

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案・要望	公衆電話で家族と会話するも、相手方は声が小さく話しづらいと返事あり。公衆電話を一度見てください。	本件について公衆電話業者に問い合わせたところ、一時的な音声不良も考えられるとの回答がありましたが、同様の事象を確認できませんでした。 公衆電話からの音声聞こえづらいとのことですので、相手方（ご家族）の電話の音量設定が小さくなっていた可能性があります。一度ご確認いただければ幸いです。
2	病院職員に関して 事務職員	1Fのトイレを利用した際にびっくりしたことに事務員の女性が用をした後、手を洗わずに出て行きました。どういう病院なんですか？	この度は、不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 感染予防の観点からも手指衛生は重要であり、定期的に研修を行っておりますが、今後も周知徹底してまいります。
3	病院職員に関して 看護師	初めての入院、緊急入院だったのが、シャワー浴やセキュリティカード申請に予約や申請しましたが、シャワー浴の利用方法やカードの申請の流れなど説明がなく残念でした。看護師さんに事情を伝えると説明くださりましたが・・・。 年末で急にお世話になり、色々な検査や処置を受けました。スタッフ皆さま熱意と親身を感じられる医療を受けさせていただきました。恐がり、痛がりではありますが、温かく対応して下さり、今回の入院は乗り越えられたと思います。不安やストレスで不調でしたが、今後の「道」となることなどを伝えて下さり不安軽減となりました、ありがとうございました。	この度は、初めての入院でかつ緊急入院という苦痛と不安の状況の中で、看護師の入院に関する説明や対応が適切に行えず、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。 今回のご意見について部署内で振り返りを行いました。 今後は入院時のオリエンテーションで、シャワー浴の予約方法とセキュリティカード申請手続きについて説明ができるように改善することにしました。病棟として、全ての患者さんが安心して療養されるように努めてまいります。
4	病院職員に関して 看護師	入院当日、酸素流量の事で看護師さんともめました。流量の分の酸素が出ていなくて看護師さんに伝えると「出てるよ。」と何回も言われ、私も流量が弱いことを言うと看護師さんは半ギレで「私どうしたらいいの?」とか患者が不安になることや、上から目線的な話し方はやめてほしい。 キレルだけキレ、プイッと部屋から出て行き、その後ほったらかしで無責任だと思います。私にとって酸素は命綱ですので患者の言葉にもっと耳を傾けてほしいです。	この度は看護師の対応により、不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。部署内で状況を振り返り、看護師として患者さんに対する姿勢やモラルについて1人ひとりが自分の行動について振り返りました。 どのような状況においても今回のように患者さんに不安を与えるような看護師の態度や姿勢は、望ましい行為ではないため、以後同じ事がないように行動していきます。患者さんが安心して療養されるように努めてまいります。

5	提案・要望	<p>駐車料金、事前精算できるのはよいがカード払い又は電子マネーに早く対応してもらいたい。医療費は対応済みなので不潔な小銭を触るのが不快！！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 現在の機器では対応が困難なため、次回更新の際は電子マネー、カード払いに対応した機器の導入を検討してまいります。</p>
6	提案・要望	<p>駐車場が満車になるが、第2駐車場は空いている。何か良い広報（看板）などしてはどうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 第2駐車場は、当院ホームページおよび現地に看板を設置して案内をしております。多くの方にご利用いただけるようにホームページの掲載方法および看板の表示方法等、検討してまいります。</p>
7	病院職員に関して 看護師	<p>注意を受けて「すみません」と言っているときに、また別の人が来て注意をしてきました。 1度言われたら分かること、説明をされてるときに何度も言う必要がありますか。師長がわざわざ来てもう一度言う必要ありますか？ こちらはすみませんしか言ってないのに。</p>	<p>この度は退院日の対応で不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 退院の患者さんの部屋には入っていただけない状況でしたが、ご家族が着替えを持参され、荷物を整理されている様子を見て、当日の担当看護師が入室していただけない旨の説明をしておりました。退院の挨拶のために訪室した病棟師長もご家族が部屋におられるのを見て同様の声かけをしてしまいました。 今後は状況を確認の上、対応するようしたいと思います。</p>
8	感謝 病院職員に関して 看護師	<p>1/10から何回目かの入院をした。医師の対応は良かった。以前入院した病棟と違って9階東病棟の看護師さんたちは、必ず声かけしてくれたり、少し伝えたいことがあると、メモ書きしてくれて机にそっと置いてくれたりして、すごく感謝です。心から「ありがとう」と思います。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。病棟によって対応の違いがあった点につきましては、このたびのご意見を病棟内で共有し、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。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

9	提案 要望	<p>院長先生様。私は堺市民で、貴病院には大変お世話になっております。大町前にあった昔の市民病院とは大違いで、設備やその他の面でもすばらしく市民として誇りにさえ思っております。要望ですが、「膠原病内科」が近々なくなるというお話を聞きます。診察日には待合場所には患者さんが多数順番待ちをしておられます。市立総合病院として、どうして廃止されるのでしょうか。失礼ながら民間病院並みに採算が合わないからでしょうか。今一度お考えいただければ幸いです。</p>	<p>膠原病内科の診療制限のため、ご不便をお掛けして申し訳ございません。</p> <p>堺市内の病院で膠原病内科が少なく、市民の方々には多大のご迷惑をおかけしております。当院では現在、非常勤医師1名が週1回午前中に外来診療を行っています。医師1名による週1回午前からのみの診療となりますので、原則定期通院されている患者様のみの診療であり、院外からの新規患者さんは受け入れてきておりません。なお、次年度もこの外来は継続する予定です。当院としては膠原病診療を拡充していきたいという願いは変わっておりません。しかしながら、人員を含む診療の体制については派遣元との調整の中で行われており、当院の意向だけでは話を進めることが出来ません。当院としても膠原病診療の拡充に向けて関連医局にも医師派遣のお願いを継続し、膠原病領域の診療を少しずつでも拡充していくよう努力いたしますので、ご理解いただければ幸いです。</p>
10	病院職員に 関して 事務職員	<p>こちらの病院は何年にもわたり家族で受診しています。総合案内受付の方（名札が毎回裏返しに付けているので読めません。）<中略>声をかけても「ええっ、うーん、ちょっと待って。」と忙しそうに顔に迷惑を出して対応します。腹が立ちますがこちらが我慢してしまいます。そして、ロビーには体調の悪い方、杖の方、沢山います。以前杖でやっと歩いている母がその方が思い切り後ろを確認せず下がってきてもう少しで転倒させられるところでした。私が危ないと言っても本人は無視でした。元気な人たちが来る場所ではない。周りに配慮、気遣いが全くできないなら受付はやめてほしい。もっと気配りのできる優しい人を選んでほしいと願います。</p>	<p>この度は、職員の対応で不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。</p> <p>普段より、丁寧な対応には努めるよう指導しておりますが、ご指摘いただいた点に関してあらためて指導いたしました。</p> <p>また、名札については、裏返しても、名前が確認していただけるように、リバーシブル方式に変更しました。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	病院職員に 関して 事務職員	<p>1階総合受付の方。いつ行っても無愛想で無表情、対応もとてもめんどくさそうです。具合が悪くて行っているのに毎回嫌な思いをします。他にお2人ほど立っているスタッフの方はとても親切で案内もわかりやすいです。ただ、その方だけは非常に不親切。<略></p>	<p>この度は、職員の対応で不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘のとおり、病院としましても総合案内は患者さんが一番最初に接する重要な場所だと考えており、スタッフには普段より、丁寧な対応に努めるよう指導しております。</p> <p>今回ご指摘いただいた、表情に関しても笑顔で接する事ができるよう更に取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>