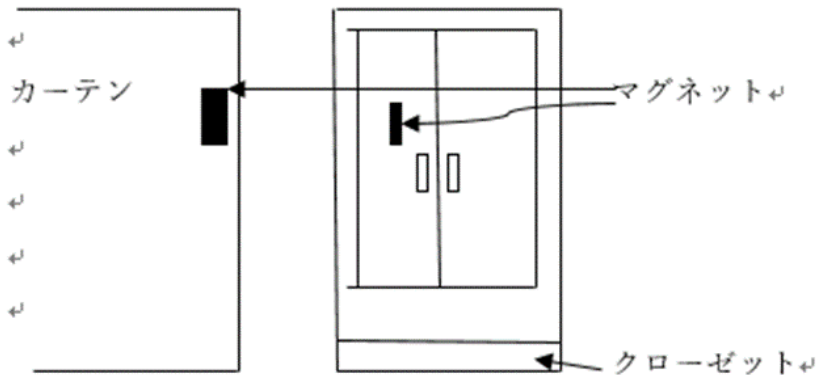


患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO. 投書内容	回答
1 ○○センター内にあごにマスクをかけた状態のスタッフを1年以上前から見かけます。時にはその状態で患者に対応していることもありますが、これはいいのですか。	この度は、不安な思い、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。今回のご指摘を受け、正しくマスクを着用するよう職員に再度周知いたします。
2 ○○病棟を利用しました。授乳が必要な子どもです。カーテンを閉めてもすき間が空きやすい部屋でした（4人部屋）。付きそいの方は男性もいたので気になりました。試着室などにあるようなマグネットでピタッと止めることが出来れば安心だと思いました。 	この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。すぐに全部屋の確認を行い、十分に長さのあるカーテンに交換し、すき間なく閉めることができるように改善いたしました。いただいたご意見は今後の改善に活かせるように担当部署と共有させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
3 受け答えが雑すぎる。子どもをちょっとみててほしいって伝えたら嫌な顔をする。ナースコール呼んでもなかなか来ない。	この度は、看護師の対応によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。お子さんや付きそいの方のお気持ちに寄り添えず、冷たい印象を与えてしまったこと、深く受け止めております。また、ナースコールの対応について迅速に対応できておらず申し訳ございません。ご指摘内容をスタッフに共有し、いただいたご意見を真摯に受け止め、相手の立場に立った思いやりのある接遇や対応を心がけるよう取り組んでまいります。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

NO.	投書内容	回答
4	小児科の面会1人ずつしか入れないのは、全く意味ない。結局全員入るまで帰れないし、ムダに長く院内にいることになる。	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。小児病棟の付き添い・面会に関して、令和7年9月29日より2名の入室ができるように変更いたしました。今後は、感染等の情勢を踏まえた上で、適宜対応させていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。
5	こんな事を記入するのはどうかと思いましたが病院と言う場所なのでひと言以上ありますが・・・病室は携帯での通話は禁止なのに○／○夕方○F○○に入られた人はずっとベッドで毎日、携帯通話している、聞きたくもない話が耳に入る、時々部屋を出たが反対ではないかと思う。歩ける人だから自分が出て行けばと思う。すぐ目に着く様に、通話禁止のマークを示してあるが確信犯の人は平気なのか。当然の様に病室内で話されるとイラッとしてくる。入院時に必ず確認するとか、今以上に通話禁止をアピールして欲しい。退院が決まるので思いきって記入したが、書く方もイヤな気分です。ルールを守る人がほとんどだと思うので、やっぱりルールを守るのは大事。	この度は、病室内での携帯電話使用について、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。入院時オリエンテーションの際に携帯電話はデイルームで使用していただくよう説明を行っておりますが十分ではありませんでした。今後はオリエンテーション時の説明を強化すると共に、病室内での通話を発見したときはすぐに声かけをしていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
6	デイルームにあるサーバーの使用を医療スタッフや業者が使用するものと分けてほしい！中には先に使用しているにもかかわらず、何のことわりもなく大きな容器に氷をゴツゴツと持って行くので、氷を足す事も出来なかった。普通先に使用者がいれば、ことわりを入れてから使用すると思うが？	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。ウォーターサーバーの使用に関して、患者さんが使用されているにもかかわらず、職員が声かけなく使用し、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。今後、使用する際には患者さんを優先し、お声かけするよう改めて指導いたしました。引き続き患者さんが安心してご利用いただけるように改善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

NO.	投書内容	回答
7	見舞客が普通に会話して大きな声で笑っている。 不思議なのは、技師が対応遅い。15時過ぎでも順番が来ない。	この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。療養環境が守れずお詫び申し上げます。安心して治療に専念していただけるよう療養環境を整えてまいります。エコー検査におきましてもお待たせしてしまい、心よりお詫び申し上げます。混雑状況や緊急患者対応によっては、どうしてもお時間をいただくことがございます。待ち時間を少しでも短縮できるよう、他の検査との調整など効率化を今後進めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
8	〇〇科。13：00予約（12：45受付）、実際の診察は15：00。 ①待ち時間が長すぎる。また13：40頃、事務スタッフに問い合わせたが、「まだ時間がかかる、12：00台を呼んでいる所」と言われ、何人待っているか問うが「まだ何人かいる」と。目安の時間（だいたいで）や待ち人数を伝えることはできないのか。 ②目安がなくイライラした。どこにも行けない。モニターも3人分しか出ず、受付されているのか、あと何人待っているのか分からないのがとても困った。ぜひ改善してほしい。Dr.はきちんと謝ってくれたのでクレームではなく、あくまで意見です。	①この度は、長時間お待たせし、大変申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただいた、待ち時間について、改善に努めてまいります。また、目安の時間につきまして、待ち時間が長くなってしまった患者さんには、事務スタッフよりお声がけいたします。貴重なご意見ありがとうございました。 ②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検討中です。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	〇月〇日にあった件で、玄関に立っている〇〇が自動扉にもたれかかっており、マスクをしていない人が入っていても、何もいわずのままです。今回も同じでした。非常に不快です。	この度は、正面玄関での対応によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。正面玄関は、来院される皆さまを最初にお迎えし、お帰りの際にお見送りする大切な場所であるにもかかわらず、十分な配慮が行き届かず、大変失礼いたしました。今後は、担当部署全員に対応やご案内の基本を改めて徹底するとともに、接遇研修を実施し、マナーの向上に努めてまいります。いただきましたご意見を真摯に受け止め、改善につなげてまいります。貴重なご指摘を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

NO. 投書内容	回答
10 手話通訳について、改善要望があります。聴覚に障害があるため、日本語があまり得意でないことと文章に誤りがあることを初めにお伝えしておきます。 令和〇年〇月〇日（〇）、日帰り手術を受けました。手術前の説明を受けた際に、翌日の〇月〇日（〇）に診察を受ける必要があったのですが、「明日は手話通訳はお休みです」と突然言われ、大変不安な気持ちになりました。これでは安心して手術はおろか受診もできない、と思いました。手術翌日は、堺市立健康福祉プラザ聴覚障害者センターから緊急で手話通訳者を手配していただけたので、無事に手話通訳をつけての受診ができました。通常、堺市立健康福祉プラザ聴覚障害センターへの手話通訳派遣依頼は1週間位前までがほとんどですので、直前の手配は非常に困難です。 貴院のホームページでは、「手話を日常会話の手段にしている患者さんが安心して受診していただけるよう、常時手話通訳者を以下の時間帯配置しております（平日8：30～17：00）」と記載されています。実際は、手話通訳者がお休みの時は手話通訳がありません。この「常時」という単語では、誤解を生まれるのではないのでしょうか？手話通訳者は1名だとお聞きしておりますが、1名での運用では限りがあると思いますので、2名体制を希望いたします。それが難しいようでしたら、手話通訳者がお休みの日は代替通訳者を用意して頂きたいです。上記が整うまでは、ホームページに「不在の時もあります」と一言付け加えていただけると、誤解なく、また、手話通訳がないかもしれないことを理解したうえで受診することができます。 手話通訳の在り方について改善していただけますよう、よろしくお願いいたします。	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。現在、当院の手話通訳者は1名となっており、ご指摘のとおり不在時は筆談等での対応となり、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、少しでも安心して治療を受けていただけるよう、改善に向けて前向きに取り組んでまいります。また、ホームページの表現につきまして改善をいたしました。

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧

NO.	投書内容	回答
11	みな様とても良くしてくださりめちゃくちゃ良かったです。短い期間でしたがとても心休まる日をすごせました。優しく、声かけやすいふんいきでとてもよいです。食事もおいしく部屋もひろくて4人部屋でしたがかいてきにすごせました。窓が大きいのもよくてけしきも5Fではありますが良かったです。もしまた入院することがありましたらぜひこちらの病院をえらびたいです。医者、看護師、ヘルパーさん、事務の方、そうじの方、みな様ありがとうございました。（自分もこちらで働きたいくらいです（笑））	温かいメッセージを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。