

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案・要望	ドライヤーが小さすぎる。乾かすのに時間がかかる。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 病棟で貸し出しているドライヤーは、医療機器に影響がでない電気使用量の範囲のものを採用しております。そのためご不便をお掛けしておりますが、ご理解の程よろしくお願ひ致します。
2	提案・要望	廊下からシャワー室に入るドアが内開きで不便だなと感じました。小さな脱衣スペースに背もたれ椅子も置いてくれてあって、そこへ開いたドアが入るため、出入りがしづらいのです。廊下側に開く今とは逆開きのドアか、アコーディオンカーテンならより快適だろうと思います。 おかげさまで本日退院です。スタッフの皆さまは素敵なお仕事ばかりで色々とお世話になりました。ありがとうございました。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 当院の各部屋については基本的に内側に開くように設計されており、廊下側を通行する人等の妨げにならないよう配慮しております。またアコーディオンカーテンについてはセキュリティ性が低下するため、ドアの代わりとしての採用はいたしかねます。 脱衣スペースの椅子の配置を変更する等、出入りしやすいよう改善してまいります。
3	病院職員に関して 委託職員	外来A受付〇〇さん態度や口調がきつい。	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。該当スタッフに内容を伝え、対応について指導いたしました。また全スタッフに丁寧な対応を心がけるよう周知いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
4	病院職員に関して 委託職員	外来の毎、我慢している件。生理検査受付の対応が事務的で不親切。職員同士は笑顔でおしゃべりしていますが、患者側が何か聞いても冷ややか、融通が利かない、切り捨てる口調。間違っことを聞いてしまうと馬鹿にした態度で口調がきついです。受付ならもう少しいろいろな患者に合わせる配慮が必要だと思います。何度か苦情を訴えている方を見かけましたが、全く非を認めず開き直った態度でその患者さんが気の毒でした。待合の人々もあきれています。安井町に病院がある頃からあのままの接遇でした。どうか受付をかえてください。これからも外来に行くのが嫌になります。お願いいたします。病院の中で一番感じが悪いです。	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 該当スタッフに内容を伝え、対応について指導いたしました。 今後は相手の立場に立った、寄り添える接遇を目指し努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
5	病院職員に関して 事務職員	紹介状持参で8:40に受付をし問診票にコロナにかかったことも記入しました。別室に案内されましたが10:30になってもそのままのため受付に確認してもらったらスタッフの方が来てコロナになって10日なので診察できませんとのこと、1時間半以上待って問診票にも書いている時点で伝えていただきたかったです。こちらは10日目なので熱も37度が2日出ただけだったので大丈夫と思って増したが、電話くれていたら変更できたとおっしゃっていましたが問診票に書いているし1時間半、着いてから2時間待ってこちらから尋ねなかったらもっと待たされているところでした。もっと早く伝えてほしかったです。	この度は、診察可否の確認に時間を要し、長時間お待たせすることとなりまして、誠に申し訳ございませんでした。 担当医師にコロナの罹患状況も含めて当日診察しなければならない緊急性があるかの確認をする運用のなかで、別患者さんの診察中ということでその診察が終わるまで確認作業を待っていたという状況でした。 担当した職員には、今回のように一定の時間を要すると判断した際は、別の医師に確認するなど臨機応変な対応をするよう指導いたしました。また、どうしても時間を要する場合はその都度お声がけをおこない、患者さんに寄り添った接遇ができるよう当該職員も含め関係職員に共有いたしました。

6	感謝	<p>先生はじめ病院スタッフの皆さまに親身に治療くださり感謝しております。とてもうれしかった出来ごと。隣のベッドの患者さんのいびきや咳で眠れず悩んでおりました。検査の送迎をしてくれた看護師さんに伝えると「どうしても我慢できなければ言ってくださいね。」と言ってくださいました。その翌日転室となりました、看護師さんありがとうございました</p> <p>。病院スタッフの方について。接客、態度、言葉遣い等は全て満点、文句のつけようがありません。行き届いていると感じました。特にお茶配りや食事配りをするスタッフの方、清掃担当の方、ともによかったです。</p>	<p>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。</p>
7	入院中の食事について	<p>食事の「ごはん」がとても不味いです。病院食事部門を直接されているのか、業者に委託されているのかわかりませんが、私が食して知っている限りではB病院、L病院、K病院の4ヶ所中1番お米が不味いと思います。「どのような事でも結構です」と書いてありましたので叱られるかもわかりませんが敢えて記します。温かいごはん、温かいおかずなのにお米だけが不味いです。堺市の地産地消なのかわかりませんが、私の口にしては外国産か国産なら三等米なのではないかと思わずにはいられません。何かの機会にアンケートでも取ってみてください。市民病院ですから市のパイプでお米のことなら何とでもなるのでは…調査下さい。少し料金アップになってでもかまいませんので「美味しいごはん」が食べたいです。味、つや、香り共全くないお米、他の患者さんから苦情が出ないのが不思議でなりません。</p>	<p>現在、お米は2023年度産の国産米を使用しております。ご飯は、炊き方や水分量、再加熱温度の調整を行うなどの工夫を行っておりますが、いただいたご意見を参考に、今後も定期的に仕上がりの確認を実施するなど、継続して給食会社と改善に取り組んでまいります。食事について気になることなどございましたら、病棟スタッフにお声がけ下さい。管理栄養士が伺いご説明させていただきます。ご理解の程どうぞ宜しくお願い致します。</p>
8	提案要望	<p>病棟全ての看護師さんは「何かあったら言ってくださいね」と声をかけてくださいます。教育指導が徹底されているのだと思っております。しかし患者の側からはなかなか注文等言えるものではありません。入院センターでの説明時に、いびき、歯ぎしり、暴言ぐせ、認知等も判断材料として取り上げていただけたら助かります。ゆとりがあって個室希望の患者さんは別として、一般の患者さんも同様に健康な身体に戻るため、入院治療に専念しているのだと思っております。ぜひご検討ください。</p>	<p>入院センターでは、患者さんからいびきなどの相談があった場合に個室の案内や病棟への引き継ぎをしております。また、病棟では、いびきなどで静かな環境が提供できない場合は、患者さんと相談し部屋を移動するなど、患者さんが安心して療養いただける環境づくりに取り組んでおります。今後、このような事がございましたら看護師にご相談ください。ご意見ありがとうございました。</p>
9	感謝	<p>眼科部長 いつも丁寧に診てくれて、話もゆっくりと聞いてくれて本当にうれしかったです。本当にありがとうございました。</p>	<p>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>