

NO	管轄部署	区分	いつ	投書内容	回答
1	診療局	接遇	R5.1.12	消化器内科医師の態度、バカにしているみたいでした。	不快な思いをさせてしまった様で誠に申し訳ございません。前向きに対応させていただきたいと存じますので、可能であればもう少し具体的な内容についてご教示いただければ幸いです。
2	看護局	病院職員に関すること ②看護師	R4.12.15	病棟の看護師さんから「昨日の4時頃に、車いすからベッドに移すときに誤って母の手をベッドサイドにぶつけて、皮がめくれてしまったんです。すみません。」と半泣き声で電話があった。「当事者ですか?」と尋ねたら「そうです。」と。どうも本人が、家族に連絡しなくてよいと言ったそうだが、その場合でも、やはり怪我をしたのならすぐに家族に一報入れるべきでは? なぜ昨日のことを翌日の夕方に連絡してきたのかを別の看護師さんにきくと、「主治医に確認してからでないで連絡できない決まりなので遅くなりました。」と。じゃあ主治医が手術や休みでずっと多忙なときは、ずっと連絡が後手になるのか? 急を要する場合でも? 代理の医師や看護師長が連絡すればいいのでは? 今回はたいしたことない怪我で済んだが、これこそ大怪我しても「主治医の許可」がないと連絡しないのか。	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。担当者から電話でご家族へご連絡した際に、連絡が発生翌日になった理由を問われ、本来なら当日にすべきではないかとのご指摘を頂き、すぐに折り返しのご連絡をさせていただきました。「夜間という事もあり主治医不在であった為、院内の手順に基づいて適切な処置が出来ている事や、翌日主治医に報告し診察をしてもらったうえでその内容を含めてご家族に連絡したほうが安心していただけるかと判断し、翌日連絡する事になりました。」という主旨のご説明をさせていただきました。今回改めてご指摘を受け、患者さんの状況を早く知りたいと思うご家族の思いに寄り添えていなかった事を改めて再認識反省いたしました。今後は、適切なタイミングでのご連絡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。
3	看護局	病院職員に関すること ②看護師	R4.12.27	入院中の母から、持ってきてほしいものの連絡を病院の電話を使ってかけさせてもらったようです。看護師さんが「普段はしていないのですが、特別に病院の電話を使ってかけさせてもらっているのです。」と電話口で言われましたので電話代をお支払いいたします。ありがとうございました。でも少し上から目線口調だったので少し残念です。	この度は、看護師の電話対応により不快な思いをさせてしまった事を深くお詫びします。お互いの表情が見えない電話でのやり取りにおいては、特に相手の事を思いやり安心していただけるような対応が必要であったと改めて振り返りました。今後このような事のないように接遇改善に努め、思いやりのある対応ができるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。ご指摘ありがとうございました。
4	事務局	病院職員に関すること ⑤委託職員	R5.1.5	1階書類係の方が、他の事務の方に15分以上ずっと怒っていました。同じ繰り返しを言って「何でそんな事したん?」「そんな事したらあかんやん。」など。年明け早々、忙しいときに長々説教するんだったら休憩時間にしてください。患者を待たせなくてください。以前も書類係の人しゃべって仕事してなかった。患者は体調悪くて病院に行ってる事を忘れてほしい。	この度は不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 ⑦当日入院受付⑨書類⑩会計受付・支払窓口につきましては8時30分より受付開始とさせていただきます。毎日受付開始前日前日の申し送りや指示・指導等を行っております。ご指摘いただいた当日も指導を行ってまいりましたが、お待ちいただいている患者さんに不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。業務開始時間を遵守し、お待ち頂いている患者さんの事を考えて行動するよう再指導いたしました。受付スタッフも真摯に受け止め反省しております。今後は患者さんに不快な思いをお掛けする事のないよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
5	事務局	病院の規則・決まり等に関する こと	R5.1.12	10番窓口で会計時、明細は要らないと何度も言っているのに渡すことになっているの一点張り。ロボットにした方がよほどましである。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。明細書については原則お渡しすることとし、破棄は患者さんご自身で行うようお願いしておりますが、不要の申し出が合った場合、窓口で破棄するよう運用を変更いたしました。また自動精算機をご利用いただく場合、「明細書不要」を選択いただければ出力されませんのでご利用ください。貴重なご意見をありがとうございました。
6	事務局	病院の規則・決まり等に関する こと ①待ち時間について	R5.1.19	まず、この用紙の置き方が間違っている。取りにくい。きっちりと1枚ずつにするべき。受付票の予約時間が全く当てにならない。複数の科を診察するときは、最初の時間だけ表示すればよいのでは? 最初の時間も、1時間は遅れていて、その後も同じくらい遅れる。	投書用紙の置き方につきまして、配慮が足りず申し訳ございませんでした。取りやすいよう置き方を改善させていただきました。貴重なご提案をいただきありがとうございました。予約時間と診察開始までの時間の差異が大ききことにつきまして、誠に申し訳ございませんでした。患者さんの待ち時間については、様々な職種が集まり対策・検討しております。予約時間の調整についてはできるだけ正確な診察開始時間で予約管理していくことを重要視しています。しかしながら、患者さんの病状によって診察時間が変動することや急患対応などで時間がズレ込むこともございます。そのような待ち時間が長くなる際には、できるだけ早急にアナウンスをさせていただくなど「待ち時間の見える化」を図っていくことで、待ち時間のストレスを軽減できる運用作りに取り組んでまいります。
7	事務局	要望	R5.1.23	タクシーなご過ぎで帰れません。自家用車の苦情のせいで、タクシーの台数が減らされたと聞きましたが、車のない人はどうすればよいのでしょうか。タクシー会社は堺市と契約しているのではないのか。病院が終る17時以降は全くなく、30分以上来るのを待って余計体調が悪くなっています。何年もこんな状態が続くのはおかしくないですか? 台数増やしてください。	ご不便をおかけしております。本件、当院よりタクシー会社に、依頼があった際は迅速に配車するように努め、長時間お待たせすることのないよう指導しました。またタクシーの台数減少については業界全体の人員不足によるものとタクシー会社から連絡を受けているため、自家用車からの苦情が原因となるものではないと考えております。
8	事務局	感謝	R4.12	診察の時、いつも車いすを使わせてもらっています。大変助かっています。ありがとうございます。特に駐車場から車いすを返却する時、警備の方や玄関に立っている方がいつも途中で車いすを取りに来てくださいます。ちょっとした心配りがとてもうれしく思います。ありがとうございます。	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。
9	診療局 看護局 薬剤技術局	感謝	R5.1.17	7西本当に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。