

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員に 関すること ⑤委託職員	<p>3月7日に受診したとき、スタッフの対応の悪さに大変不愉快な思いと貴重な時間を無駄にしました。</p> <p>私は、子宮筋腫で長年お世話になっており、おかげさまで2年ほど前からは、がん検診を兼ねて年1回受診させていただいております。今年3月7日に受診しました。診察が終わり支払いをすると、予約の際に教えていただいた料金が抜けているようだったので、受付の方をお願いしたところ、やっぱり抜けていました。その時のやりとりは下記ようになります。</p> <p>私：この会計間違えてないですか？予約の時に伺ったのと違うようですが・・・</p> <p>受付：確認しますので、しばらくそちらでお待ちください。</p> <p>約15分後、会計の方が私の座っているところに来て</p> <p>受付：申し訳ございません。おっしゃるとおりで抜けていました。ただいま計算をやり直していますので、もうしばらくお待ちください。</p> <p>私：わかりました。じゃあもう少しですね。</p> <p>約10分後。受付の方が私が座っている場所を教えているようでしたが、会計の方はドアから出るなり大きな声で「〇〇さん」と私の名前を呼びました。しかも私の方は向いていません・・・仕方なく私がそっちに行くと</p> <p>会計：申し訳ございませんが、10番の窓口に来てください。</p> <p>と、1階に案内され</p> <p>会計：こちらに座ってお待ちください。</p> <p>私：また待つ・・・</p> <p>会計：はい。</p> <p>約10分後、会計の方が来て</p> <p>会計：こちらに並んでください。</p> <p>私：？並ぶの？私が？</p> <p>会計：はい。</p> <p>その列には、6～7人並んでいました。やっと私の番になって差額分の支払いと正しい領収書をもらいました。</p>	<p>この度は会計スタッフの対応について、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>関係スタッフ全員に聞き取りを行いました。</p> <p>ご指摘いただいた料金の修正については、システムエラーが発生し時間を要してしまいました、申し訳ありません。</p> <p>お待ちいただいている場所についても申し送りができておらず、ご迷惑をおかけいたしました。</p> <p>会計データおよび料金の修正処理については、⑩番窓口でしか行えず、患者さんに移動していただく事になりましたが、その際に謝罪と説明が至らず、申し訳ございませんでした。</p> <p>関係スタッフも真摯に受け止め反省しております。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、接遇をはじめ、患者さんをお待たせする場合の対応や、お名前でお呼びする場合のルールについて再度指導いたしました。</p> <p>今後は患者さんの立場に立ち、親切で丁寧な対応が出来るよう努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>

		<p>会計の方は、最後まできちんと誤ってくれないので、「あなたのせいで30分以上時間がかかった！」と言ったら、ボソボソと「申し訳ございません」と言いましたが、本当に悪いことをして迷惑をかけてしまったと思っている？と感じるくらいの謝罪でした。</p> <p>会計の方は「研修中」みたいでしたが、こちらにしたら関係ありません。病院のスタッフです。誰でも間違えることはあると思いますが、あとの対応が悪すぎます。まずきちんと謝罪するのが礼儀です。ちゃんと間違えた内容を説明して誤るべきだと思います。それに、どうして私が並びなおさないといけないんですか？完全に会計の方のミスですよ！どうして間違われた方の私が、あちこち行かされ、何度も待たされ、長い列に並ばないといけないんですか？</p> <p>私は定期健診だったので元気でしたが、受診していたらと思うとぞっとします。会計の方の判断なのか、他の方の指示なのか分かりませんが、私が並び直すのはおかしい。絶対おかしい！会計精算を間違えた場合の対応を至急改善してください。</p> <p>それと今病院では名前を呼ばないですよ。なのいきなり大声で私の名前を叫ぶって・・・しかも私の待っている場所を教えてもらっているにもかかわらず、どういことでしょうか？きちんと新人教育は」されているんですか？どんな教育をされているんでしょう？？最低でもきちんと謝れるように再教育してください。きちんと指導していただきたいものです。</p>	
2	提案・要望	<p>子供の入院時に記入する、アレルギー有無のA4用紙の印字がつぶれやかすれで判読が難いため、キレイな字にしてほしいです。（スタッフ欄のため良いのかもしれませんが）緊急対応の方、診察して下さった方々は、とても丁寧で安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は入院時に記入するアレルギーのA4用紙の印字が判読困難であった件につきまして、御指摘ありがとうございます。早速、修正致しました。常に使用する全ての方々の立場になって考えられるよう部署内で指導し、各種用紙の更新につきましてもスタッフ全員が気付いて行動できるよう徹底いたします。</p> <p>緊急時の対応につきまして有り難いお言葉を頂き感謝しております。今後も、どのような場面におきましても安全に確実丁寧に対応し、患者、御家族様が安心して医療が受けられるよう邁進して参ります。</p>
3	入院中の環境について	<p>折りたたみ台のせいで、物理的にテレビが見れません。看護師さんに声をかけましたが、「あー・・・無理ですね」と何も対処していただかず、同室の方のテレビの音だけ聞かされる始末。</p> <p>9ヶ月だからテレビは見るな、見せるなということでしょうか？数少ない娯楽を取り上げられるのはいかがなものでしょうか？構造上のごとなので看護師さんでは対応不可かと思ひこちらに書きました。また、天井を見上げると排気口にホコリがびっしり・・・。感染対策でと、何かと規制する前に掃除はされた方がよろしいのではないのでしょうか？毎日確認されるということですので、対応お待ちしております。</p>	<p>この度は、病室内での環境に配慮できず、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。ご指摘のあった病室内のテレビが視聴できない件に関しましてはベッドを移動して病室内のレイアウトを変更させて頂きました。</p> <p>また排気口に関しましては直ぐにフィルター交換し、施設担当者へ報告し、今後も定期的に病室内、浴室内フィルター交換をさせていただきます。</p> <p>患者、御家族様からのご意見に対しては直ぐに報告することを周知させて頂きました。</p>
4	感謝	<p>美しき（うるわしき）白衣の君の良き姿 家原の町に春風の吹く 退院にあたり、看護師さんに感謝して</p>	<p>温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同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えるようにスタッフ一同努めてまいります。</p>

5	病院の規則・決まり等に関すること ①待ち時間について	診察時間（待ち）が長すぎる。9：30予約時で、9時に受け付けてから診察まで11：30です。レントゲンまでは早かったのに、診察で呼ばれるまで、1時間30分以上かかっています。気分が悪いときは大変困ります。もっと早く診察してほしい。外来の待ち時間が長すぎます。対策をしてください。よろしく。無視しないでね！	予約時間と診察開始までの時間の差異が大きいくにつままして、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。できるだけ正確な診療開始を重要視しておりますが、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。
6	病院職員に関すること ⑤委託職員	トイレの清掃が終了し、作業員さんが出たあとにもかかわらず、個室の床が非常に汚い。検尿の為に個室を使用したけど、2カ所汚かった。驚きです。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見いただいた点につきましては、現場責任者へ連絡し、清掃の徹底を指導しました。引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。
7	病院の規則・決まり等に関すること	月に数回通院しています。玄関横の待合で保険確認を待っている時など、鼻マスクをしている患者を毎回見かけます。体調が悪い訳でもなさそうです。（よくしゃべり、よく歩き回っている。）玄関内に立っているスタッフはなぜ注意しないのですか？病院はマスク着用ですよ？	不安な思いをおかけし申し訳ございません。マスクを着用されていない方はもちろん、鼻マスクの方についてもできる限りお声をかけさせていただくように心がけております。また、マスクを鼻まで覆っていただくよう、定期的に放送させていただくことで注意喚起を行っております。ご理解いただきますようお願いいたします。
8	提案・要望	タクシーなすぎで帰れません。朝、昼、夕方とつもない。病人やのに、30分以上外でタクシー待ちで帰れないとか、毎日苦痛で仕方がない。本当になんとかしてほしい。堺市契約しているのでは？何も役に立ってなくて、本当に通院が苦痛で仕方がないです	不便をおかけしております。当院よりタクシー会社に連絡し、配車依頼があれば迅速に配車するよう指導しました。また、タクシー業界の人員不足によりタクシーの稼働台数自体が減少しているところではありますが、当院への配車数を可能な限り増やし、長時間お待たせすることのないよう努めてまいります。
9	病院職員に関すること ②看護師	退院が急に決まり、その後何時頃とも説明されず、お迎え可能かとも聞かれず、何度も準備できたと言ってくださいと言われ、早く出て行ってほしい感がすごく、最後に不快な思いをしました。退院する際も、スタッフステーション内の人も見向きもせずでした。それ以外はよくしていただきました。大変お忙しい中入院させていただき、診療もよくしていただき、優しくして下さったナースもいますが、基本的なところをちゃんとしてほしかったです。4月なので仕方ないと思いますが。	この度は、退院時の対応につままして不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。退院が急遽決まったことで、手続きや準備について説明不足であり、十分な配慮ができていなかったことを深くお詫び申し上げます。また、ナースステーションでの挨拶におきましても、このようなことが繰り返されないよう、職員間で振り返り、改善いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

10	感謝	<p>思いがけない怪我で入院させていただいておりました。退院の本日、担当くださった看護師がご丁寧に部屋までご挨拶に来てくださいました。とてもとても嬉しくて、退院後の不安な生活を前向きに考えられるように思えました。今回入院してみて、声のかけ方一つで気持ちがどれだけ変わるか、学ばせていただきました。私もこれから相手意識をもった接し方を心がけたいと改めて思わせていただきました。本当にありがとうございました。</p> <p>また、入院時の一番の楽しみは食事でした。毎回栄養たっぷりの食事に美味しさ、幸せ、感謝しておりました。調理。配膳くださった方にもくれぐれもよろしく感謝の気持ちをお伝えいただけると幸いです。</p> <p>大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
11	感謝	<p>眼科受診をしましたところ前傾姿勢で歩私に症状を詳しくお尋ねくださり、当院の整形外科受診を勧めていただきました。ご親切にご提案いただきましたことで、5/2整形外科を受診することになりました。患者の状態を総合的に所見され、受診科とは異なるにもかかわらず、的確なアドバイスをいただきましたことに心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>