

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（10-11月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	入院中の環境について	病室での電話会話はやめて欲しい。	この度は、同室者の通話に関して、不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後、個室以外での通話の際には、面会ルームを使用してもらうよう説明を徹底します。貴重なご意見ありがとうございました。
2	提案・要望	たまにはお味噌汁具だくさんを出してもらいたい。 魚料理は柔らかくおいしい。 ふとんの角がはずれる。 直すのに毎回ストレスを感じる。 軽くて湿度調整してくれるふとんにしてもらいたい。	この度は、給食について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。また、味噌汁に関してご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に、給食会社と検討してまいります。今後も患者さんに満足していただけるメニューを提供できるよう努力してまいります。 病院の布団については医療現場で一般的に使用されているものを採用しております。不快に感じさせてしまい誠に申し訳ございません。委託業者に対しても、いただいたご意見を共有させていただきました。今後も快適な環境を提供するために改善を図ってまいります。
3	入院中の環境について	冷蔵庫、冷えない。 パジャマ、臭い。 ふとん、重い、はずれる。	【冷蔵庫】この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。冷蔵庫が冷えないなどの不具合がございましたら病院スタッフにお声かけください。別の冷蔵庫を準備させていただきます。 【パジャマ、布団】この度は、貴重なご意見、ありがとうございます。病院の病衣、布団については、すべて洗濯済みのものを納品しており、医療現場で一般的に使用されているものを採用しております。臭いや重さについて不快に感じさせてしまい誠に申し訳ございません。臭いなどが気になる場合は病院スタッフへお声がけください。委託業者に対しても、いただいたご意見を共有させていただきました。今後も快適な環境を提供するために、病衣・寝具の改善を図ってまいります。
4	提案・要望	病院内の自販機に麦茶を置いてほしいと思います。妊婦でも子どもでも飲めるカフェインレスの飲み物が少なく少し困りました。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 自動販売機業者と調整し、一部の自動販売機で麦茶を販売させていただきます。
5	提案・要望	自動支払機、1台では多くの人が並んでます。 あと2~3台ほど追加してください。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 自動支払機はスペース等の関係で増設することは困難ですのでご理解ください。現在、1階10番窓口横、2階Aブロック受付横、Bブロック受付横、Dブロック受付前に設置しており、いずれの自動支払機でもお支払いいただけますのでご利用ください。
6	病院の設備について	以前のFAXはうまく届いていたのに、今のタブレットはいちいち番号を入れないといけないので面倒です。年配の方は難しいです。やりにくいし、効率悪いです。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 送信先の薬局が本サービスに加盟していない場合、リストから検索することができないため、FAX番号を入力していただく必要がございます。 加盟薬局の場合は、FAX番号の入力が不要になるため、非加盟の薬局には本サービスに加盟していただけるよう事業者から随時案内を行っております。 また、患者さんの電話番号の入力は、FAX送信先の薬局が問い合わせを行う場合に必要となります。 引き続き、利便性向上に向けて取り組んでまいりますので、何卒ご理解ください。
7	病院の規則・決まり等に関する事 ①待ち時間について	13：00診察で血液検査を12：00に受けるのに11：36来院したら、血液検査が60分待ちで座る椅子も満席だった。 血液検査で60分待つと次の診察も検査結果待ちで待たされます。 病院は待つのはしかたないと思っていますが、なんとかして頂けませんか？	この度は、外来採血で長時間お待たせしまして申し訳ございませんでした。 スタッフを確保するとともに、業務改善を進め、待ち時間短縮に努めてまいります。

8	感謝	<p>感謝です。 80才まで数ヶ月の所まできて、慢性腎臓病の為シャント手術。 この私が何が原因か？反省しきり。 シャント手術の前日は寝れませんでした。 痛みも無く森本先生から手術終わりました。と告げられた時は、他人から聞いた話と違うなあ。バンザイ。 先生 他 色々な方の細かい気遣いに感謝です。</p>	<p>この度は、お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。</p>
9	感謝	<p>山中さん、前田さん、上野さんの看護能力がしっかりしていました。患者目線で優しくしっかりフォローしてくれました。 今回初入院手術をしましたが看護師さんがしっかりしていて、本当によかったです。 提案ではないですが、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、お褒めの言葉をいただき誠に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。</p>
10	感謝	<p>初めてこちらで入院をしました。 病室のパーソナルスペースが広く、快適に過ごさせて頂きました。 看護師さんも皆さん優しくとても嬉しかったです。 食事ですが、とても美味しかったです。管理されているので、薄味だったり…とありますが、色々と工夫されていて、毎回楽しみにしていました。あまり美味しくないという意見も聞きましたが、私は、今日はりんごがついてる！お昼ハンバーグで、夜はお魚が出るの！？カレーも食べられるなんて！？と1人で喜んで頂いていました。DM食になってからも特に気にする事なく楽しく食事をする事ができました。いろいろな献立をありがとうございました。ごちそうさまでした。 短い入院期間でしたが、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。今後も入院生活を安心して過ごしていただけるようスタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。</p>