどどうぞよろしくお願いいたします。
5			先週もでしたが、2階内科受付近くの女子トイレでブォーンという音がします。何かの故障なのかと心配になります。	ご指摘ありがとうございます。 温水便座におけるパワー脱臭機能の動作音となりますが、フィルター詰まりが発生しておりました。フィルターの清掃を行い、動作音のおさまりを確認しました。
6	事務局	病院の設備について	トイレの場所がわかりませんでした。数も少ないのではないのでしょうか？	この度はご不便をおかけしました。 トイレの場所については、エレベータホールや病棟内に掲示しているフロアマップ等をご確認ください。 またトイレの数について、外来フロアのトイレ設置数は、建設時に来院者数を考慮のうえ設置しています。今後トイレの増設はスペースの確保や費用の観点からの対応が困難と考えます。ご理解くださいますようお願いいたします。

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
7	事務局	病院の設備について	<p>一泊検査入院で個室を利用しました。部屋に窓がなく、ベランダに出るガラス扉にもガラスにシールが貼られて外の風景が全く見えませんでした。一泊ではよかったが、長期入院の場合は、病気で気持ちが落ち込んでいるので、外の風景を見えるようにしてもらえないでしょうか？レースカーテンもあるのにシールを貼る必要があるのでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>外の風景の件については、患者さん及び周辺住民のプライバシー等保護のため、部分的に目隠しシールを貼っております。</p>
8	患者満足度向上委員会事務局	<p>病院の規則・決まり等に関すること ①待ち時間について 病院の設備について 病院職員に関すること ⑥職員全体</p>	<p>予約で来て待ち時間が長く、声かけもありません。予約の意味がないと思います。</p> <p>どこのトイレを使っても掃除がされていません。大勢の方が使うので仕方がないですが、コロナの時期に怖いです。</p> <p>職員の接遇が悪いです。挨拶をしないし、笑顔もありません。気分が悪いです。</p>	<p>待ち時間についてですが、長時間お待たせしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>今後も待ち時間調査等を実施したうえで原因分析を行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、患者さん、ご家族へのご案内の際には、待ち時間も含めてお声かけや説明が行えるように留意してまいります。</p> <p>清掃についてですが、不快な思いをおかけして申し訳ございません。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、清掃時間の見直し等の対策を指導しました。</p> <p>引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。</p> <p>職員の接遇についてですが、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。挨拶については、患者さんに対してだけでなく、職員同士を含め、改善すべき点があると考え、重点課題として取り組んでおります。挨拶は、コミュニケーションの第1歩であり、良好な人間関係を築く上での基本であると考えております。そのような思いが、職員全体に浸透し、笑顔で挨拶が交わされる病院となるよう、一層改善に取り組んでまいります。</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>
9	事務局	要望	<p>現在コロナ禍で面会禁止となっておりますが、待機室で待っていて、トイレに行きたい時、どの階が一番近いのかわかりません。何か案内などあれば助かります。</p> <p>せっかく景色がいいのに窓ガラスにフィルムが貼っていて残念です。貼るのであればもう少し範囲を小さくするなどできないでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘の様に面会禁止とさせていただいており、病棟内のトイレはご使用いただけません。そのため、今後各デイルームに「使用可能なトイレ」の案内など掲示できないか検討させていただきます。貴重なご指摘ありがとうございます。</p> <p>デイルームの窓については、患者さん及び周辺住民のプライバシー保護のため、部分的に曇りガラスの仕様としております。フィルム範囲を減らすとプライバシーの保護が難しくなるので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
10	事務局	要望	<p>女性のバジヤマは鬱陶しすぎます。</p> <p>もう少し明るい色、例えば、ピンク、イエロー、オレンジなどの色のバジヤマにしてほしいです。</p> <p>それだけでなく病気で気持ちが鬱陶しいのに気持ちが元気になる色を選んでほしいです。</p>	<p>療養中に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院では「緊張の緩和」「穏やかな気持ち」「安心感」といった一般的な色が持つイメージから女性用病衣はベージュ色を採用しております。なお、今回いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
11	事務局	要望	Wi-Fiのパスワードを掲示板に張り出しておいてもらえると助かります。	ご意見ありがとうございます。Wifiのパスワードは利用規約の一番最後に記載しております。利用規約は皆様が安全にインターネット環境を利用していただくのに必ずご覧いただくものになります。ご理解のほどよろしく願いいたします。
12	患者満足度向上委員会	要望	待機席に冊子が置かれていますが、ほとんどがマンガで若者向けのものが多いです。古本でもいいので全年齢層にあったものを置いてもらいたいです。 確かにコロナ感染は防ぐべきと思いますが、最近、政府やどの業界でも感染対策を緩めつつあります。大臣もオープンスペースではマスクは必要ないと言っています。病院での感染対策は厳しいものを求められるかもしれませんが、GWも従来のものが許可されたので、ある程度の緩和にもう一歩切り出してもいいのではと思います。他の病院ではそうした動きがあるようです。	各病棟デイルームにおける書籍につきましては、以前より病院として取り扱っておりませんでした。患者さん等が置いて行かれる場合がございます。管理が不十分だったと反省し、今後はこのようなことが無いようにいたします。 また、ご意見いただきましたコロナ禍に係る当院での各種制限緩和につきましては、病院という施設の性質上、基本的に来院される方々（患者さん）は当然ながら診療が必要な方々であり、体力面等を考慮した上でも特に感染に対しては万全の態勢を取り続ける必要があります。そのため新型コロナ対策本部会議で検討を重ねながら進めてまいりたいと思います。 この度は、ご不便をお掛けし、誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。大変貴重なご意見ありがとうございました。
13	診療局	感謝	消化器内科の高橋先生にお世話になっています。入院、退院と何回かしましたが、わかりやすい説明ですごくきちんとしたまじめな先生で感謝しています。高橋先生との出会いがなければ、私は命がなかったかもしれません。外来の時もいつも優しい言葉で接して下さりありがとうございます。これからもお世話になります。よろしくお願いします。	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。
14	診療局 看護局	感謝	すべての環境が素晴らしく、チームの皆様でご検討、情報共有されており、感動しました。至れり尽くせり、夢のように快適な入院生活により、心が元気になりました。身体も嘘のように元気になりました。心よりお礼申し上げます。 何より、主治医の牧先生にご担当いただき、非常に丁寧に話を聞いてくださり、診断くださったこと、目からうろこでした。先生に出会ってなければ、思い込みで長年薬漬けになっていたところでした。病気になるのも治るのも自分次第ですね。 同じミスを繰り返さないよう、いただいたお言葉をメモし、バイブルにしておきます。ありがとうございました。	この度は、医師・看護師に対し、温かい感謝のお言葉をいただきありがとうございます。 これからも、お言葉に甘んじる事なくスタッフ一同、患者さんに寄り添った医療・看護ケアが提供できるように努力してまいります。
15	診療局 看護局 薬剤・技術局	感謝	病室では、ほぼ毎日、まぶしい位の昇りゆく太陽を眺めて、毎日の美味しいご飯（セレクト食まで頼んでしまいました）、何の楽しみもない生活の中、ごちそうは本当に嬉しく思いました。 手厚い治療、先生の笑顔と優しさ。たくさんの方々の笑顔と優しさを受けて、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。1人暮らしの在宅での不安はいっぱいありますが、今後の治療にずっと関わっていただけることは嬉しいです。ありがとうございました。	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、医師・看護師に対し、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。