

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
1	診療局	病院職員に関すること ①医師	R5.1.30	<p>R5年1月、計3回の診察時に、勤務先提出用の診断書作成を依頼しました。産婦人科の担当医は、二つ返事で記載事項の依頼内容に了承したものの、それに応じた診断書ではありませんでした。再依頼、念押しの一筆も合わせ提出しましたが「そんな依頼は聞いていない」「カルテには一言も残っていない」との返答。記憶どころか責任感のかけらもない対応でした。</p> <p>また、当該医師とは別に、コロナの療養期間（日数）を間違えて案内されたことで、診察不可となったこともあり、あまりにいい加減な業務だと思います。産婦人科は新たな命の誕生を受けるばかりでなく、消えゆく小さな命を見送る場でもある中、今回の様に事務的な手続きにすら非情な、滞りしかない結果で、精神的な負担しかありませんでした。医師と要った言わない、聞いた聞いていないといった水掛け論になるので、診察において録音が必要な時代なのだと実感させられました。この点は大きな学びとなりました。</p>	<p>診察が進んでいる状況で、過去の日付で見込みの診断書を発行することは原則できません。初診時に担当した医師が数日内に診断書作成をすべきでした。診断書記載の依頼内容に行き違いが生じ、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後このようなことがないように診断書作成についてのルールを周知いたします。</p> <p>また、コロナの療養日数について間違った案内があったことで、不快な思いをおかけし申し訳ございません。再発を防ぐため担当者にフィードバックをさせていただきたく存じますので、お手数をおかけしますが、詳細な内容につきまして1階患者相談窓口でお話をお伺いできれば幸いです。</p>
2	診療局 事務局	病院職員に関すること	R5.3.10	<p>脳神経内科の医師、診療時の対応、話し方がとても横柄で気分が悪くなった。普通に話できないのか。内科はお年寄り多いと思いますが、あのような話し方で年配の方に話されるのかと思うと信じられません！！早口で説明されても理解しにくい！！「○○やわ」「○○思うけど」友達じゃありません！！</p> <p>他から聞こえる受付の方の対応（お年寄りの方に対して）も、全て「○○しよか〜」や「○○やな」など、他にも聞き苦しい言葉ばかりでした。大人で、です・ます、当たり前ですが、なぜ使えないのか！！話し方教育してほしい。</p>	<p>この度は医師の対応につきまして不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。該当医師にご指摘いただきました内容について伝え、言葉遣い、態度等について指導を行いました。</p> <p>また受付スタッフの対応につきましても、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。患者さんへの言葉遣いや敬語について、定期的な接遇研修や院内ラウンドによる指導を行っておりますが、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。スタッフ全員にご指摘頂いた内容を共有し再度指導いたしました。今後は患者さんに不快な思いをおかけする事のないよう努めて参ります。貴重なご指摘をありがとうございました。</p>
3	看護局	入院中の環境について	R5.3	<p>ベッドで携帯の着メロを鳴らしてしゃべる人が多い。TV見ている聞こえる大きさ。はっきり言うてうるさい！マナー、決まりを守ってるこっちがバカみたい。</p>	<p>ご入院中の療養環境につきまして気になる行為がありました際は、お近くのスタッフにお声かけください。ご説明等させていただきたいと考えております。</p>

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
4	看護局	病院職員に関すること	R5.3.10	<p>妻が、異所性妊娠で入院、手術しました。遅くまでの対応感謝します。太田先生、松吉先生共に真摯に対応していただき、感謝しかありません。おりがとうございます。面会時に対応して下さったクラークさん、診断書の対応をしてくれたクラークさんにも感謝します。</p> <p>ただ、妻から聞きましたが、「出血やかたまりが出たら教えてほしい」と、夜担当の看護師さんに言われたとのことで、夕方にかたまりが出たので、びっくりして報告して、かたまりを看護師さんに持って行ったところ、「先生に出す」との事だったそうです。不安だったと思います。だが、その後何も要ってこないし、消灯前、病室前廊下でスタッフ同士で「心配することないのに持って行ったわ」と笑いながら話しているのが聞こえたそうです。こちらは不安で仕方なかったのに、聞こえる声で、また笑いながら話すのはいかがなものかと思いました。正直不快です。先生や、クラークさん方には感謝しかないのに、最後にこれだと本当に不快な思いをしました。因みにかたまりは問題ないと先生方から聞いたそうで、先生には感謝しています。</p> <p>最後の最後でこの対応には正直傷つきました。妻は不安で仕方なかったはずなのに我慢したそうです。私には怒りしかありません。その看護師さんの名前をここに記してもよいかなとも迷いました。この対応、いかがなものでしょうか？皆さんが皆そうではないのは理解しているつもりですが、腹が立って仕方なので、書かせてもらいました。回答を求めます。</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただいた内容について職員に確認を行いました。患者さんからお聞きしたことを医師へ報告しましたが、術後の正常な結果であるため経過をみるように指示がありました。その結果について、すぐに患者さんへ説明する必要があったにも関わらず、できていませんでした。不安な患者さんのお気持ちに寄り添えていなかったと深く反省しております。消灯前に廊下で笑いながら話していた件につきましては、患者さんに関する会話ではありませんでしたが、誤解を招くような笑い声や不快にさせるような会話について慎むように指導いたしました。今回頂いたご意見を真摯に受け止め、病棟全体で共有し職員の接遇向上に努め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>
5	薬剤技術局	入院中の食事について	R5.3.15	<p>食事が非常に美味ではありません。おかずが多くても味は平板です。だし、スパイス、ハーブなどもっと工夫してほしい。温度が通り過ぎていて、野菜など食感が悪い。風味が飛んでいたり美味しくありません。</p> <p>今日の朝食にパンと豆腐の中華あんかけが出ましたが、パンにはさめる総菜がいいと思う。</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>いただいたご意見を参考に、少しでも病院食をおいしく食べて頂けるよう、メニューや調理方法、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。</p> <p>また、食種によっては病態などに合わせた調整のため、ご希望に添えない場合もありますが、食事のことで気になることなどございましたら、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。ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。</p>

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
6	薬剤技術局	要望	R5.3.24	採血、もっと上手な人を増やしてほしいです。こちらが採血中、痛いと言っても無理矢理、採血続けて、体調が悪いと言っても話を聞かない。	このたびはつらい思いをさせてしまい、申し訳ありません。 採血室スタッフ一同、日頃より患者さんの安全を第一に考え、日々努力を重ねておりますが、このようなご指摘をいただくことになり、重ねてお詫び申し上げます。 今回のご意見をスタッフ間で共有し、今後も採血技術のより一層の向上と患者さんの声に寄り添えるよう、努めてまいります。
7	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	R5.1.25	本日入院時、車いす使用で入院の必要物品もあり、付きそいは一人なので入院受付に問うと、カートを借りられることの説明は受けました。幸いボランティアの方の協力もあり病棟へは入れました。 入院受付で記入されていない書類に対して、入院中に記入して病棟看護師に渡してくださいと説明がありましたが、病棟へ入室する際にクラークから、代筆でもかまわないのでと言われました、荷物の中から印鑑をだすのも思っていました。代筆したところもあるので、最初の受付で説明不足と思います。 単独での入院、1名の付きそいでの場合、車いすやカートまで一緒に無理と思います。改善をお願いします。	この度はご不便をおかけし申し訳ありません。入院受付窓口は記載の完了した書類の預かりおよび入院病棟のご案内を行う窓口となっておりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。
8	事務局	提案・要望	R5.2.22	会計時、限度額認定証について。多数回、該当を上回る請求がありました。相談室にて訂正してもらいましたが、このようなことが毎回起こると治療の効果がなくなるのではないかと不安になります。改善願います。	この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。本件について調査を行いました が詳細について確認出来ませんでした。現行会計システムでは原則自動で多数該当処理が行われます。詳細について確認させていただきたいので、お手数をおかけいたしますが、総合案内窓口でお話をお伺いできれば幸いです。
9	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	R5.2.21	入院費支払いの書類を取りに来てほしいと電話をもらったので、指定された窓口に行き、診察券を見せるとまだ何も話さないうちに「会計は機械でお願いします」と言われ（会計窓口なのに・・・）書類を取りに来た旨を伝えようとしても、こちら話を聞こうとせず、一方的に会話を打ち切るような様子に不快感を覚えた。忙しいのは分かるが、相手が言おうとしていることは最後まで聞くべきと感じた。	この度は会計窓口スタッフの対応について不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。患者さんへの対応については定期的な接遇研修や院内ラウンドによる指導を行っておりますが、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。今回のご意見を該当スタッフに伝え、指導いたしました。スタッフも真摯に受け止め反省しております。患者さんに不快な思いをおかけする事がないよう、患者さんの立場に立ち、親切で丁寧な対応が出来るよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
10	事務局	病院の規則・決まり等に関する事	R5.3.22	毎回思うことですが、駐車場の料金が高いです。どれだけ短くても200円かかるのが負担になっています。	当院の駐車料金は、他病院や周辺駐車場の料金を参考に設定しており、受益者負担の観点からご来院者にご負担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
11	事務局	病院職員に関する事 ⑤委託職員	R5.3.24	2階中央部分の精算のスタッフの態度が悪すぎる。	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。お伝えいただいていた氏名に該当するスタッフはおらず、調査を行いました。スタッフおよび窓口の特定は出来ませんでした、申し訳ありません。今回のご指摘については真摯に受け止め、スタッフへ情報共有をいたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
12	事務局	病院職員に関する事 ⑤委託職員	R5.3.27	約1ヶ月前、傷病手当の書類を「急ぎをお願いします」と言って出しました。が、なかなか連絡が来ないので、電話で確認をしたら、「書類はできていますが連絡していませんでした」と言われました。私は「急ぎでって言ってたんですけど」と言うと、書類係の人は「担当者に言うておきます」と言われました。謝罪もなく、担当者に言うておきますって・・・！！書類係、いい加減な人、多い！！教育悪すぎです！	この度は書類窓口の対応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。本件の内容を調査し、連絡漏れが発生しないように業務運用の改善を行いました。電話の対応についても担当者ではないという事は患者さんには関係のない事であり、スタッフとして謝罪も含め患者さんに寄り添った対応をすべきだったと考えております。対応したスタッフに今回のご意見を伝え、指導いたしました。当人も真摯に受け止め反省しております。今後は患者さんに安心して頂けるよう業務に努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。