

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	気になった事。 共同利用のトイレです。○F東のトイレ 何ヶ所あるのか判りませんが、私がお世話になっていた○F○号室のとなりにあったトイレ、その向かいにも同様のトイレがありました。片方にはおむつ入れ用BOXがありますが片方にはありません。全部のトイレにおむつ入れ用BOXを設置して下さい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ○東では詰所前のトイレが他のトイレより広い構造となっているため、おむつ入れ用ボックスを設置しております。基本的に物を設置できるスペースが狭いため、それ以外のトイレは安全面も考慮して、サニタリーボックスのみを設置させていただいております。オムツの破棄が必要な場合は看護師へお声がけください。ご不便をおかけいたしますがご理解いただけますようお願い申し上げます。今後も引き続き検討していきたいと思います。

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
2	緊急入院しました。主治医として診ていただいた天野先生始め堺市総合スタッフの皆様方に大変お世話になり本当に有難うございました。感謝申し上げるしか言葉が出てきません。 気になったこと。看護婦さんスタッフの方々でも親しみがあるように思われようとして言葉使いが「荒っぽい」「丁寧ではない」の方がおられたことも事実ですが何ぼ何でもこんな日本語、言葉使いはないやろの言い廻しも時々耳にしました。もう少し向上出来たらなあと思います。 その様な中、看護師さん3人（〇F東での出来事なので堺市総合全体では他にもおられるかわかりません）の方が、ありきたりではなく「非常にさわやか」「心地良い言葉使い」の言葉を使っておられたのであえて書くことにします。「非常に良いイメージ」「安心してこの方々にお任せ出来るイメージ」の言葉を耳にしました。その言葉は「何かお手伝い出来ることがあればおっしゃって下さい」です。この言葉は使っておられた方、ほめ言葉になるのであえて看護師さんスタッフの方の名前を記しておきます。〇〇さん、〇〇さん、もう1人はベテランの方と思いますが〇〇さん（作業、行動もテキパキ このような方が上にあがっていくのだと思う）他透析室でお世話になりましたお名前が判りませんが 女性の方で看護師さんだと思っておりますが、針の差し方バツグン。現在毎週火水土と通っている〇〇クリニック（透析クリニック）でも1番、2番だと思っている人と全くそん色がありません）本当にお世話になりました。他から来ておられるのか、又は期間決めて来られているのか判りませんがとにかくバツグンでした。	このたびは、看護師の言葉遣いについてお褒めの言葉とご指摘をいただきありがとうございました。ご指摘いただいた言葉遣いについて、不快な思いをされたことについてお詫びいたします。部署で個々の行動を振り返り、今後は患者さんの立場に立った対応や言葉遣いができるよう努めてまいります。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（5月）

NO.	投書内容	回答
3	救急外来看護師の皆様。先日は救急外来にてお忙しい中対応していただき、ありがとうございました。今回、人生で初めて救急外来の患者となり、救急外来にくる患者様はこんな思いをさせられていたのだなととてもまなびに学びになりましたので、ぜひ共有させていただきたいと思い、筆をとりました。私はスティーブン・ジョンソン症候群疑いにて前医から紹介され、タクシーで救急外来を訪れました。いわゆるウオークインですね。もちろん看護師ですから、自分の病態の緊急度、重症度は理解してまいりました。前医での点滴とアセリオによって、なんとか座っていられるまでになった私が救急外来の受付で紹介状を出し、事務の方に「はい、問診票を記入して下さい」と簡単に言われた時の愕然とした感じを、いまだになんと表現したらよいかわかりません。9割方違うとは思ってましたが、私は一刻も早く治療を始めなければ死ぬかもしれない病態疑いの患者でした。その患者に問診票は本当に必要だったのでしょうか。そして、その問診票は、3日ほとんど食べず飲まずで、震える力のない手で必死に書いた問診票は活用されることなく、アレルギーですら後で口頭で聞きなおされ、結局スマートフォンのメディカル情報をみせなければなりませんでした。「アレルギーがたくさんあるんですね」とおっしゃったトリアージのナースさん、あなたが読まなかった問診票に、私はアレルギーを全て記入していましたよ。そして、主訴も症状も何ひとつ聞かれることはありませんでした。皮膚がどうなっているのかすら、たずねられませんでしたね。来院トリアージまで、約45分。もう一度書きます。私は一刻も早く治療を始めなければ致死性の病態疑いでした。あれは、本当に来院トリアージでしたか。問診票は必要だったのでしょうか。そして、あの日、あの時間、私の緊急度、重症度は何番目だったのでしょうか。とても知りたく思います。 対応して下さった救急医の先生は数分で問診を終えると、すぐに皮膚科専門医につないで	救急外来での職員の対応について不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。救急外来に来院された際は、問診票を記載いただき、トリアージでは問診票を確認した上で、診療に必要な追加の情報を聴取をさせていただいております。このたびは繰り返しお聞きすることでお体に負担がかかることへの配慮が不足しておりました。すぐに担当者と振り返りを行い、指導いたしました。今後は患者さんの病状に応じて対応していくように部署全体で取り組んでまいります。また、待機時間に関して不安な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。外来の状況によりお待たせすることが予測される場合は、丁寧にお声かけしていくよう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（5月）

NO.	投書内容	回答
	下さいました。皮膚科医師も15～20分であらわれると、すぐに皮膚科外来へ回るようにと指示して下さいました。そこから、皮膚科外来に案内されるまで、また20分の待機時間がありました。もうこの医師のスピード感と、看護師サイドのスピード感の違いよ、と。申し訳ないですが、内心笑ってしまいました。救急外来の忙しさは重々承知しています。救急車3台到着したときはもう止めて下さいって言いたくなりますよね。そんな救急外来だからこそ、トリアージは非常に重要だと思っています。今回、自分が患者側になって待たされる辛さを、ひしひしと実感したので、自分の病院の勤務に戻った時には、迅速なトリアージを心がけようと、心の底から思いました。そして、こうすることで待ってもらっていますと説明するようにしようと思っています。今回、初めて自分が救急外来を受診し、学ばせていただくことが大変多く、とても勉強になりました。ぜひとも今後、自分の病院での看護に生かしたいと思います。本当に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（5月）

NO.	投書内容	回答
4	〇〇検査のとき、検査着に着替えなくてよいと言われてそのまま入り、ズボンは下げるからそのままと言われたので、検査台に乗りました。ズボンのファスナーを下げかけた時に突然ベルトのところを持ってズボンを下げられました。ファスナーが途中だったので膝のところを通るときにつまりかけてファスナーがこわれるかと思いました。お忙しいのはわかりますし、ぐずぐずして見えたかもしれませんが、慣れないので勝手がわからず不安なところ、どこまで下げる説明もないし、おろすときの声かけもなく、とてもみじめで悲しい気持ちになりました。あと2秒待ってくださったらファスナーを自分で下げることができたし、どこまで下げるか事前に言うてくだされば、心がまえもできます。もうほんのすこしだけ、検査される側の気持ちをおしはかっていただけたらと思います。長年お世話になっていて感謝の気持ちでいっぱいなのですが、日がたっても悲しいままなので、お伝えしようと思いました。	このたびは、検査時に大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。スタッフの配慮が足りなかったことについて、深くお詫びいたします。更衣についての説明や声かけの仕方、接遇について部署全体で見つめ直し、改善していくよう指導いたします。このたびのご意見を真摯に受け止め、同様な事例が起こらないように教育・指導を徹底してまいりますので、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（5月）

NO.	投書内容	回答
5	入室時の挨拶について このたびは貴院にて入院加療をさせていただき、ありがとうございました。 入院中、どうしても一点、気にかかったことがあり、手紙を書かせていただいています。表題にもありますが、入室時の挨拶についてです。私は〇〇号室に入院していましたが、入院中、部屋の入室時にスタッフが「失礼します」と声をかけることがありませんでした。一度もです。最初、男性がなんの声かけもなく部屋に入ってきて、部屋の真ん中でじっと立ち止まった時にはベッドの上で体を縮めて非常に恐ろしかったです。「え？誰？ここ女性部屋よね？誰が来たの？」とパニックになりました。結局、そのあと会話からとなりのベッドにきた男性医師とわかりましたが、それが判明するまでは、とても怖い思いをしました。またカーテンを変えに来たらしい男性スタッフが、これまた女性部屋に男性一人で、何ひとつ声をかけずに入り込んできた日には、「この病院の接遇、どうなってんの！？」と心の中で叫んだ次第です。長年、別の病院で看護師として働いていますが、当院では入室時に声をかけない、訪室の理由を述べないなんて、ありえない事態です。入室時に「失礼します。看護師です。〇〇です、〇〇しに来ました。」と声をかけるのは、そんなに難しい接遇でしょうか。カーテンの外は、オープンフロア扱いなのかと思い、担当看護師さんに確認しましたが、そういうわけではないとのことでした。患者さんの尊厳、とくに女性として尊厳にご配慮いただければと思います。52歳になる私がこんなに怖かったのです。ぜひ若いお嬢さん方が安心して療養できるよう、取りはからってあげて下さい。どうかよろしくお願い致します。	このたびは病室へ立ち入る際に声かけができておらず、不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。療養されている患者さんが安心して入院生活を過ごしていただけるように、ご指摘いただいた内容を共有し、改善に努めてまいります。

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
6	当方、聴覚障害があり、手話によるコミュニケーションをとっています。〇〇検査を受ける際、窓口で「手話通訳をお願いします、と伝えましたが、いくら待っても手話通訳者が来ず、結果として、窓口事務の方の勝手な判断で、手話通訳者を呼ばずに筆談対応となりました。手話通訳がつかず、CT検査スタッフときちんとした意思疎通できたのか不安が残る検査となり残念でした。今後の改善としてお願いしたいことは下記の2点です。 ①手話通訳を希望との申し出があった際には、「必ず、手話通訳者を呼んで頂きたい(手話通訳者が常駐している時間帯のみ可) ②「筆談します」のボードやマークだけでなく「手話通訳します」のボードマークがあると、指さしで伝えやすくなり助かります。 よろしくお願いします。	このたびは、窓口でのコミュニケーションに問題があり、不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今回の事例をスタッフ間で共有し、再発防止に努めるとともに、検査受付窓口到手話通訳が必要かをお聞きするシートをご用意しました。なお、手話通訳が可能なスタッフ人数に限りがございますので、ご要望に添えない場合もあるかと存じます。その際は、筆談での対応となることを何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後も安心して検査を受けていただくために改善していく所存ですので、よろしくお願い申し上げます。
7	バスを中百舌鳥ではなく、新金岡まで来るようにしてほしいです。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 現在、当院送迎バスの中百舌鳥方面への運行はなく、路線バスに関する事と推察いたしますので、当院より南海バス株式会社へご意見をお伝えさせていただきました。 新金岡と中百舌鳥との間における路線バスの運行はなく、公共交通機関としては地下鉄をご利用のうえ、ご来院いただくことになります。 ご不便をおかけしますが、ご理解の程よろしく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（5月）

NO.	投書内容	回答
8	気になった事。 1Fフロアーおそうじロボットはどうでしょう。中央出入口玄関には帽子をかぶった制服姿の方が案内誘導をされておられます。東京や大阪の一流の名門ホテルの玄関先みたいに非常に好感がもてる姿と認識しております。各種の受付業務が朝から始まり フロアーは沢山の人々でごったがえす事になります用具を用いての清そう作業では細かいほこりが舞い上がってもいけない事ですし 見た感じも良い姿ではないです。 そこでおそうじロボット（ちなみに羽衣地区の食品スーパーマーケットJ食鮮館で毎日営業時間中稼働しているので必見されるのもよし）食料品専門のスーパーが搬入にふみ切っている位だから清潔感バッチリ、昔は静か、人とぶつからない、ほこりは舞い上がらない等かなりの利点があるかと思います。検討の余地ありと思います。 今後益々の躍進されますようお願いしております。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 お掃除ロボット導入については、頂いたご意見を参考に検討してまいりますが、1階エリアは歩行されている方や車いすの方、ストレッチャーを利用されている方などが多く、通行の安全を確保するため、臨機応変な対応ができるよう人の手による清掃としておりますので、すぐの導入は難しい状況です。 ご理解くださいますようお願いいたします。
9	南区原山台に、送迎のバス停が無いです。サンディの前にバス停を、お願いします。宜しく。	貴重なご意見ありがとうございます。 乗降場を追加するためには運行ルートやダイヤの見直しが必要となり、多くの利用者に影響を及ぼすため、十分な調査や検討が必要となります。また、現在は運行見直しの予定はなく、ご希望に沿うことができません。いただいたご意見は、今後、運行の見直しの際に参考とさせていただきます。

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	予約の確認について。現在予約表で次回の日時を確認しているが、電話で日時を変更した時に確認する方法が、再度電話で確認するしかありません。ホームページで予約を確認できるようには、できないでしょうか？他の病院ではメールにて事前通知等もあります。年をとって物忘れがひどくなってきたので、対策をお願いします。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 また、予約確認の方法につきましてご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。 現在、予約変更の確認はお電話や窓口でのご案内となっておりますが、おっしゃるとおり、日時の変更後にご自身で確認できる手段が限られており、ご不安を感じられるのはもっともでございます。 いただいたご要望を踏まえ、対応を検討・改善してまいります。システムの整備等が必要となります。すぐの対応は難しい状況でございますが、少しでも安心して通院いただけるよう、改善に向けて前向きに取り組んでまいります。
11	面会時間について。仕事上、指定されている時間帯ではむずかしいので、申請すれば、親ぞくに関しては面会できるようにしてほしい。コロナがおちついているのであれば なおさら面会できるように変更してほしい。	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会に対し規制をしていることを心苦しく思っております。今後、感染対策を講じつつも緩和ができる方策を検討してまいります。 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（5月）

NO.	投書内容	回答
12	ステージIVBの癌の診断を受け、手術と化学療法を経て丸6年が経ちました。現在元気で過ごしていただけるのは、手術に携わってくださった医師 看護師の皆様、ICU室、病棟、化学療法室の看護師さん 検査技師さん他、皆様のおかげです。特に主治医の愈 史夏先生には改めて感謝を申し上げます。いつも気さくで温かく、苦痛や不安に寄りそって励ましてくださったおかげで 辛い抗癌剤治療も乗り越えられました。 私にとって最適な治療を提案し、すすめてくださるのを実感して、セカンドオピニオンを受ける気にならず、愈先生に全てお任せしようと、私も家族も全幅の信頼を寄せておりました。私の担当医になってくださった偶然のご縁に感謝します。もうお目にかかれないと思うと寂しいです。お伝えする術がないのでこの場をお借りして御礼を申し上げます。本当にありがとうございました。	温かいメッセージを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一番の励みとなります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるよう努めてまいります。

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
13	七階西側病棟看護師の皆様へ 年輩の看護師の患者など気を遣って扱いにくい患者だったと思いますが、担当して下さるどなたもやさしく声をかけて下さったので安心して療養することができました。特に勤務交代時は必ず全員が前後の挨拶に来られることにとても感心していました。担当の看護師さんのお顔と名前を一致させることができて、心強かったです。担当看護師の力谷さんには忙しい中、世話話にもお付き合いいただき、とても楽しく過ごすことができました。途中、医師が処方トラブルがあったとのことですが、私が首をひねっているのをそのままにすることなく、きちんとDrにまで確認をとったいねもと看護師さんの対応がとても素晴らしかったのだと思います。いい歳の看護師ですが、その姿勢はぜひ見なりたいと思います。また、看護助手のいのうえさんには看護とは別の面で色々お手助けいただきました。看護師が看護業務に集中できるのは、助手さんの力がとても大きいと思います。いのうえさんが、にこっと笑って下さるととってもほっとしました。これからも、どうか縁の下の力持ちでご活躍下さい。ゴールデンウイークということもあり、師長さんのお顔が見れないのは残念でした。ぜひ、これからも皆さまの看護にかける情熱とやさしさで患者さんたちを包み、ご活躍されることをお祈り致しております。	このたびは職員への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。
14	看護師、まつもとさんが巡回時に使っておられた言葉。本当にきれいな言葉使い。頭が下がる思いをしました。「○○さん失礼します。入ってよろしいですか。」から始まり、用事・作業が終わってから「何かお手伝いできることがあればおっしゃってください。」 「また何かあったらナースコールボタンを押してください。」「失礼しました。」	お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。当院に従事する者として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った言葉かけができるよう、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
15	玄関前のガードマンの方から受付のスタッフさん、先生方、親切に接してくださいます。これからもかわらず私達によりそっていただければうれしいです。よろしくおねがいいたします。いつもありがとうございます。病気とたたかう全ての方が安心して気持ちやすらぐ病院でありますように。	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言葉が職員には一番の励みとなります。スタッフ一同、これからも邁進してまいります。