

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（11月）

NO.	投書内容	回答
1	昨年の11月頃から当院にお世話になっています。それから何回か外来でお世話になっていますが、毎回予約時間よりおおはばに遅くなります。一度聞いてみたのですが、検査結果等で、ずれ込むと言わされたので、今回は早い目に来て（2時間前位）検査を受けました。それでも同じで予約時間が来ているのにまだ6～7人待ちと言われました。術後1か月の検査で、本人はしんどくて横になりたいと言出しています。そんなに予約時間がずれこむ理由はなんなんでしょうか？毎回の事ですので、診察側に原因があるのでは！！病気でみんな来ています。だいたい一人にどれだけ時間がかかるとか計算が出来るのでは？予約をそれなり入れるとか患者の事も考えて下さい。待ってあたりまえはしんどいです。手術後の体にはしんどいです。病院側も真剣に考えて下さい！！予約は計算して入れてくれているのではないですか？毎回こんなにずれるのはおかしくないですか？対処の方法はないのですか？	この度は、長い待ち時間によりご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。当院では、患者さんお一人おひとりに必要な診療時間を確保するため、一定の診察時間を見込んで運用しております。しかしながら、実際の診療の内容によっては、時間の予測が難しく、予定より診療が延びることがございます。このような状況から、定期的に待ち時間の調査を実施し、待ち時間が固定されている診療科には予約枠及び業務量の調整を指示しております。差し支えなければ当該担当科と調整を試みたいと思いますので、今回の予約日時や担当科を教えいただければ幸いです。待ち時間が患者さんにとって大きな負担であることを重く受け止め、引き続き改善に努めてまいります。
2	病室の前の、手指消毒のアルコールが空になっているので、補充してほしいです。 一昨日から空になっています。よろしくお願ひします。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。病棟内すべての手指消毒アルコールの確認を行い、すぐに補充いたしました。今後につきましては日々の確認を徹底し、感染防止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。
3	6Fにマスクをしていない子供が面会に来て、気になりました。インフルエンザが流行していると、テレビでも報道されているので、ルールがあれば嬉しいです。	この度は、面会時のお子さんのマスク装着について、数回にわたりお子さんとご家族にマスクを装着してもらうように説明しておりましたが、徹底がでておらず申し訳ございませんでした。今後は面会時のマスク装着にご協力いただけない場合は、面会をご遠慮いただくなど徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	○月○日(○)この日手術をして、夜のことでした。頭と鼻の手術した所が痛いのと、ペニスに入れてあるホースで性器の先が痛くて我慢できないので、ナースコールでスタッフを呼ぶと男のスタッフがやってきて、痛い症状を説明すると男性は、手術した時は痛くなるものだと答えがあった。これに 対して何も対応してくれない。ペニスに入れてあるホースを他の看護師にはずしてもらった後、小便がしたくなったのでナースコールを呼ぶと又、男のスタッフがきて尿瓶を置いて、自分でおむつをはずし、自分で尿瓶で処理してくれと言って戻っていった。私はおむつや尿瓶を使うのが初めてなので途方に暮れた。この対応は一生忘れない。	この度は、カテーテルによる苦痛、および排泄時の対応について、不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、部署内で振り返りを行いました。今後につきましては排泄時の迅速な対応と苦痛の緩和に努め、安心して療養いただけるよう職員一同努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（11月）

NO.	投書内容	回答
5	焼魚が真っ黒こげだった。病気を早く治すためにも、しっかり食事したいのに見た目で食欲をなくす。見た目も大事だと思うので、多少の改善を要求します。	この度は、誠に申し訳ございませんでした。ご意見をいただきありがとうございます。今回いただいたご意見を参考に少しでも病院食を美味しく食べいただけるよう給食会社と共有させていただき、引き続き努力してまいりますので、ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。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ください。管理栄養士が伺い対応させていただきます。ご理解の程どうぞよろしくお願いいたします。
6	健康診断後、1時間以上たってから採血、採尿って遅すぎませんか？①採血で受付→20人以上待たされる②心電図で受付→待たされる、しかもカーテンのすきまがあれば、待ってる人から丸見えの場所なんですか？！③マンモで受付→待たされる、しかもドアを誰かが間違って開けたら丸見えのところ服を着脱(プライバシーなし？！)。何度も受付繰り返し、支払い発生したのに、会計で何人も並んで少しも前に進まない。理由はたった2人の受付する人が、その場を離れたり、電話したり、結局スムーズに受付しようという意志が全く感じられない。簡単な検診で3時間以上かかるなんて、これが一般診察ならどれだけ待たされて、その上疲れていても、会計で立って並ばされてとても不親切なシステムフローだと思います。どうしてこんなに理解不能なフローや手続きなのでしょうか？！検診は興味ない？！来年はもうお世話になりません！！	この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院は一般診療も行っており、時間帯によっては混み合うことがあります。心電図検査は待合から検査用ベッドまで二重のカーテンで仕切っております。どちらも隙間ができるないように留めるよう指導いたします。マンモグラフィのドアの件について放射線検査室のドアは外から（待合側から）開けることができない構造であり、間違って開くことはありません。撮影室側からも他のスタッフから見えないようカーテンをしており、プライバシーの観点では保たれておりますのでご安心ください。受付窓口での対応が不十分で、スムーズなご案内が出来ず大変申し訳ございました。時間帯により様々な事が起こるため、会計窓口のスタッフの配置や業務の分担等を含めて改善するように努めてまいります。今回のご指摘を受けて、一般診療と健診関連の案内フローに関しても見直す機会として関連部署と検討していくたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
7	2階外来男子トイレ（大便器）右側ウォシュレットから異音がする。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該便器についてはオートパワー脱臭の動作時に異音が発生していたため、部品交換を行い異音の解消を確認しました。ご指摘ありがとうございました。
8	以前、会計の窓口で番号が出ず、ずっと待っていて、窓口の方の対応が悪かったと書いたものです。その時、ホームページで回答を見て下さいと言われましたが、回答をさがしても見つかりません。ホームページでの回答を待っています。	この度は、回答の掲載までにお日にちをいただき申し訳ございません。11/21にホームページに掲載させていただきましたのでご確認いただきますようお願いいたします。職員の対応を含め、今後ともサービスの改善に努めてまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（11月）

NO.	投書内容	回答
9	診断書を受けとりに来ましたが、できあがっているのに支払いだけで30分待ちました。段取りが悪すぎます。事務の人達は待たせて当たり前だと思ってませんか。	この度は、診断書受け取りの際、会計手続きにお時間を要し、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。診断書は完成していたにもかかわらず、ご案内や事務手続きの流れが不十分であったためお待たせしてしまいました。今回のご意見を真摯に受け止め、受け渡しの手順や会計業務の連携を改善し、スムーズにご案内できるよう努めてまいります。貴重なご指摘をありがとうございました。
10	これを書いておりますのは患者本人の娘です。また、恐らく貴院へ入院もしくは通院などの加療が開始されることになると思いますが、母が医療センターへクレームをつけることになるから「もう構わない」と言ってますので本人の意志を尊重して具体的な日時や名前は伏せさせて頂きます。がんの疑いがありA病院で検査を受けて、帰りに医療センターの主治医宛ての診療情報提供書(つまり検査結果とディスク)を受けとりました。数日後、その封筒を持参して医療センターへ検査入院(A病院とは別の検査で生検)することになり、入院受付の窓口へ行き「A病院よりディスクを預かってきました」と伝えたそうです。するとスタッフさんは「オンライン上で画像は受けているので結構です」と仰ったそうです。高齢の母は「そうなのか、いらないのか」と思いBAGから封筒を出すことなくしまったまで検査入院して翌日帰ったようです。そして数日後「そういう封筒はいらないと言われたしディスク入っているしなんなんだろう」と開封したようです。そしたら結果用紙に所見が書いてあり「がん」と書いていたとのことです。ディスク預かって来ましたと伝え、初めから封筒を窓口へ出さなかった母の落ち度もあります。また封筒の表紙に○○先生御侍史と書いてあるのに開封した母のミスもあります。しかしながらオンラインで結果や画像受けとったにしても診療情報の封筒を患者本人が持ち帰ったらあけてしまうのは仕方ないことだと思いますが?母はA病院の検査の前にかかりつけ医でレントゲンに影があると言われた時からがんであることを覚悟していたので「やっぱりやったわ」と笑っていましたが、主治医からA病院での検査や、医療センターでの生検の検査などすべて統合してがんの告知はされるべきが本来のところ、ふと開封した封筒で知るのはあまりにも酷ではありませんでしょうか。恐らく窓口のスタッフさんは本当にディスクのみで封筒の検査結果(それも主治医にて診情)だと思わなかったのでしょうかが、どうぞ今後窓口オペレーションには十分に気をつけて頂きますよう重々におねがいします。	この度は、当院受付の不適切な対応により、お母さまが主治医からの説明を受ける前に不本意な形で検査結果を知ることになり、大変ご心痛と不愉快な思いをおかけしましたこと、こころよりお詫び申し上げます。 A病院様から託された封筒をお持ちいただいたのにも関わらず、当院受付が「オンラインで画像は受け取っているので結構です」と案内をしたことで、本来お預かりすべき診療情報提供書を確認出来なかった事は、明らかな手順上の不備となります。 また患者さまがお持ちいただいた診療情報提供書は内容を確認し、主治医に引き継ぐものであり、お母さまにおかれましては正しい手順が守られていなかった事として深く反省しております。 今回のご指摘を受け、窓口職員への指導を改めて徹底するとともに、診療情報の受け渡し手順を見直し、個人情報の取り扱いに細心の心配りを行うように努めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。お母さまのご体調が少しでも安定されますよう心よりお祈り申し上げます。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（11月）

NO.	投書内容	回答
11	日々院内携帯電話かスマホ等をみながら、階段をのぼりおりされている方々をよくみかけますが、ご自身の転倒や人とぶつかったりの危険性があると思いますので、（緊急事態が多いからだと思いますが）せめて、立ち止って、用件を確認してから、のぼり・おりするルールにした方がよいと思います。	この度は、ご心配をおかけし、申し訳ございません。今後、階段の昇降時における通話については、周囲を確認し、いったん立ち止まるなど注意喚起します。緊急時や要事には通話をせざる終えないこともあると思いますので、ご理解くださいますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。
12	閉所恐怖症のため、MRIが苦手で毎回不安なのですが、MRIスタッフさんがとても親切で、やさしく対応してくださるのでありがとうございます。「じつとしてたら大丈夫ですよ」や「何かあったらボタンを押してください」などの声かけもあって、とても助かります。	この度は、心のこもった温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。当科のスタッフの対応がお力添えになったことを知り、私どもも大きな励みとなりました。これからも皆様に寄り添った医療を提供できるよう、より一層努力してまいります。
13	人生初の入院・手術の為、お世話になりました。不安しか無い中、無事に退院の日を迎える事ができたのは、お世話になったすべての病院関係者の方々のおかげです。いつも優しく声をかけてくださいり、見守り、励ましてくださった看護師さん、様々な検査に立ち会ってくださった方々、いつも病室内や廊下等、隅々まで行き届いた清掃、快適に入院生活を送る事が出来ました。適切な説明と手術で救ってくださった先生方、本当にありがとうございました。食事もおいしく頂きました。もし、又、入院する事があるなら 次回も、こちらが良いです。皆様の今後の更なるご活躍をお祈りし、お礼の言葉に代えさせて頂きます。本当にお世話になりました。有難うございました。	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。
14	今回、アイセンターで手術を受けました。ずっと入っていける丸山先生、あたたく、やさしく医療、介護をして下さったスタッフの皆様方。何の不自由、不安もなく過ごさせて下さり、ありがとうございます。御座居ました。一昨年、我が妻が80才で不思議な病気にかかりましたが、それを内科(血液、ウイルス)と整形外科が連携してくれて、処方を見付けて下さり、石井先生に執刀していただき、2年経った現在、家事万端こなしてくれています。2回もお世話になり 本当にありがとうございます。	嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（11月）

NO.	投書内容	回答
15	<p>昨年5月、仕事中にくも膜下出血で倒れた母を助けて頂き本当にありがとうございました。先生達、看護師さん達、リハビリの先生達、病院のスタッフの皆様のご尽力で命を繋いで頂けたこと心より感謝致します。病院の皆様がとても優しくあたたかく接してくださったので、母も安心して入院生活を過ごす事ができ、またその後の通院も出来ているよう感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。これからもお世話になります。今後ともよろしくお願ひ致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳外科主治医の堀井亮先生、いつも優しく診てくれてお世話になりありがとうございます。 ・脳外科の寺田栄作先生、尾崎文先生、手術、命を助けてくれてありがとうございます。 ・都築先生・脳外科の先生達・脳内科の先生達、いつも寄り添ってくれてありがとうございます。 ・救急の先生達、耳鼻科の先生達、眼科の先生達、循環器の先生達、心療内科の先生ありがとうございます。 ・看護師さん達、ありがとうございます。みんな温かかったです。脳の6Fの師長さん、大西さん、西尾さん 大好きです。 ・リハビリしてくれた先生達、MRIやCTとてくれた先生達、ありがとうございます。 ・大谷夏子先生、高次脳リハビリしてくれてありがとうございます。 ・心理士の多田先生ありがとうございます。 ・病院のみなさま、感謝しています。ありがとうございます。 	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。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。</p>