

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（12月）

NO.	投書内容	回答
1	〇〇科やけど、とにかく診察がおそいー！１２：００の待ちが１４：００で、ということや、もっとスムーズにできんのかー！！とろい、とろい、とろい！！！！	この度は、待ち時間が長すぎ、大変申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただいた待ち時間に対するご意見を科内で共有し改善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。
2	〇〇科〇〇医師。患者の話を聞く耳は全くなし。患者の話は受け入れず、自分の考えを言って譲らず。前の先生は先ず具合どうですか、お変わりありませんかから入って話を聞いてくれた。対応もソフトでした。〇〇さん、患者の話を十分聞いて、言うことに対して説明責任を果たしてください。	この度は、患者さんに対する対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、担当医とも共有させていただきました。貴重なご意見ありがとうございます。
3	手術、入院をこちらでお世話になりました。ありがとうございます。入院中、『子どものお見舞い』について、スタッフの方々の間に認識の違いがある時期がありました。それによって「子どもは面会がOK、」と事前に聞いていたけれど、子ども達が来てくれた当日は、「子どもは面会できません。」とのことで、ガラス扉越しにしか、対面できないということがありました。その後、スタッフの中で認識の違いがあったことについて、スタッフの方から謝罪があり、後日、子ども達は面会できているので、スタッフの方々の対応には納得し、感謝していますm(_ _)m ですが、感染症が流行する時期に、また同じようなことが起きることは十分考えられるのではないかなあと感じています。ですので、病棟に入るガラスドアにすでにはってある「風邪症状がある方の面会をご遠慮ください」の貼り紙のように、『子どもの面会（お見舞い）について』の貼り紙を作成しておいて、時期によって子どもの面会ができない時については、その貼り紙を病棟のガラスドア、スタッフルーム（？）などに貼るようになっておけば行き違いは少なくて済むのではないかなあと思うのですが、どうでしょうか。ご検討のほど、よろしくお願いいたします。	この度は、お子さんの面会について、マスクができていたら面会可能なところ、面会不可と案内してしまい、大変申し訳ございませんでした。面会のためにご足労いただいたにもかかわらず、面会をご遠慮いただくことになり、心よりお詫び申し上げます。一部の職員が面会の取り決めについて正しく理解できておらず、すぐに情報共有し、改善いたしました。今後、二度とこのようなことがないように、職員間での認識を統一しご案内するようにしていきます。また、ご提案いただいた「子どもの面会（お見舞い）について」の掲示等につきましては、いただいたご意見を参考に関係各所に相談し、検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
4	MRIの時なんですけど、背がひくいので台と地面の差があり、終わった時は特に体を右、左にずらしながら足をのぞきます。台があればそこに足をのせてから地面におりれるのにとおもいます。終わった時はしんどいです。	この度は、ご不便・ご不安をお掛けし、誠に申し訳ありませんでした。ご指摘の通り装置の構造上、ベッドの高さが一定以下に下がらない場合があり、降りにくさを感じられることがあると認識しております。踏み台の使用には転倒などのリスクも伴うため、患者さんの状態によっては必ずしも安全とは限りません。踏み台の使用の可否も含め、必要に応じてスタッフが付き添い、介助を行う対策を徹底してまいります。今回いただいた貴重なご意見を踏まえ、安心して検査を受けていただける環境づくりに努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（12月）

NO.	投書内容	回答
5	とてもお世話になっています。タンの吸引や口の中の掃除をやってもらって、とても感謝しています。ただ、前歯がおれてしまいました。歯をおらないよう処置してください。	この度は、感謝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。今後も安心して療養していただけるように努力してまいります。また、前歯につきましては大変なご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。再発防止のため、歯のことについて詳細を教えていただけますでしょうか。今後このような事態が発生しないよう、口腔ケアや吸引などの際には歯の状態を確認して慎重に行うように徹底していきます。
6	採血がいつもより混んでおり、近くの場所で待とうとしても、人がたくさんいて待つにも待てない状況でした。他のところで待ちたいけれど、今何番の方が呼ばれているか、採血所の電光けいし板しか分かりません。他の所でも分かるようにしてほしいです。	この度は、待ち時間やご案内方法につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。受付の際には、待ち時間が発生する可能性についてご説明するとともに、採血以外の検査がある場合には検査を優先してお受けいただくなど、患者さんにもご協力をお願いしているところです。しかしながら、現在はモニターが1台のみの設置となっており、採血室の混雑状況や進行状況がわかりにくく、十分なご案内ができていなかったものと受け止めております。混雑状況をわかりやすくすることを含め、改善を図ってまいりたいと思います。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
7	さむい、さむい。どうして夏のねまきなの。今は12月、どうして夏のねまきなの。さむい、さむい。たすけて。	病衣につきましては、院内で統一した製品を使用しております。 寒さを感じられる場合には、パジャマをご持参いただくことも可能です。 また、空調の調整についても対応できる場合がございますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声掛けください。
8	トイレにも消毒液をおいてほしいです。	トイレにおける衛生管理につきましては、アルコール消毒が十分な効果を示さないウイルスや細菌（ノロウイルス等）も想定されることから、流水とハンドソープによる手洗いを基本としております。しっかりとした流水とハンドソープによる手洗いで、ほとんどのウイルスや細菌は除去ができます。そのため、現時点ではトイレ内に消毒液を配置する予定はございません。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（12月）

NO.	投書内容	回答
9	駐車場で矢印を守らない車が多すぎる。守らない車にかぎって守ってる車と向かいあった時に下がれと威圧してくる。駐車時もバックしようとしたら後ろの車がぎりぎりまでつめてくる為、なかなか駐車できず、その状況で後ろの車から降りてきて早くしろと文句を言うてくる。駐車場がその状況なので警備員なりが巡回するべき。入口に右に曲がれと誘導する警備員がいるが、その場所での誘導より、駐車場内を巡回してルールを守らせるように注意させたほうがいい。注意も必要ない、矢印も守らなくていいと言うならそもそも矢印など書かなければいい。	ご指摘のとおり、場内における一方通行の矢印表示を守らない走行や、駐車操作中の車両に対して十分な車間距離を確保しない行為は、大変危険であり、他の利用者の皆さまにご迷惑をおかけするものと認識しております。 今後は、警備員による場内巡回を強化し、ルールが守られていない車両や危険な行為を確認した際には、適切な声掛けを行うなど、注意喚起を実施してまいります。 また、これまで当院ホームページにおいて、駐車場内の通行ルールについてのご案内が不十分であったことから、このたびホームページでの案内内容の見直しを行いました。加えて、駐車場内における案内看板や路面標示についても、より分かりやすいものとなるよう、見直しを検討してまいります。引き続き、利用者の皆さまが安全かつ円滑に駐車場をご利用いただけるよう、環境改善に努めてまいります。
10	9階東病棟スタッフの皆様へ。皆様に助けをいただきこの体を退院しても大切に守って使わせてもらっています。体重も血圧も血糖値も退院時の数値を維持しています。ありがとうございました。病院食の内容は、味、量、共に私の意識を変えました。今は濃い味付けは体が受けつけなくなりました。栄養管理科のばばさんに感謝しています。食パンは6枚切りから8枚に変えました。薬剤科のうえむらさんからの手紙をかかりつけ薬剤師に渡してスムーズな連携ができました。ありがとうございました。内科医さんとは退院後の治療方針が異なったので、他の内科医さんに変更しました。看護師のきたのさんには、退院時に見送っていただいてありがとうございました。おかげで寂しい思いをせずにすみしました。もの静かな口調と姿勢に頼りがいを感じました。栗山先生には命びろいをしたと感謝しています。他の覚えていた限りの7名の看護師さんにもお世話していただきありがとうございました。フットケアにも注意を払っています。堺市民として皆様のことを誇りに思います。	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。