

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8-9月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	入院患者の食事について	<p>食品ロスと言われる現在、ごはんの量が選べない。食べられなければ残しましょうと量が多いのに、何%食べれましたかと言われる。献立表の内容と提供されるものが違いすぎる。8/13夕食メニュー、主菜焼き鳥、実際は鳥と野菜のたいたん。なぜ違うのか、又、朝出してないマンゴーが出た。朝食メニュー毎朝牛乳があるのにただの一度も当たらない。バナナも書いてるのに出ない。キウイが出た。だせないなら書くな。食事ぐらいしか楽しみがない。朝食も、パン食ごはん食と選べるようにして、ごはんの量を選べるようにしてください。(大・中・小)</p>	<p>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。食事量(ご飯の量)に関しましては、医師指示の栄養量で提供させていただいております。また、献立表は掲示場所の関係で、常食と軟菜食の2種類に限定させていただいております。他の食種が提供されている場合は、栄養素の調整のため、メニューが異なる場合がありますので、病棟スタッフにお声がけくだされば個別の献立表をお渡しさせていただきます。</p> <p>また、病状等により、朝食のパン食とご飯食の選択はできない場合もありますので、ご希望等ございましたら、病棟スタッフにお声がけください。管理栄養士が伺い、ご相談させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
2	入院患者の食事について	<p>病院食がおもいのほかおいしかったです。 できれば朝牛乳ではなく、コーヒー牛乳やフルーツが選べれば。</p>	<p>この度は、お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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一層努力してまいります。</p> <p>また、朝の飲料に関しましては、牛乳が合わない方へ、カルシウム飲料、リンゴジュース、豆乳、固形ヨーグルトを準備しております。食種により選択できないものもありますので、食事でご希望などございましたら、病棟スタッフにお声がけください。管理栄養士が伺い、ご相談させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>

3	病院の設備について	<p>パンフ「入院のご案内」には、Wi-Fiが整備され、タブレットやパソコンでネット接続が可能な旨が記載されている。しかしながら病室の錠のかかる貴重品収納スペースが狭く、10インチクラスのタブレットやノートPCが収納出来ない。パンフは「嘘」を記載している訳ではないが、入院後に初めて実質持込不可能がわかるという表現はいかかなものか。調度の大幅変更ではなく、引き出し1つの改造で解決出来るので、予算についても何とかなる範囲だと考える。なお、IT部署の担当者等に自己肯定感の強い人間やIT知識が中途半端人間が多いと、こうした「不備」が見落とされがちになり易い。経済産業省では「システム監査」という第三者の専門家によるチェック制度を推奨しているの、その実施も一考に値するのではないか。</p>	<p>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。  「入院のご案内」には簡易保管庫の説明が不足しており、ご持参いただいた物品が収納できない等ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。当院の簡易保管庫は現金や財布等の貴重品保管を想定して採用しており、その他の持ち物は患者さんご自身で管理していただくようお願いしております。ご理解くださいますようお願いいたします。  また、ご提案いただきましたシステム監査につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>
4	病院の規則・決まり等に関する こと ③診察体制について	外来について。とにかく段取りが悪いと思います。各科もう少し連携したらどうでしょう。具合の悪い人ばかり来ているのに。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 各科の受付業務、院内紹介の手順等を見直し、各科の連携の強化に努め、患者さんのスムーズな受診につながるよう改善に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。

5	入院中の環境について	<p>脂肪腫手術でお世話になりました。気になったことがあったので。○病棟の○ベッドですごしていたのですが、カーテンが足りなくて少し開いてしまいます。(丈ではなく横の長さ)</p> <p>あんまり気にはしないようにしましたが、となりの方の様子がチラチラ見えそうなこともありました。もう少し長くとってもらえた方がいいと思いました。(場合によっては、反対側もペラッとめくれる時あり)その他は、なにごともなく、大変お世話になり、どの看護師さんも親切でおだやかに過ごすことができました。不安な気持ちも話を聞いてくださり、とてもありがたかったです。</p>	<p>この度は、病室のカーテンの長さが合っておらず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>今後、入院前の確認を徹底するとともに、日々の病室内環境整備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> <p>また、感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。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。</p>
6	提案・要望	<p>①気付いたので書かせてもらいました。ご了承下さい。</p> <p>朝11:00部屋案内してもらい、冷蔵庫、金庫など説明うけ、照明スイッチの説明されたか記憶ないのですが、夜、スイッチ間違っってピンクのスイッチ押ししてしまい、皆様とんできました。</p> <p>白のスイッチの所に「スイッチ上」とか、スイッチ(中)スイッチヨコとかの表示があれば確認して押すつもりでした。「スイッチ」のシール貼ってもらえば。</p> <p>②明日から集中治療のリハビリに行きますといわれ、そのとき、運動靴か、運動シューズがあれば一言あれば前日家族に言って持ってきてもらえたかも。その日は、スリッパでなんか恥ずかしい気がしました。余計なことですみません。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>病室の電灯スイッチについては、施設管理担当者と共有し、対応を検討いたします。</p> <p>リハビリ開始に伴う履物準備のお声かけについて、リハビリ開始当日に医師より指示を受ける場合も多いため、前もってのご案内ができてにくい状況となっておりますが、適切な履物の着用は安全面からも重要であり、関係部署と検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

7	病院の設備 について	<p>病室の換気口にほこりがびっしりでした。定期的にフィルター交換していただくと幸いです。</p> <p>スタッフさんはみなさん良い方で、とても感謝しています。これからもこのまま雰囲気の良い空気感でいてください。またお世話になるかもしれませんが、その時はぜひよろしくお願いいたします。</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。</p> <p>各部屋の排気口にはフィルターを設置しており、定期的に交換を行っておりますが、ホコリが溜まっている場合は臨時での交換を行いますので、お近くの病院スタッフへお声がけください。</p> <p>また、お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。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。</p>
8	病院の設備 について	<p>5階東に入院してます。テレビから下のコンビニの買い物ができるのですが、インターネットにつながらず利用できませんでした。改善をお願いします。</p> <p>5階東の看護師さん、多忙なのにいつも笑顔で接して下さり、ありがたかったです。特に真鍋さん、一生懸命な姿を応援したくなりました。看護師のみなさま、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>現在、システムの不具合により商品の注文（お届け）ができない状態となっております。ご意見を受け、すぐに患者さんへのお知らせを行いました。お買い物システムをご利用いただけないことの説明ができておらず、申し訳ございませんでした。現在、システム復旧の目途は立っておりませんが、改善に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>また、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。看護師一同、大変喜んでおります。今後も入院生活を安心して過ごしていただけるよう取り組んでまいります。</p>
9	病院職員に 関すること ⑤委託職員	<p>○ブロック受付に来たが、受付に座っている2人が顔も上げず、もくもくと事務処理をしており、30秒後に「よろしいですか?」と声をかけても返答すらなく、その20秒後に初めて声がかかりました。せめて目の前に立ったらお待ちくださいぐらい言うべき。血圧があがるで。</p>	<p>この度は、受付スタッフの対応について、不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>今回いただいたご意見を真摯に受け止め、受付の全スタッフに伝えて指導いたしました。今後はこのようなことがないように、患者さんの立場に立って、親切で丁寧な対応ができるよう接遇改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

10	感謝	<p>入院時の対応、祝日なので救急外来であったが、窓口の対応が丁寧で良かった。</p> <p>また、病棟に入ってから担当看護師、別の看護師の方の対応、詳しく説明(入院時)と、家族に対しての説明もきちんとしてくれた。ありがとうございました。</p> <p>主治医の先生も一度見に来てくれて、気になった所、何かありませんかと聞きに来てくれたのが良かったです。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もわかりやすい説明と寄り添ったケアが提供できるように努めてまいります。</p>
11	感謝	<p>医師・看護師・医療スタッフはエッセンシャルワーカーかつ感情労働者というタフでハードな職業であると知識としては理解していましたが、実際に入院してみて厳しい環境下で真剣に、また和気あいあいと職務に取り組まれているのを目の当たりにして、改めて敬意が増幅した。新しい医療機器や医薬品、AI等のITの応用等、変遷の激しい時代の中を大変だとは思いますが、皆様がそのハードルを乗り越えられる事を期待しています。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思います。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。</p>
12	感謝	<p>手術入院で眠れない夜が続きましたが、スタッフの皆様の笑顔で無事退院できそうです。</p> <p>ありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。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。</p>

13	感謝	<p>7東の看護師方、事務員の方、助手の方、全てのスタッフの方がとても優しく、仕事熱心でとても優秀な方達ばかりで助けられました！入院をして不安に思う事も親身になって話を聞いてくれたり、アドバイスをくれたり、仕事で忙しいのに話し相手になってくれたり本当に助かりました！帰りたくないと思うほど居心地のいい病棟です！ここで治療をして、7東で過ごした事は忘れません。本当にありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
----	----	--	--