

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO.	投書内容	回答
1	診察後の会計の計算が遅すぎるように思います。午後なので、各科ではなく1つにまとまっているせいでしょうか、処理する人の数が少なすぎるのではないですか？個人のクリニックよりおそくて当然かも知れませんが、大きい病院で多くの科があるなら、人数も増やしてほしいです。診察でいいにみていただいて時間がかかるのはうれしいことですが、計算で遅いのはどうにかできないでしょうか。	会計の待ち時間につきまして、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。 当院では正確な医療費計算のための確認作業にお時間をいただいておりますが、「計算で遅いのはどうにかできないか」とのご指摘を真摯に受け止め、会計待ち時間の根本的な短縮に向けた対策を検討してまいりました。 その一環として、本年11月頃を目途に、診察後にお会計を待たずにお帰りいただける「後払い会計システム」の導入を予定しております。 患者様を長くお待たせしてしまったことをお詫び申し上げますとともに、システム導入による待ち時間の解消に向け職員一同取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
2	接待最高、部屋も明るく良かったです。食事は栄養やバランス、カロリー計算をされていて、味もまあまあですで作ってくださる人に毎日感謝をして、全食、完食をさせていただきましたが、量が多く無理をしていただきました。（84才）	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。給食会社ともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、一層努力してまいりたいと存じます。また、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。管理栄養士が伺い調整等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。
3	①とにかくまたされる。何のための予約か？？わからん。 ②病院の食事について。安心、安全のはずが、豆乳です(朝食)。原材料がアメリカ、中国となっています。我が家では、中国産の野菜は絶対に口にしません。それが病院内で出されるとは問題です。改善ください。国産に・・・。	①この度はお待たせしてしまい大変申し訳ございません。外来の混雑状況や診察の進行具合によっては予約時間通りのご案内できないことがあり、ご不便をおかけしております。引き続き、待ち時間調査の実施など、待ち時間短縮に向けて改善を図ってまいります。 ②この度は、病院食で提供しております豆乳の原材料について、ご意見をいただきありがとうございます。貴重なご意見として承りました。病院で提供する給食は、食品衛生法等の関係法令に基づき、安全性が確認された食材を使用しております。今回ご指摘いただいた豆乳につきましても、品質や安全性が確認された製品を採用しております。いただきましたご意見は今後の食材選定の参考とさせていただきます、引き続き安心・安全な給食提供に努めてまいりますので、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。管理栄養士が伺いご説明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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO.	投書内容	回答
4	ここ数日同室に入られた方が、携帯で通話(音出しも)されています。私は初日からダメです。限られた所のみOKですと言われました。私は自力で歩行な為 ゆるされないのですか？あと、部屋をくぎるカーテンをきちんとしめてくれない方もいます。外から見えるのでちゃんとしめてほしいです。	このたびは、療養環境や職員の対応について、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いただきましたご意見を真摯に受け止め、すぐに部署全体で振り返りを行いました。今後、総室での携帯電話の使用はご遠慮いただくことについて入院時に説明を徹底してまいります。また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。職員への指導を行うとともに、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。
5	看護師の質について、個人、個人で非常にバラつきがある。1つのことについて、マニュアル等ないのですか、なぜ平準化できないのか？不審感でしかない！！	このたびは、看護師の対応について、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありません。マニュアルを遵守した対応への指導をおこなってまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
6	〇F〇の看護師〇の〇〇が、点滴の交換の時等、手袋をせず、素手で交換ずっと(入院中、部屋の担当になった時は)やられて、不潔でたまらなかった。ある時は、当たり前の様に素手でやり、途中髪の毛さわった手で、点滴の交換。役職付いた〇のくせに、不潔きわまりない。本当に辞めさせて欲しいと思った。ありえない。	このたびは、看護師の対応で不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。すぐに看護師に聞き取りを行いました。看護師として基本的な清潔操作や感染対策に課題があることがわかり、感染防止対策について指導いたしました。看護師として基本的な感染管理ができていなかったことを深く反省しております。今後、該当スタッフだけでなく、病棟看護師全員で、点滴交換時を含め点滴を取り扱う場面の清潔操作について 再確認し、基本に沿った手順での実施を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。
7	マスクを口だけふさいでいる方が何名かいらっしゃいますが、してる意味あるのでしょうか？ノックしないで入ってくる方はいつもいっしょです。	このたびは医療者のマスク着用と入室時の対応において、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。すぐに部署全体で振り返りを行いました。職員への適切なマスク着用と入室時のノック、声かけを徹底するよう改めて指導し、再発予防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（6月）

NO.	投書内容	回答
8	検査入院にてお世話になりましたが入院時、はじめの説明で入浴や入院中のルールを本人に説明なく、同室の方に後日教えてもらうのは、高齢者には伝えなくて良いと思っている？ 室内で転倒してしまった際は、レントゲン撮影を都度痛がるのでお願いしたが転倒から4日後、今回の転倒で起きた骨折、ヒビかは不明ですと聞きましたが、対応に理解できない所があり。（インシデント）説明を理解できたか チェックシートを使用する。高齢者であっても何でも、きちんと対応していただける病院にしてください。	このたびは、入院時の説明において十分な説明になっておらず、不安な思いをおかけしたことをお詫びいたします。説明の際に、きちんとご理解いただけているか、説明に不足はないかなど、確認することができておりませんでした。今後は、患者さんの反応を確認しながら、丁寧な説明を行っていきます。 また、入院中の転倒におきましては、患者さんの安全確保を第一に、身体状況の観察後、医師に報告し、診察を実施しております。受傷時の状況についてご家族へ説明させていただきましたが、ご理解いただける内容でなかったこと深くお詫び申し上げます。患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう、十分な説明と丁寧な対応に努めてまいります。 貴重なお意見ありがとうございました。
9	駐車場の行き方について。家族を送迎し車寄せに停車後、一般駐車場への路線変更がさせてもらえず、病院の外に出て再度一般駐車場に並びなおしたのですが、これっておかしくないですか？誘導の方の指導をしてほしいと思います。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 車寄せから一般駐車場への入庫につきましては、駐車場の混雑状況に応じてご案内しております。混雑時は、入庫待ち車両の順番や安全確保の観点から、車寄せからの入庫をご遠慮いただき、一度敷地外へ出ていただいたうえで、改めて駐車場入口レーンへお並びいただく運用としております。 事故防止および駐車場利用者の公平性確保のため、ご理解とご協力をお願いいたします。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（6月）

NO.	投書内容	回答
10	こちらに入院して1ヶ月ほどになりますが、毎日部屋の掃除に来ていただけていますが、ほとんどの方が表面上だけの清掃で、終わって部屋に戻るとあきらかにワタぼこりが多数残っていて不潔で不快しかありません。自分の職場は工場ですが、ゴミひとつおちていません。 ゴミがあれば私がひらったり清掃したりします。病棟の廊下にもよくゴミがおちています。トイレの床も髪の毛やトイレトペーパーのクズがおちています。不快です。病院の病棟なのでもっと清潔を心がけていただきたい！早急に改善していただきたいです！	この度は清掃が行き届いておらず、不快な思いをおかけし申し訳ございません。現場責任者へ連絡し、快適な療養環境を保てるよう清掃の徹底を指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。 この度は清掃が行き届いておらず、不快な思いをおかけし申し訳ございません。現場責任者へ連絡し、快適な療養環境を保てるよう清掃の徹底を指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
11	家族が手術をしていただき、医師、看護師、医療職の方々には大変お世話になりました。ありがとうございました。 ただひとつ残念なことがあったので こちらに書かせてもらいます。手術日に駐車場の割引をお願いしに〇番窓口へ行ったのですが、〇〇さんという事務員さんが私の申し出を聞く際に耳に手をあてて声が聞きとりにくいしぐさをされ、「手術した人のな・ま・え！」とだけ言いました。 「手術された方のお名前を教えてください」とか「お名前は？」とかもう少し言い方ががあると思います。その後名前を伝えと「分かりました」とも何も言わず、うなずくだけで駐車券を持って奥へ行き割引券を渡してくれました。とても感じが悪く不快になったので、委託業者にも適切な接遇を指導すべきではないでしょうか。	この度は、医療スタッフへ温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。 しかしながら、ご家族の手術というご不安な一日に、当院の10番窓口において不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。 ご指摘の件につきまして、事務部にて調査を行い、以下の通り対応いたしました。 事実確認と嚴重注意 委託業者の責任者立ち会いのもと、当該事務員に事実確認を行いました。ご指摘の通りの不適切な言葉遣い、および配慮を欠いた態度を確認したため、本人に対して嚴重注意を行いました。本人も深く反省しております。 委託業者への指導と改善策 委託スタッフであっても「病院の職員」としての自覚を持つよう、委託業者へ強く指導いたしました。本日中に窓口スタッフ全員への緊急接遇研修を実施させ、丁寧な言葉遣いや挨拶の徹底を義務付けます。また、今後は事務部による窓口の定期巡回を行い、接遇態度のチェックを強化いたします。 ご家族の手術で心身ともにお疲れのところ、重ねて不快な思いをさせましたことを重ねてお詫び申し上げます。今後はどなたにも寄り添った丁寧な対応ができるよう、病院全体で接遇向上に努めてまいります。 貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。