

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（4月）

NO.	投書内容	回答
1	お医者さんがマスクをきちんと着用しておらず、軽く咳ばらいをされたりしたので、とても恐く感じました。 患者は体力が落ちていたり免疫が下がっていたりしていますので、きっちりマスクを着用してほしいです。また、短い時間の中でこちらを見て話してくれたのはほんの一瞬でした。説明も難しい言葉を患者が理解しているか確認される様子もなく話されて、聞き直したりするのにとても疲れました。 もう少し、患者の気持ちを考えていただければ、ありがたいです。	この度は、不安な思い、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 現在、院内感染対策の一環として職員にも、患者さんにもマスクの着用をお願いしているところです。今回のご指摘を受け、正しくマスクを着用するよう医師に再度周知いたします。また、難しい用語を用いての病状説明で理解するのが難しかったとのご指摘をいただきました。この点につきましては、難しい医学用語の使用は控え、患者さんの理解を随時確認しながら病状説明を行うよう指導してまいります。
2	食事のメニュー表がずっと先週のままだす。	この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 すぐに献立表を更新いたしました。今後はスタッフ全員に周知し、献立表を速やかに掲示するように徹底してまいります。
3	あまりにも入室までに（入院）待たされた。東病棟の看護師は感じが良かったが、西は感じが悪い。	この度は、入院の際に病室へのご案内が遅れてしまい大変申し訳ございませんでした。また、入院中の看護師の対応において不快な思いをされたことについても深くお詫びいたします。 部署内で接遇面において個々の行動を振り返り、話し合いを行いました。今後はこのようなことがないよう接遇改善に努めるとともに、専門職として信頼される看護を提供できるよう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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（4月）

NO.	投書内容	回答
4	毎回会計に時間がかかりすぎる。	会計処理にお時間をいただき、大変申し訳ございません。 会計待ちの時間を少しでも短縮できるよう、会計処理の効率化やスタッフの配置見直しなどを進めていますが、混雑状況や診療内容によっては、どうしてもお時間をいただくことがございます。今後もできる限り迅速に対応できるよう改善を続けてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	お手洗いの汚物入れ（ナプキン入れるもの）を自動のものにしてほしい。イオンとかによく置いているやつ。	貴重なご意見ありがとうございます。 いただいたご意見を参考に、検討させていただきます。
6	面会に対する規制が他の病院に比べて厳しすぎます。感染対策としては分かりますが、帰るときにも声をかけないといけなかったりと、面会する側としては、とても気を使います。 毎日面会しにくいです。多忙なときなど、対応してくれる方も、嫌な顔をしているな、と感じる時もあります。	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会に対し規制をしていることを心苦しく思っております。今後、感染対策を講じつつも緩和ができる方策を検討してまいります。 また、スタッフの対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘内容をスタッフに共有し、いただいたご意見を真摯に受け止め、相手の立場に立った思いやりのある接遇を心がけるよう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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（4月）

NO.	投書内容	回答
7	午後手術で不安の中、もし可能ならばもう一度先生とお話しさせてほしいとお願いしたところ、時間を作って下さり、丁寧にお話ししてください、本当にありがとうございました。不安で不安で仕方がなかった主人にとって、先生のお話は主人のお守りになったと思います。 又、事務の方、看護師さん、栄養士さんetc皆さんやさしくお声かけいただきありがとうございます。皆さんの1つ1つが安心につながっていくなぁと感じています。	感謝のお言葉をいただき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。