

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5月）

NO.	投書内容	回答
1	<p>病棟で風呂の場所を聞くと、あっちですの返答（下向いて）。それでは我々わかりませんもう少し親切さがほしい。</p>	<p>このたびは事務職員の態度で不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今回のご意見について部署全体で話し合いをおこないました。今後、職員として相手を敬い安心できる丁寧な対応を心掛け、接遇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。</p>
2	<p>非常にお伝えづらいのですが、看護師の〇〇さんという方について。初めてうけおっていただいたのですが、ドアのノックをせずに突然部屋に入ってることが多々ありました。ノックしてる時もあったと思いますが、同時にドアもあけて入ったり、とにかく毎回びっくりして少しストレスに感じてしまいました。次の担当だったとき、また同じだったら絶対モヤモヤすると思って書かせてもらいました。自分の客だって誰かくる時インターホン押しますよね？自分は急に誰か部屋に入ってきても何も思わないかもしれないけど、私は音にも敏感な方で、止めてほしいと思いました。あと、緑のカーテンも毎回ちゃんとしめてほしいです。何のためにあるのか？自分が入りやすいからなのか？毎回自分でしめにいくのも大変で困りました。他の看護師さんはでていく時は何かあれば言うて下さいと声かけがあり、カーテンしめて、入る時もきちんとノックしてくれるのに、この方だけは何もなくて、マナーの1つとしてお願いしたいと思いました。</p>	<p>このたびは看護師の対応により不快な思いをおかけし申し訳ございません。病室入退室時のノックやお声かけ、カーテンの取り扱いについて配慮が不足しておりました。看護師への指導を行うとともに、病棟スタッフ全体に入退室時のマナーや、プライバシーの配慮について改めて周知をいたしました。今後も患者さんが安心して療養できる環境づくりに努めていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>目があってあいさつをしているのに、無視されることが何度もあります(看護師)。みんなではありません。</p>	<p>この度は、看護師の態度で不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。部署内ですぐに振り返りを行いました。ご意見を真摯に受け止め、接遇改善に努めてまいります。</p>
4	<p>①中枢の方へ。ここの病院でチョットは何分以内ですか。世間一般で2、3分以内と思いますが。 ②なぜこの紙が病棟におかないのですか。退院の時に不満がなかったか程度でこの紙を入院の時に渡した方がよいと思います。 ③私はクリーンルームのため特に規則がきつかった。 ④Dr間の連絡悪いです。 私は3月まで医師として現役医師でした。</p>	<p>①この度はお待たせし申し訳ございません。患者さんをお待たせする時間ができるだけ少なくなるよう心がけるようにいただいたご意見を職員に共有させていただきます。 ②看護師が病室に持参いたしましたご意見の用紙は西病棟・東病棟の間にございますデイルームに全フロア設置しております。入院予定のすべての患者さんに用紙をお渡しする運用については今後運用を検討する機会に参考にさせていただきます。 ③ご不便をお掛けて申し訳ございません。クリーンルームは免疫力が低下した患者さんを感染リスクから守るために感染対策室を中心として、厳格な規則を設けております。いただいたご意見を考慮して、規則の適正について再度検討させていただきます。 ④医師同士の連絡が行き届いておらず、不信感をお与えたこと心よりお詫び申し上げます。患者さんに急な病状変化があった際には速やかに医師同士で連絡を取りあい、それぞれの科で予定されている治療についてどのように治療スケジュールを変更するのか相談し、患者さんにお答えできるような体制を築くようにいたします。 貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5月）

NO.	投書内容	回答
5	手術の翌朝、まだベッドから動けない状態であるにもかかわらず、トレーを置いてすぐに部屋を出て行こうとしたので、こちらから「動けないのでおはしを取ってください」と言いました。細かい事ではありますが、「おはしを取りましょうか？」という声かけの配慮が欲しかったです。	この度は、手術後の安静が必要な状態にもかかわらず、配膳時の声かけや確認が不十分なため配慮が至らず、不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。今回いただいたご意見を部署内で共有し、必要な援助を考え、安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。
6	入院中に外の空気を吸える所はないでしょうか。例えば、曜日や時間を決めて、とか。設備面、安全面からしても難しいですかね。	外の空気を吸える場所につきましては、施設構造および安全管理（転落・事故防止、セキュリティ確保）の観点から、ハード面での対応は困難です。デイルーム等の窓についても安全を考慮した仕様（全開できない）になっております。また、患者さんの行動制限の緩和（散歩や外出の許可等）につきましては、患者さんの病状に応じての判断となりますので、お近くのスタッフにお声掛けください。
7	駐車料金について。3月の回答見せていただきました。（他の方の）私も長時間の点滴を長らくうけていました血液検査(受付待つのに30分)、結果(60分)、点滴薬準備待ち(30～60分)、点滴(5時間余)、会計30～40分と計9時間程かかっていました。駐車料金の規定などもわかりますが、出来れば、5時間までの200円を越え30分100円について、例えば、越え分2時間100円とか何か変更可能な方法があればありがたいです。それと、受診者も最初の30分無料ですが、出来れば60分無料になればCT検査や血液検査だけの時(あと会計も待つので)費用が掛からない時が増えてたすかります。(細かい事ですません)(一人言です→高額医療で沢山の補助を受けて助けてもらっているのですが、上限が毎月になるとそれなりに厳しいものもあります)いつも丁寧に回答出していただくことには感謝しております。	このたびは、当院駐車場の割引制度につきまして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す。長時間の治療や検査に伴う駐車料金のご負担について、ご不便をおかけし申し訳ございません。駐車料金の割引制度につきましては、駐車場の適正な維持管理や混雑緩和のため、一律の基準で運用せざるを得ないのが現状であり、特定の患者さんへの特例的な減免や、無料時間の延長をただちに実施することは困難でございます。しかしながら、検査や点滴の待ち時間により滞在時間が長くなり、患者さんのご負担が増えてしまう点については重要な課題であると認識しております。いただきました「超過料金の設定見直し」や「初期無料時間の延長」という具体的なご提案は、今後の制度運用の参考として関係部署へ共有し、利便性向上に向けて検討を重ねてまいります。ご希望に沿えず大変心苦しい限りですが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
8	提出する同意書等の書類の暦の欄、西暦と和暦があるので統一して欲しい。(出来れば西暦で)	ご意見をいただき、誠にありがとうございます。ご指摘いただきました書類における日付表記の混在につきましては、患者さんの利便性向上と記入ミス防止のため、西暦または和暦のいずれか一方へ統一することを検討いたします。現在、院内にはシステムと連動した書類が多数あり、表記を統一するためにはシステムの改修や膨大な様式の刷新が必要となるため、全面的な対応には相応のお時間をいただくこととなります。すぐの切り替えは困難ではございますが、より分かりやすい環境を整えるべく取り組んでまいります。この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
9	〇〇様。先日は献立明細表、早速にありがとうございました。退院しましたら作るのが楽しみです。「炒り豆腐」が一番に作ります。ほうれん草の豆乳スープも楽しみです。一週間程の入院でしたが楽しく美味しくいただきました。ありがとうございました。退院後楽しく食事作りをして参ります。	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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（5月）

NO.	投書内容	回答
10	<p>娘が交通事故をして、現在は7階の一般病棟に入院しています。手術後に再び、3階のHCUに戻ることであり、その日がちょうど娘の誕生日でした。本人もかなり落ちこんでいて、親としても胸が痛くなりました。HCUの部屋に、看護師の方が作成してくれたメッセージの紙を部屋にはっていただき、娘もよろこんでいて私達も大変感動しました。また、いつもより長い時間の面談を許可してくれた師長様にも、先生方にも感謝もうし上げます。28才の誕生日が病院で迎えることになってしまいました。病院の方々の温かいご対応で娘にとって最高の思い出に残る誕生日になったと感じています。決められたルールの中で今回の許可して下さったスタッフの皆様にあらためまして、心より感謝を申し上げます。入院中は引き続き、娘のことを宜しく願います。</p>	<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>
11	<p>小児科病棟の皆様。先日の入院では大変お世話になりました。喘息発作による初めての入院で分からないことだらけでしたが、昼夜問わずあたたかく寄り添っていただき親子とともにとても救われました。お礼は受け取れないと伺ったので手紙だけで恐縮ですが…。本当にありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
12	<p>優しく対応してくれた看護師さんに感謝いたします。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>
13	<p>提案ではなくお礼をさせてもらいたく、筆をとりました。今回脳梗塞で入院しました。土曜日だったこともあり、救急からICUを経て、6東病棟にお世話になりました。脳梗塞のため安静しないといけなくなり、その際に全ての看護師さんにお世話になりましたが、色々こちらのわがままにも嫌な顔一つせず対応していただきました。ありがとうございました。何より脳神経内科の医師の方にも大変お世話になり、元気に退院することができます。リハビリの先生や療法士さん、相談員の方にもお世話になりました。一人一人お礼を言えず、こちらですませていただきます。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。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>
14	<p>スタッフの方々へ。これまで宿泊7日、デイサービス2回利用させていただきました。市立の病院でこんなにキレイでハイテクな設備があることにおどろきました。こちらでは赤ちゃんを気兼ねなく預かってもらえて本当に助かりました。赤ちゃんも2人だけの孤独感や育児の不安を抱えていた私にとってこちらでの産後ケアは本当に心強く、楽しみでした。生後4か月までの利用のため、今回が最後になってしまいとても残念でこれから不安です。1才ぐらいまで利用できたらいいな…と思います。毎回、赤ちゃんのお世話や育児のアドバイスなど本当にお世話になりました！ありがとうございました！！こちらでの産後ケアの利用を周りにもオススメしたいと思います！</p>	<p>このたびは心温まるお手紙をいただきありがとうございました。産後という大変な時期の中で、助産師・看護師への温かいメッセージをいただき、日々お母さんとお子さんに寄り添う私たちにとって、大きな励みとなりました。育児やお身体の回復など、不安や疲れも多い毎日だったことと思います。そのような中で、当院の産後ケアの時間が少しでも安心につながり、お力になれたのであれば幸いです。これからも安心して産後を過ごしていただけるよう、職員一同一層努めてまいります。</p>