

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月～9月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に関して 看護師 事務職員	<p>退院の際の松葉杖に関する対応に以下のとおり問題がありました。 病院としての改善を要望いたします。 8/10（木） 病室に病棟事務の方が来られ、土日祝の退院予定なので平日に保証金の支払いをしなければならない。本日中に1階10番支払い窓口で支払うようにと言われた。足の手術後2日で病棟から出向くことに不安を感じたが、ゆっくり松葉杖をついて行った。 1階10番窓口で退院日が決定していないので受け付けられないと言われ謝罪された。その際借用書を預かりたいとのことで渡した。病棟へ戻ると病棟事務員の方が「だめだったんでしょ。すみません。」と笑いながら言った。「すみません。」の言葉は全く響いてこず怒りがこみあげた。その後すぐ退院許可が下り、1階で対応の事務の方が病室へ来られ入院費請求書と預けた松葉杖貸出書を持ってこられ、翌日の退院の際に支払うように言われた。</p>	<p>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。 松葉杖の貸し出しに際し、職員が誤った案内をした事でご迷惑をおかけしました。 今後、このような事がないよう松葉杖運用についての手順を周知してまいります。また、当該事務員については、接遇について指導をいたしました。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。</p>
2	病院職員に関して 委託職員	<p>8/11（金・祝日） 退院時迎えに来た主人が1階自動精算機で入院費は精算し、そこにいた職員の方が松葉杖の件は99番へと案内されたのでそちらへ行くと、平日しか処理できないので平日に支払いに来るようにと言う。対応の事務員では答えが出せないようで、主人が連休が明けたら責任者と直接話す事になりかけたが、患者本人の私が松葉杖を返却することに決めた。事務担当者が病棟看護師に松葉杖なしでも大丈夫か確認を取り、OKが出たのでキャンセルとなった。前日の対応に疑問を持っていたが、退院時にもこのようなことになり患者をたらい回し状態にして腹立たしいのと同時に呆れた。 経緯は以上の通りです。病院として患者とその家族に不安と負担をかけていることを承知されているのかという疑問を持っております。今回の対応についていったい誰が間違っていて誰が正しいのか、どんなルールがあってそれは誰のためのルールなのかと感じております。 各担当の方の業務の問題と、病院組織としての各担当業務の連携管理という2つの視点での改善を望みます。</p>	<p>この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 対応した事務員がマニュアルを把握できておらず誤った対応となりましたこととお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないように、マニュアルの周知を徹底してまいります。</p>

3	病院の設備	9階シャワーブース、カビ臭がします。また棚と壁、ハンドレールの上部（斜部）、鏡のウラ、戸扉の脇のシリコン、壁（よく見ると黒い点々）が見られます。	この度は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、清掃方法の見直し等の対策および従業員への周知をするよう指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
4	病院の設備	エレベーターに向かって一番右の機材に乗った際に、2階に到着したが“5階”とアナウンスがありました。他の同乗者にも確認をとりましたが、私と同じく“5階”と聞いたとのことでした。	ご意見をいただきエレベーター業者による調査を行いました。色々なボタン操作方法も試しましたが、本件のような現象は再発しませんでした。
5	病院職員に関して 事務職員 委託職員	翌日入院する可能性が高いため、粉ミルクは入院中、家から持って行かないといけなのか電話で問い合わせた。最初電話に出た方が「小児科につなぎます」と言ってつないでくれたが、その人は名前も名乗らず、「入院が決まっていない人に教えることはできない、そもそもこのような電話は普段こちらで対応しない」と言われた。初めに出た方がつないだだけで、こちらにそのようなことを言われても困ると思いました。また、電話を待たせるときもその小児科の人は、「少々お待ちください」「お待たせしました」と言うことなく、無言で電話を離れるので不信感しかいだかなかった。お名前教えてくださいと言うと、名前を言う必要はないと言われた。病院として、名前も言わない人を電話に出させるのはよくないと思う。電話応対が全くなっていないので改善すべき。小児科の受付に翌日行った際に、渡されたボールペンにインクがなかったので、「別のペンをください」と言う、何の一言も言うことなく、目も見ることもなくペンを渡された。とても不快でした。 粉ミルクがいるかどうかは、ホームページにのせるべきだとも思う。あとで受け渡しができるかもしれないが、子どもの入院は想像以上に大変で、前もって用意できるものはしておきたいと思うので。	この度はお子さんの入院に際し不安な気持ちに寄り添えず、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 粉ミルクは自宅から持参いただく必要がないことをご案内できず、不親切な対応となりましたことを深くお詫びいたします。今回のご意見をいただき、小児科入院に関する問い合わせ窓口と対応時間をホームページに掲載させていただきました。 職員の接遇接遇に関しては今回いただいたご意見を真摯に受け止め、個人だけではなく部署全体の問題として捉えて教育、周知してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
6	提案 要望	いつもごはん作ってくださってありがとうございます。1食、セレクト食でチャーハンを選ばせていただきました。少し味見したのですが、子供にはコショウの味が少し強かったように思いました。大人にはちょうど良いのかもしれませんが、もう少しだけコショウを少なめにするのは可能なのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。セレクト食は、食欲不振時など食が進まない患者さん向けにしっかりした味付けのカレーやチャーハン、丼などを準備しているため主に既製品を使用することが多く、味付けの調整が難しく、子供向けの味付けとはなっておりません。事前の説明不足を深くお詫びいたします。 食事について気になることなどございましたら、病棟スタッフにお声がけ下さい。管理栄養士が伺いご説明させていただきます。ご理解の程どうぞ宜しくお願いいたします