

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	事務局	要望	地下にある食堂、残念ながらおいしくありません。食べる楽しみがなくなるのに、地下1階のお掃除もきちんとしてほしい。	食堂の事について貴重なご意見ありがとうございます。 いただいたご意見は直ちに食堂の責任者に連絡し、従業員の教育、レシピ再現の強化等を指導しました。 引き続き、提供内容の見直しに努めてまいります。 また清掃のことについて、地下1階（G階）の清掃は定期的に行っており、清掃後に新たな汚れが発生した場合は臨時清掃も行ってまいります。
2	看護局	病院職員に関する事 ②看護師	8階入院中の家族の者です。コロナの事があり、制限は理解できますが、その為に本人との接触も難しい手術後やその後の事など、わからないこと・不安なことが多いのに、看護師の説明が上から目線で、ものの言い方にプロとしての自覚があるのか聞きたくります。 ケアすること、大事にされているのでしょうか。患者が聞くこと、そちらには当たり前のことで、そんな質問！！と思っておられるようですが、不安だから、心配だからわからないから聞くのです。対応考えていただきたいです。	コロナ禍で面会ができず、制限のある中、ご家族の不安なお気持ちに寄り添う事ができず不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 頂いたご意見を部署内で共有し、当該職員には日頃の自分の接遇について振り返りをさせ指導しました。今後は患者さんとご家族のお気持ちに寄り添った対応ができるように努めて参ります。お聞かせいただいたご意見を真摯に受け止め、今後の看護に活かしていきたいと思っております。貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございます。
3	事務局	要望	入院日は10月6日13:00～でした。翌日は手術、8日個室に帰りました。まず6日入室した時、清掃をもっと管理してください。清掃修後はチェック、点検は？全体的にザラッと流して清掃ですね。個室でこの程度なら、他はどんな清掃なのか、管理課？というものがあるのではないですか？そこでチェックはしないのですか？ もう1点、地下の食堂を何年前か前利用したことがありますが、どうにも味が価格とバランスとれていません。非常に食材が不味い。。この業者はどんな選定しているのですか？入札でしょうか？ぜひ知りたいところですので、担当課から連絡ください。	清掃のことについて、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 清掃終了後のチェックは点検表を用いて行っておりますが、巡回時の現地チェックが不十分となっております。今後、清掃業務の管理強化に努めてまいります。 また食堂のことについて貴重なご意見ありがとうございます。 いただいたご意見は直ちに食堂の責任者に連絡し、従業員の教育、レシピ再現の強化等を指導しました。 引き続き、提供内容の見直しに努めてまいります。 また、当院の食堂は入札により業者選定をしています。
4	事務局	要望	G階フロア内に、黒い大きな棚が置いてありますが、これは使用している物品なのでしょうか？ホコリが沢山積り、衛生的に悪いです。不要な物品なら撤去して保管しては？	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 G階の黒い棚ですが、現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、本の配架を中止していますが、家族ライブラリーとして使用予定の物品となっております。 清掃ができていなかった為、ホコリが溜まらないよう清掃いたします。
5	診療局	要望	乳腺外科 外来 マンモグラフィー及びエコー検査を受けました。5,500円も払っています。毎年貴病院にてマンモグラフィー及びエコー検査を受けています。思い返せば旧の場所にある頃から20年は経過しているでしょう。毎年検査に来るように、前の年のエコー検査終わりまで言われていますので、それを忠実に守っていました。 今回担当された先生は知らない方でしたが、検査を保険適用で受ける時代ではないのを見解でした。何のために社会保険料を支払っているのか？が頭の中を飛びました。しかも私の場合紹介状なしなので5,500円も払っていますので、とやかく言われる筋合いはないと思います。 今後は堺市の健康診断で2年に1回受けるようにとのことでした。ではなぜ、20年間毎年検査を受けていたのでしょうか。私の場合、左右に良性のしこりがあるので、その大きさを毎年確認しています。細胞診も何度も受けました。今後2年に1回でいいとのことですが、本当にそれで大丈夫なのでしょうか。あの先生の言うことは信用しておりません。何度も言いますが知らない方ですので、もし何かあったら病院責任をとってくれるのでしょうか。全く納得いかない診察でしたのでよく調べてご回答願います。	この度のご意見に対しましてこちらでも調査させていただいたところ、今回の受診に関しても前回受診と同様良性疾患と診断させていただいております。基本的に当院乳腺外科の診察は厚生労働省の指針や日本乳癌学会ガイドラインに基づいており、経年的に変化のない乳房良性疾患に対しては、一般の乳癌検診を受けていただくのが妥当であるとの考えから、今回の診察でも悪性所見は認められず乳房良性疾患に変化がないことを確認し、費用面なども踏まえた上で一般検診をお勧めさせていただいた次第です。しかしながら、こちらからの説明が不十分であったと考えられ、正確にこちらの意図が患者さんへ伝わっていなかったと推測されます。この事により患者さん自身に不満や不安を抱かせてしまった事につきましては心よりお詫び申し上げます。今後も、乳がん検診で精密検査が必要と判定された場合は当然ながら当科にて対応させていただきます。その際は紹介状をお持ちいただけると幸いです。この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。
6	看護局 事務局	要望	入院中、職員ほとんどがカーテンをまともに閉めずに出て行くので指導してほしい。 テレビ代があまりにも高すぎる。	貴重なご意見ありがとうございます。 カーテンを最後まで閉めずに出て行くなど、看護師の対応で不快に思われた事、深くお詫び致します。自分たちの行動を振り返り、今後はパーソナルスペースが守れるよう患者さん個々の要望に応じた丁寧な対応をすることを念頭におき、患者さんが安心して療養できる環境となるよう努力してまいります。 テレビカードの料金につきましては、受信料や電気代等の視聴に係る費用の他、プリペイドシステムの管理等、その他経費も含んだ料金となっており、他院の料金設定も考慮したうえで決定しています。ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、契約更新時には、いただいたご意見を参考にさせていただきます。
7	事務局	要望	何度かこちらの病院に入院をさせていただいております。（付き添い入院） 電子レンジが共通フロアにあります。毎食それを利用するために病院の関係者の方々をお願いするのが申し訳なく、利用しづらいので、各担当病棟に1台ずつ設置していただけないでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございます。 電子レンジにつきましては、設置場所の都合により各病棟内に設置することはできません。また規格を満たした安全な製品を使用しておりますが、電子レンジから発生する電磁波が周囲の機器の悪影響にならないようも考慮しております。 ご理解くださいますようお願いいたします。
8	事務局	要望	今回入院してテレビの料金が10時間1,000円で1日も使用できていないです。あまり高く少し考え直してください。	貴重なご意見ありがとうございます。 テレビカードの料金につきましては、受信料や電気代等の視聴に係る費用の他、プリペイドシステムの管理等、その他経費も含んだ料金となっており、他院の料金設定も考慮したうえで決定しています。 ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、契約更新時には、いただいたご意見を参考にさせていただきます。