

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧〔7月～8月〕

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院の設備について	何度も来ていて、スタッフさん、事務員さんはいい対応なのですが、呼び出しのアナウンス（○番の方、A-○診察室にお入りください）と会計のアナウンスの音量が大きすぎる。採血後から診察までの1時間程、待合にいて、ずっとあの音量は耳も頭も痛くなります。年配の人だけじゃなく20代、30代もいます。もっと優しい音量にしてください。	ご意見ありがとうございます。 各診察室の呼び出し音量を調査したところ、一部で設定が大きくなっておりましてので調整いたしました。ご利用される方々が快適に感じられるよう努めてまいります。
2	病院職員に関する看護師	心電図検査待ちの際、ベッドで寝て運ばれ受付でバーコードをした時、男性看護師がバーコードの機械を患者さんの足にわざと投げて落としていた。もう一人の女性看護師に見せつけるようにしていたのが腹立たしかった。人としてなっていない。寝たきりの方なら分からないと思ったのか。医療従事者としての心がなければやめる。	ご指摘頂いた日時の状況を調査しましたが、ご指摘の状況や特定の職員は確認できませんでした。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、職員で共有し個々の行動を振り返りました。今後は、医療に従事する専門職として思いやりのある、患者さんから信頼される看護を提供できるように努めてまいります。ご意見ありがとうございます。
3	感謝	みなさん親身になって接していただいています。ありがとうございます。	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	入院中は7東の看護師さんに大変お世話になりました。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も安心して療養していただけるようにスタッフ一同努力してまいります。
5	病院の設備について	便所内に陰毛が多く落ちており、それをスリッパの底につけて部屋に持って帰っている。清掃するときにもっとしっかりと清掃すれば残らないと思う。便の汚れもひどい。日に何度か職員が見回って清掃人に連絡して再度清掃すれば防げるのではないか。トイレは汚い場所であり、綺麗にすることは<病院の顔>になると私は思う。	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 患者さんの療養環境として病室だけでなくトイレ等も清潔に保つことは大切なことと考えております。定期的にトイレの状況を点検し、快適な療養環境を提供出来るよう努めてまいります。
6	病院の設備について	何か仕事しているのでしょうか？音が大きくよく寝られない。いつもガタガタ音がしており、安静にできない。	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 夜間にベッドを動かすような音が聞こえ、目が覚めたとお聞きし大変申し訳なく思います。夜間に物音が発生するような物品の移動については慎重に対応し物音が発生しないように留意することを病棟スタッフにも周知致しました。

7	病院職員に関すること 看護師	突発性難聴で入院しましたが、療養中の患者の状況を確認したくても、インターフォン押しで荷物の受け取りをするだけで状況を確認することができなかった。患者は医師等からの話を理解することは可能だったが、コロナ禍での対応をもう少し考慮してほしい。通常時はナースステーション等へ行くこともできるが、家族とのコミュニケーションをはかってほしい。担当医の話し方は穏やかで丁寧。とても好意的な先生だと思いました。	ご意見ありがとうございました。 お荷物の受け渡し時には、ガラス越しにお顔を見て頂くなど、患者さんの回復状況をお伝えするよう努めておりますが、この度は配慮が足りず申し訳ありませんでした。今回のご意見を病棟スタッフとカンファレンスを設け話し合いました。 私たち看護師は病状の説明はできませんが、患者さんへのメッセージを受け取り、その返答をお伝えすることでもご家族は患者さんの状況が確認できるのではないかと話し合いました。患者さんにご家族に寄り添った看護が提供できるよう今後も努めて参ります。
8	病院の設備について	病室で使用の寝具より、毛玉様のものが出続けています。床に散乱しているのが目立ちます。健康に問題なければ良いのですが、ほこりアレルギーの人にとって影響がなければと心配しています。	このたびはご迷惑とご心配をおかけし申し訳ございませんでした。 寝具については、劣化が見られる場合には新品への交換を行っております。ご指摘いただいた点につきましては、寝具の交換業者へ連絡し、寝具の運用について徹底するよう指導しました。今後はこのようなことがないよう改善に努めてまいります。
9	病院の設備について	地下駐輪場の鳥のフンをなんとかしてください。自転車に鳥のフンが付着し、羽根などもカゴに落ちています。とにかく汚い。地面も羽根が大量でゴミだらけ。樹もフンだらけで不衛生すぎます。食堂のゴミ箱にもゴキブリが大量にいます。とにかくあの場所が汚すぎます。道路を歩く一般の方もおられるので、フンだらけの看板に鳥のフンとクモの巣がはっている樹を見て不衛生な病院だと思われると思います。早急に改善すべき問題だと思います。	ご意見ありがとうございます。複数の記載があったため、以下のとおり回答します。 ・鳥の糞について 不衛生および異臭のもととなるため、防鳥の対策を行います。 ・食堂用ゴミ箱のゴキブリについて 現場確認および複数回にわたる調査を行いました。ゴキブリの生息は確認できませんでした。 建物外であるため、外部からやってきた可能性はありますが、害虫駆除業者に管理強化を依頼しました。（駆除剤、トラップの設置等） ・看板が鳥の糞で汚れている件について 例年ムクドリがいなくなる時期に高圧洗浄機で清掃を行っております。 また、ご意見いただいたエリアは職員専用エリアとなります。 ぞうさん広場またはこども急病診療センター横の駐輪場をご使用ください。

10	病院職員に関すること 看護師	看護師。アルコール禁なのに、点滴を抜いた後に貼る綿花がアルコールであった。20分後くらいに自身でにおいて気づき外したが、うっすら赤みが残った。入院時の問診や手術室では口頭で確認があり安心していましたが、病棟に戻ってから残念である。もう片方の腕に正方形の赤い跡が残っているので、こちらも気付かないうちにアルコール綿を使用していたかもしれない。	当院ではアルコールアレルギーの方には、アルコールアレルギー反応の要因となるエタノールを含有していないイソプロパノール消毒綿を使用する運用としております。今回、看護師は点滴を抜く前に、ご本人にアレルギーがあることを伺い、適切な対応をしておりましたが、消毒綿の違いを説明しておらず、ご心配をお掛けし申し訳ございませんでした。このたびの腕の赤みは、イソプロパノールに反応された可能性が考えられます。赤みが一時的でなく長期に渡って治まらなかったようであれば、今後はアルコール（エタノール）、イソプロパノール以外の消毒薬での対応を検討させていただきますので、お申し出ください。ご連絡ありがとうございました。
11	病院職員に関すること 事務職員	病棟事務員。土日夜の退院予定なので、杖貸出の保証金を平日の本日中に1階10番窓口で支払うように言われた。その時この足で杖ついて行くの？と思ったが言われたとおりに行くと、退院日が決定していないので受け付けられないとのこと。来てもらったのに申し訳ないと言ってもらったが、指示を出した病棟事務員の謝罪は笑いながらすみませんと言ったので全く響いてこなかった。	術後で足が不自由な中、ご負担をおかけし申し訳ございませんでした。松葉杖の貸し出し手続きに際し、職員が誤った案内をしご迷惑をおかけしました。今後、このような事がないよう周知してまいります。当該職員については接遇について指導をいたしました。又、このことを職場内で共有し接遇向上に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。
12	病院職員に関すること 委託業者	突然病棟事務員がカーテン交換が入る、そのまま良いと言ってすぐに業者の方が入室された。ベッドや椅子、スーツケース、松葉杖等移動する必要があり、自分も移動した、安静期だったが、手術後だったらどうするのか。ほこりが舞うからと部屋を出た患者さんもいた。事前に告知があれば心づもりをしたのに。またお世話になるかもしれないので書かせていただきました。今度入院するときは改善されていたらいいなと思います。それでもたくさん親切に丁寧に世話くださり感謝しております。ありがとうございました。	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ありませんでした。ご指摘の通り、事前の説明が出来ておりませんでした。今後は、スケジュールを早めにご提示出来るように改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
13	病院の設備について	手術の待ち時間（家族）について。待ち時間が長いのに、テレビも見れない、椅子は長時間座るには硬い。せめてTVとソファくらい用意してほしいです。7時間待つ身の長さを考えてください。このペンうつりません。交換した方がいいですね。	手術の待機中の環境について、ご意見ありがとうございます。今後、長時間手術の待機方法について、運用等含め検討してまいります。また、ご意見箱周辺の備品の不手際があり、申し訳ございませんでした。早速ボールペンを交換いたしました。

14	病院の規則・決まり等に関すること	南区方面の送迎バス。最近、時間通りに全く来ません。5分は当たり前で、10分とか。今日は20分弱でした。さすがに事故があったのかと心配になり、病院に電話しても全くつながらず。ひどすぎます。	この度はご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。 送迎バスの発着時刻は、天候その他交通事情により予定よりも遅れる場合があります。また、お電話が繋がりにくい時間帯もあり、ご迷惑をおかけしますが、お問合せ頂いた際は、送迎バスの運行状況を確認の上、お伝えさせていただいています。 ご理解くださいますよう、よろしく申し上げます。
15	提案・要望	薬局の周辺に駐車場が完備されていないようですが、できるのであれば薬局の駐車場も完備してほしいです。	隣接しております薬局様は当院とは別組織のため、対応いたしかねます。ご理解のほど宜しくお願いいたします。
16	病院の設備について	5階待合室の水の入れるところが、かびてて気持ち悪い。	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ありませんでした。確認しましたところ、ウォーターサーバーの受水網に、水の成分である結晶が白く付着していることを確認いたしました。今後は清掃と洗浄を徹底し、付着を防ぐように努め、定期的に点検して参りたいと考えております。今後も患者さんが気持ちよく療養していただける環境に配慮して参ります。ご指摘ありがとうございます。
17	病院職員に関すること 看護師	貴重品の扱いについて。手術の際、看護師が患者から貴重品を預かってから家族に渡された。手術前に本人とロビーで会っているのに、なぜわざわざ看護師が介入するのか？クレジットカードや現金も入っているのに。手術後渡す時も同じ。本人が歩けるなら、直接渡せなくても目の前で渡していただきたい。トラブルの元です。	このたびは不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。手術時の貴重品の受け渡しについては、原則、患者さんとご家族間で受け渡しいただくこととしております。今回、ご指摘を受けスタッフと振り返りました。手術後におきましても、手術直後の患者さんの状態にあわせた荷物の受け渡しや患者さん・ご家族の意向を確認してから荷物の受け渡しができるように努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。
18	病院職員に関すること 委託職員	シャワールームに黒カビ、ピンクカビができてる。隅々に黒カビがついており髪の毛も何日もついたまま。汚い。	不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 シャワールームの清掃について、清掃責任者へ指導を行いました。 ご利用される方々が快適に感じられるよう努めてまいります。
19	病院職員に関すること	5東病棟に5日間入院しました。以下の点、改善を願います。 ・看護師の職衣が汚れています。清潔を保ってください。 ・看護師の爪が伸びています。短く切ってください。 ・看護師がステーションで大声で話し、バカ笑いしています。入院で痛みのある患者に対し不適切です。 ・看護師の患者に対する口調が偉そうです。友達ではありませんので、ため口ではなくせめて、ていねい語を使ってください。 ・看護師の清掃の方に対する態度が横柄すぎます。見ていて不愉快です。 ※ウエルシア横の公園でたばこを吸っている人が何人もいます。ポイ捨てもしており、病院の質を落としています。	不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。看護師の接遇に関し、言葉遣いや態度、私語について患者さん中心の看護を実践すべく、取り組みを強化して参ります。また、身だしなみについては、勤務開始前にお互いで確認し指摘し合うように致します。また、多職種とのコミュニケーションについても接遇面からの指導を徹底して参ります。このご意見を真摯に受け止め患者さんが安心して療養できる環境に今後も取り組んで参りたいと考えております。 また、ウエルシア横の公園での喫煙につきましても、喫煙マナーと受動喫煙防止について職員へ注意喚起いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

20	病院職員に関すること 看護師	<p>家族が入院のため、8階病棟の談話室で待機していたとき、談話室に入院中の患者さんが座っており、看護師が迎えに来てその患者さんに「他の人もいて菌がいっぱいやからね。菌にかかったら入院長引くよ。」と言って病棟に連れていかれました。コロナが増えていると言われていた中ですが、待機していた私は非常に気が悪かったです。そういうときは病棟に入ってから患者さんに説明してほしい。</p>	<p>患者さんへの説明に際し、気遣いが足りず不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。このことを8階東西の病棟内で共有しました。今後、このような対応がないよう注意してまいります。ご意見をありがとうございました。</p>
21	感謝	<p>本日退院します。お世話になりました。 看護師さんの業務について、患者病状の入力業務に相当な時間を費やしているようですが、ソフトの改善、入力の簡素化等で改善できないものか検討をお願いします。本来の看護業務がより充実し、看護師さんの業務軽減にもつながると考えられます。 病院職員さま全てに感謝し、退院します。ありがとうございました。</p>	<p>応援メッセージありがとうございます。これからも看護師の業務改善に努めながら看護の質向上を図りたいと思います。</p>
22	提案・要望	<p>トイレ使用後の自動消灯までの時間が長すぎる問題について。某職員から7分間点灯していると聞いた。 第1は使用上の問題。1.使用中と思い込み、別のトイレに行くことになる。急を要するときは非常に困る。2.点灯中に「空室」となっており、使用者が札をかけ間違ったのか、無関心で放置しているのかなど、使用者を疑う心を持ってしまう。 第2は経済性の問題。1.使用後の点灯は無駄以外になく、一般家庭では考えられない。2.トイレのシステムは全館共通と思われるが、トイレの使用者全体数を考えると無駄は相当多額にのぼると思われる。 自動点灯・消灯システムは便利ではあるが、本件に関してはデメリットの方がかなり大きいと考えられます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院のお手洗いは身体障がい者の方でも使用ができるよう、基本的に手元スイッチは設置しておらず、人感センサーを採用しております。 人感センサーの設定時間を短くすることは可能ですが、人の動きが小さいと不在と判断するため、在室しているにもかかわらず照明が消えてしまう可能性があります。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>