

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
1	本年〇月〇日（〇）、貴院〇科の〇医師からの紹介にて、〇科医の〇医師を受診いたしました。〇時〇分頃、受診番号の表示案内にて診察室に入室いたしました。今回の受診は、〇病院において難病と言われている「心臓アミノドイシス」の診断を受けて、その症状の一つである手指しびれ症状の改善を図るために来院したものであります。今回の担当医である〇医師は、私が診察室に入室した時から退室するまで殆ど自身の前にあるパソコンに目を向けてキーを打ち続けたままで、一切、私の顔を見ようとはしませんでした。〇月には手の手術をすることになっておりますが、この先生に手術を任せても良いものか心配しております。カルテを打ち込むのも大事でしょうが、先ずは患者を正面から見て観察することが、患者との信頼関係を築き、安心な治療の実施につながるものではないでしょうか？改善のほどよろしくお願いいたします。	この度は、診療に関しまして至らない点があったかと存じます。手術につきましてご不安な点もあるかと思いますが、ご指摘いただいた点をふまえて、より患者さんに向き合い、寄り添う安心・安全の医療ができるよう努めてまいります。よろしくお願いいたします。
2	自分は精神科にかかりながら内科系の持病をかかえているものです。救急外来を受けた時に毎回精神科の薬のせいにされて困ります。自分の精神科の主治医は、眠剤など患者の事を考えて最低限しか処方しない医者、それなのに毎回精神科のせいにされるのは困ります。一部大量に出される先生はまだいますが、そういった医者と一緒にされることがこちらは困ります。精神科の薬のせいって言うのだったら、精神科の薬の種類等、薬手帳で確認してから、精神科のせいにしてください。毎回、精神科の薬のせいにされるのは迷惑です。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。改善につなげるため、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、さしつかえなければ総合案内までお声かけいただきますようお願いいたします。
3	この病院(入院病棟)看護師には、人の心がないのですか？入院患者がシャワーもあびれない状態にもかわらず身体をふく訳でもなく、あたたかいタオルを持ってくる訳でもなく、病院として、どんな教育をおこなっているのですか？これは、病院の方針ですか。これがこの病院の体質ですか。これがこの病院の姿勢なんでしょうね。本当に情けない病院ですね！不信感でしかありません。もっと患者によりそった教育を徹底していただきたい！	この度は、清潔ケアについて不快な思いをおかけし申し訳ございません。いただいたご意見をふまえ、患者さん一人ひとりに清潔ケアが提供できているか確認すると共に、部署全体で話し合いをおこないました。今後は、シャワーが可能な方を含め、患者さんの状態に応じたケアが提供できるように、丁寧にお声かけしながら対応してまいります。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（8月）

NO.	投書内容	回答
4	この病院の看護師の言葉使いと対応について！看護師の言葉使いがあまりにも高圧的で、タメ口な者が非常に多い。友達でもなんでもないのに、タメ口でしゃべってくる看護師、不快でしかない。どこの業界にタメ口良い業界、企業、産業が存在するのか？？ありえない。どんな教育・訓練がされているのか？全く不愉快。特に年配の女性がひどい。言葉使いに、ネイル等注意しろ！！対応についても、必ず「ちょっとまって下さい」と5分、10分と思えば90分、120分待ってもこない！こんな対応が日常的に行われている。こんな現場の現状を本当に把握しているのか病院側は？？？こういう現実を、現場で共有して、少しでも改善しようとしているのか？忙しい、時間がない、患者には、全く関係のない事。改善せよ！	この度は、看護師の接遇と身だしなみついて不快な思いをおかけし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。今後はこのようなことがないように部署内で接遇面において個々の行動を振り返り、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。できましたら、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、よろしければ総合案内までお声かけいただきますようお願いいたします。
5	①ナースコールを呼んでもなかなかこない(30分から40分かかる。) ②遅いので質問したら「人がいない為」土、日、祝だから。何故と聞くと病院のルールとの返事「入院患者は平日と同じなのに？なっとくがいかないと、理事長に聞いて下さいとの事。 ③入院の計画書が8月12日(水)までしか無い。それ以後は、「イキアタリバツタリ」ので、よいのか疑問に思う。 患者、家族は退院まで不安です。土、日、祝の対応の悪いので改善をしてほしいです。よろしくお願いします。尚、①～③は8/15(土)の事です。	この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。いただいたご意見について部署内で振り返りを行いました。ナースコール後、ご要望に対して直ちに対応が難しい場合は、対応できる時間の目安をお伝えするようになっています。また可能な限りお待たせする時間を短くできるように、職員間で協力して対応していきたいと思います。また、手術前後の説明用紙は、予定されている治療期間の標準的な入院期間の記載であるため、検査や清潔ケアなどの予定がわかるように、その都度説明を行っていきます。貴重なご意見ありがとうございます。
6	待合室の椅子の足が移動時、非常にやかましい。	この度は、待合室の椅子を動かす際の音につきまして、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。今後の対応としましては、待合室の椅子を更新する際に静音一体型モデルの導入を検討することとしております。即座の全面改善とはならず大変恐縮ですが、患者さんが安心・安全かつ快適にお過ごしいただける病院環境作りに努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
7	紹介予約で来て待ち時間が2時間、その後書類窓口から会計窓口へ行くように聞き、ファイルを提出。「呼ぶので近くでお待ちください」と言われる。トイレ介助を終え戻るが一向に呼ばれない。席を外した間に呼ばれていたら申し訳ないと思い、窓口で声かけすると「番号が出てないなら、待ってください」と強く言われる。その後20分経っても呼ばれず番号も出ない。施設に戻らないといけないし、タクシーにも待ってもらっている。もう一度確認すると「まだです」と返答。書類や手帳もあずけていたので不安になり、また患者も疲れてぼーっとなる。説明の仕方が横柄できつい。音声案内や放送など混ざると呼ばれていても人の声はきこえにくい。環境的にどうにかならないでしょうか。老人はもっとわかりにくいと思います。	この度は、長い待ち時間に加え窓口職員の不適切な対応や分かりにくい呼び出し環境により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。タクシーをお待たせすることとなり、ご一緒に患者さんにも大変なお疲れが生じてしまいましたことを重く受け止めております。ご指摘のありました職員の接遇につきましては、お問い合わせに対して状況を確認せず横柄な対応をしたことを真摯に反省し、該当部署へ厳重に指導いたしました。今後は確認のお声かけに対して現在の状況を丁寧にお伝えするなど、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添った対応を徹底してまいります。 また、館内放送や音声案内が重なることで呼び出しが聞こえにくい点や、高齢の方への配慮不足につきましても見直しを行い、一定時間以上お待ちの方へは職員から直接お声がけを行うなど、安心して受診して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した。
8	病室のデイルームの緑茶サーバーを、水筒でも使えるような高さにしてほしいです。コップ専用の様な受け口の高さで使いにくいです。	この度は、デイルーム設置の給茶機につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。協議を行いました結果、給茶位置を高く変更した場合、車椅子をご利用の方やご高齢の患者さんがコップで利用される際の視認性が低下し、熱湯による火傷事故のリスクが高まることが懸念されました。また容器の給茶口への接触に伴う衛生管理（感染防止）上の観点からも、現行機器での直接の給茶は控えていただく必要がございます。つきましては安全確保および衛生維持のため、一度コップ等に受けてから移し替えてご使用くださいますようお願い申し上げます。なお、次回機器更新時には、多様な利用環境に対応した機種の選定を検討してまいります。何卒ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
9	なんでマイナンバー確認する機器が1台しかないんですか？ 2Fにもおくべきじゃないですか？	マイナ保険証確認端末のご利用にあたりご不便をおかけし申し訳ございません。当院では1階の保険証確認窓口にて5台のマイナ保険証確認端末を設置しております。ご案内が不十分であったために端末が1台のみであるかのような誤解を生じさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。今後は、職員による丁寧な誘導とご案内を徹底するとともに、患者さんが気軽にお声がけいただける環境づくりに努めてまいります。 なお、2階への増設につきましては、今後の利用状況や動線を踏まえ、利便性向上のための貴重なご意見として検討を行ってまいります。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
10	化学療法室の番号表示モニターの設置を切にお願いしたいです。化学療法室の入口ドアに〇〇分遅れの貼り紙が、よく貼られています、自分の順番の予測も難しく、近くで待機しなければなりません。入口の長椅子は混み合って殆ど座れず、脇の診察室の待ち合いも人で溢れ返っており、大勢の人が立って順番を待っています。自動会計機も側にあって、その場を離れられないという事は周辺の混雑を招いている一因であると感じます。番号表示モニターで順番の確認・把握が出来たなら混雑の緩和が出来るのではないのでしょうか。 番号表示モニターを切望する理由は他にもあります。先日、化学療法室からの呼び出しがあった時に、タイミングが悪くトイレに立っていて不在だった為に名前での呼び出しがなされました。(名前での呼び出しは多いと感じます)その際、たまたま外来で診察待ちをしていた知人に、抗癌剤治療を受けている事を知られてしまいました。過去にトラブルがあった因縁がある相手でしたので知られたくなかったし、嫌でした。自分の持病や罹患している病名等は著しい個人情報で最たるもののひとつだと思います。多くの人が集まる病院では知人や因縁がある人物と遭遇する事は、この先も有り得るでしょう。番号表示モニターがあれば、順番の確認・把握が出来て名前呼び出しが無ければ、この事柄は避けられたように思います。番号表示モニターの設置のご検討をお願いいたします。長々と申し訳ございません。	化学療法室における番号表示モニターの設置につきましては、患者さんごとに投与する薬剤の調整や処置内容、当日の体調確認に要する時間が異なり、予定通りに進行しないケースが多くございます。そのため、一律に順番や目安時間をモニター表示させることが技術的に困難であり、現時点での導入は見送らせていただいております。ご期待に沿えず誠に申し訳ございませんが、長時間の待機やトイレなどでその場を離れられる際、またご自身の順番やお時間についてご不安な点がございましたら、いつでも遠慮なく化学療法室の受付スタッフへお声がけください。個別に状況をお伝えするなど、柔軟に対応させていただきます。 なお、当院では本年11月頃を目途に「通院支援アプリ」の導入を予定しております。スマートフォン等を通じてご自身の状況が把握できるようになることで、待合スペースの混雑緩和や、ご心配されているお名前呼び出しの低減にもつながるよう準備を進めております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
11	合原先生(消化器内科)に診察していただきました。とても優しく、丁寧な話し方で、今の体の状態や、これからの診察のことなど説明していただきました。ありがとうございました。 8月上旬にMRI検査を受けました。閉所恐怖症で不安でしたが、スタッフさんが音楽を流してくださり、リラックスして受けることができました。ありがとうございました。	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。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	投書内容	回答
12	初めての入院でとても不安でしたが、スタッフさんやみなさんのお陰で心地よく過ごすことができました。医療にたずさわる方たちに本当に頭が下がります。サービス業の人間として、勉強させて頂きました。もう入院はしないよう頑張りますが、またお世話になるならばこの院が良いです！本当に不自由なくさせて頂きありがとうございます。暑い日が続きますが、どうぞご自愛ください。大変なお仕事の中でも、みなさんが笑顔で働ける事を祈っております。	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。