

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
1	紹介状持参で初診（80代の母の付き添い）。CEA高値でマンモ後、診察（A-3）女医さんは、乳癌ではCEAはあがらないと。エコーの予約、面倒くさそう。患者は不安を抱えて受診しているので冷たく感じます。その後、待合いで待てと。 クラークさんがエコーの予約票を渡してくれましたが、その後、緑のファイルを会計に出す指示なく、30分以上も待合いで待っていました。近くの患者さんがおかしいと声をかけてくれて、ファイルを出すことを知りました。不親切さに腹立たしく思います。	このたびは当院乳腺外科外来を受診の際に、不快なお気持ちを抱かれる結果となり、誠に申し訳ございませんでした。腫瘍マーカーにつきましては、患者さんごとに解釈が異なる場合があります、説明が十分でなかったことでご不安を強めてしまったものと存じます。今後は、よりわかりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。当科といたしましては、いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さんやご家族に安心して受診いただけるよう、説明や対応の改善に努めてまいります。このたびのご指摘に感謝申し上げますとともに、今後の診療の向上に活かしてまいります。 このたびは、エコー検査の後に長時間お待たせしてしまい、またご案内が十分でなかったことでご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。本来であれば、検査後に緑のファイルを会計へお出しいただくご案内をスタッフより明確にお伝えすべきところ、説明が不足していたために長時間お待ちいただく結果となり、大変申し訳ございませんでした。 今後は同様のことが起こらないよう、スタッフ間での周知徹底とご案内方法の見直しを行い、患者さんに安心してお過ごしいただけるよう改善に努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。重ねてお詫び申し上げますとともに、次回からは安心して受診いただけるようスタッフ一同努めてまいります。
2	ランドリー室にゴミ箱必要です。洗たく機のフィルターからでるゴミを捨てる場所がないです。毎回、横の談話室のゴミ箱まで捨てにいかないとダメです。	貴重なご意見ありがとうございます。 各洗濯室において、ゴミを持ち歩かなくてもよいように現在ゴミ箱を配置中です。 今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
3	診察の後、事務の方が、ファイルを持って「〇〇番の方」と呼び出しているが、とても聞こえにくい。耳が遠い人や高齢の方は聞きとりにくいので、A4サイズくらいのホワイトボードに「〇〇番」と番号を書いて、それを持ちながら呼び出ししたらわかりやすくていいんじゃないかな？と思いました。	この度「呼び出し等ご案内が聞こえにくい方への配慮」についてご意見（提案）をいただきました。 当院では受付の際に難聴や聞こえにくさをお申し出いただいた患者さまに対し、職員が個別に対応しご案内を行っております。 今後とも安心して受診していただけるよう努めてまいりますので、お困りのことがございましたら遠慮なくお近くの職員へお声掛けください。
4	以前から母親の付き添いで、総合医療センターへ来ているのですが、次の予約時間等について、いつも同じ女性事務員さんが対応してくるので、止めて欲しいです。他の女性事務員さんに対応して欲しいです。毎回、しょう突ばかりでたまりません！！	この度は、受付対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 ご意見を真摯に受け止め、関係部署とも共有させていただきました。 今後につきましては、できる限りご希望に添えるよう、他の事務員が対応させていただくよう配慮いたします。ただし、当日の混雑状況や人員配置等により、対応が難しい場合もございますことを何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 引き続き、安心してご利用いただけるよう、職員一同努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら遠慮なくお申し出ください。 今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
5	駐車料金を無料にするか、もう少し安くしてほしいです。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院では、駐車場の維持管理に一定の費用を要していることから、ご利用の皆さまには駐車料金をご負担いただいております。 料金につきましては、近隣のコインパーキングや他の医療機関の状況を参考にし、適正と考えられる水準で設定しております。 なお、当日受診された方や手術日・出産日の付き添いの方を対象に、駐車料金の割引制度も設けております。 詳しくは当院ホームページにてご案内しておりますので、ぜひご確認ください。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
6	駐輪場のバイク置場に自転車が止めてあり、バイクをとめることができません。毎回来るたびにそうです。バイクで来た他の人も困っていました。なんとかしてほしいです。	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 バイク置場に掲示しているポスターを刷新するとともに、掲示箇所を追加し、自転車をバイク置場に駐輪しないよう利用者への周知を強化しました。 また、バイク置場に駐輪されている自転車を発見した際は、近くの自転車置場に移動させるなど、適切な駐輪場の運営に努めてまいります。
7	会計を以前のように、各科で個別にしてほしい。最後の会計でものすごく並ぶの、ストレスです。	このたびは会計方法について貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。 最後の会計で長くお待たせし、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 一時的な人員不足により各科での個別対応が難しくなり、その結果窓口が混み合い、患者さんにご迷惑をおかけしている状況を重く受け止めております。 いただいたご要望は今後の改善に活かし、併せて会計窓口の体制見直しやキャッシュレス決済の活用など、少しでもスムーズにご案内できるよう努めてまいります。
8	この病院は、アプリは導入されないのでしょうか？外来の待ち時間、診察室の前でただひたすら待ち続けたり、ドトール前のモニター画面が変わるのをじっと待つなどアナログです。通院アプリを導入している病院は多いです。診察順番のお知らせ、血液検査結果／画像検査結果のお知らせの表示、マイナポータルと連携できるものもあります。紙の保険証もなくなる時代です。もちろんアナログの良さもありますが、車イスの通院では待合通路の狭さなどで肩身の狭い思いをすることも多く、一言お伝えしたいと思いました。	貴重なご提案をいただきありがとうございます。外来待合室の混雑のためご不便をおかけし申し訳ありません。待ち時間の短縮、待合室の混雑緩和、待機場所の分散、待ち時間の有効活用などをめざして、新システムの導入を昨年度から模索中です。幅広い年齢層の方に利用しやすいシステム、多機能のもの、導入、運用コストのより少ないものを他施設での導入事例を元に検討してまいります。 それまでは外来3カ所（G階1カ所、2階2カ所）にソファを増やす等の対策もしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
9	駐車場の割引精算機が〇〇薬局にもあればありがたいです。薬局に行って又病院内まで戻らないと出来ないのが大変です。先に精算してしまうと薬局の待ち時間が長くなった時に困ります。薬局にも置いていただけないでしょうか。お願いします。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院の駐車場は、当院および堺市こども急病診療センターの利用者向けにご用意しております。 そのため、当院以外の施設に精算機や割引処理機を設置することは出来かねます。 ご期待に沿えず申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
10	細かな事かも知れませんが、患者が他に移動したあとのおそうじで、おそうじの方が床そうじの為ベッドを動かす時、サイドのベッド棚を持って無理に動かしていた。それだけではこわれなideしょうけど。（からだの弱った者の目から見て、見ぐるしく見えたかもしれません）	この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。 清掃スタッフ全員に対し、ベッド移動の際は、フットボード（足元のベッド枠）を持ち移動するよう清掃責任者より指導させていただきました。
11	今回、人生初めての全身麻酔の手術の為、緊張していましたが、朝早くから先生が声をかけに来てくださり安心して手術を受けられました。手術後も先生、スタッフの皆さんが対応していただき、ありがとうございました。	お褒めの言葉をいただきありがとうございました。今後も入院生活を安心して過ごしていただけるように努力いたします。
12	初めての手術・入院で心細い中、看護師さんが満面の笑顔でカーテンを開け、「今日、よろしくお願ひします」と言ってくれました（たしか、まさださんだったと思います）その笑顔でどれだけ安心感をもらえたかわかりません。他にも着替えを手伝ってくれたお2人のスタッフの方も優しく、怖い不安な気持ちがなくなってきました。なかなか歩けない私に「立っただけで十分がんばってますよ!」と言ってもらえ、頑張ろうと思えました。他の方もみなさんステキな方ばかりで、この病院を希望して入院できて良かったです。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。
13	どの方も優しくて親身になって考えてくれました。スタッフさん同士の会話も仲が良さそうで心地良く安心して過ごせています！（病院は怖いところだと思っていました・・・）牛乳が飲めないとわがままを言ってもリンゴジュースに代えてくれたり、いつも私の不安に寄り添ってくれる方たちばかりです。毎日書きにきたいのですが紙がなくなるので、やめておきます。毎日毎日本当にありがとうございます！！素晴らしい仕事だなと心から思いました！！	嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
14	私は、この7階の西病棟に入院でお世話になっています。正直、私は体が弱い？自分が悪いせいで色々な病院に入退院してきました。だからこそ思ったし、感じました。他の人はわからないけど、ここの病院は、本当に最高です。先生も看護師さん、介護士さん？（色々手伝っていただいてる人、お茶くみとか）、あと掃除してくれる方も、事務員の方、とにかく他のここのスタッフさん、働いているみなさんはすばらしいです。手のとどかないところにとどくような、何もいわなくても、はずかしくてたのめないことも、全部、おしえてくれますし、なにをするにも、とくに、私は点滴も採血もめっちゃとりにくいのですが、いやな顔ひとつせず、いたくないように声をかけてくれます。そんなこと、小さな事とか思われるかもですが、私は、今もですが、すごく感謝しています。まだ入院中ですが、この先もかわらずすてきな病院でありますように。	このたびは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。
15	今まで1回しか入院したことがなくとても不安でしたが、担当看護師の川畑さん、島田さんの暖かいお声掛けやお気づかいで緊張がほぐれ安心して検査に臨む事ができました。検査后、安静となり、細かい身の回りの事ができなかったり、排泄の処理もお2人はじめ皆様すぐに快く対応いただき、検査で弱ったメンタルも安定し安心して入院生活ができました。本当にありがとうございました。 主治医の前先生は当院より先に受診した他総合病院では異常なしで終診となった私の病名を診断に至るまでいろいろと検査していただき、いつもお優しいお声掛けに感謝しております。入院中も毎日訪室くださりうれしかったです。誠にありがとうございました。	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

NO.	投書内容	回答
16	これを書くの2回目ですが、これは退院の前に書きました。私は本当にこの病院で入院出来てよかったです。ひまとか、イラ×2もあまりなく、とても気持ちよくすごせました。まずは、もうみなさん、優しい。先生方も本気でこっけて本気で考えてくれてるんだとよくわかるようにはなししてくれます。本当に、何から何まで本当に本当にお世話になりました。かんじわからないけど、せりざわ先生、はまだ先生、みなみさん、おかもとさん、たださん、ながたにさん、おおくぼさん、おおつさん、りはびり(みずたにさん)し、そうじしてくれる方、おいしいおちゃをいれてくれる介助しさんカナ？、ほかのかんごしさん、先生方、本当にすてきなえがおでいつも優しくしていただきありがとうございました。このご恩は絶対忘れません。 とにかく、ここの病院の7階西すべてのスタッフさん、かんごしさん、先生、すべての人は本当に今までにない接し方でいやしてくれました。リハビリしさんのかつらさんにもとてもお世話になりました。本当にありがとうございました。最高の対応をしていただきかんしゃしています。すくっっていたいた事忘れません。	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。
17	採血が有り、その結果が抗がん剤治療を受けられる数値ではなく、明日再採血するとの事。8月26日朝採血の際、右手に採血するが、血流が悪く左手に採血する。結果点滴することになり、点滴する際、両手に注射あとがあり、点滴する血管をさがすのに苦労していたが、患者には安心する言葉を話しながら、よりよい治療を心掛けているのに感心しています。よりよい治療を受け感謝しております。9階東の看護師さん心からありがとう。 退院して自宅にいますと、堺市立総合医療センターより電話有り、一種類の薬が有るとの事で自宅までとどけますとの電話の内容でしたので、私は再入院日までだいじょうぶと言うが、その夕方に自宅まで薬を届けていただき、看護師、薬剤師さん、運転手さんまでお手数を掛けました。堺市総合医療センターでは患者に安心できる看護、指導が出来ていると思いました。9階東の医療スタッフのみなさんありがとう。	嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みにこれからも邁進してまいります。