

NO.	投書内容	回答
1	〇〇で〇曜日にご担当されている医師の方に初めて診ていただきました。高圧的で状態を話す気持ちになれませんでした。状態や状況を聞くよりも、処方のための薬の数確認程度。これまでの先生にはよく診ていただいていたので不安な気持ちになっています。	この度は、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当該医師には、いただいたご意見を伝えると共に、言葉遣いを含む接遇全般についてより一層注意を払うよう指導いたしました。安心して診療を受けていただけますよう、引き続きより質の高い医療サービスの提供に努めてまいります。
2	いつもありがとうございます 眼科外来で、車イスのフットレストをさわった手袋で両眼まぶたを上下にひろげた。菌が入ってしまうと思い心配しました。検査寸前に手袋をしてほしい or 替えてほしい。おねがいします。（云えば良かった。すみません）	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。検査前には手袋交換・消毒など徹底するよう周知いたします。
3	検査科。尿をとるため手伝って下さった。採尿を始める前に、まず洋式ベン器前の床をふいた。(トイレットロールで)そのまま手袋をかえずに患者の服、カップ、ぼうこうを押すために肌にふれた。 患者への清潔や検体のことは考えず、「自分の感染予防のための手袋」と無意識に考えている可能性がある。自分がされたらどう思うだろうか。患者がすべったらと思いふいたといういいわけはできるが、足も使えた。何より、患者の肌にふれるなら手袋は寸前までつけぬべき。手袋をつけて戸をあけた時点で不潔である。 いつも医療ありがとうございます。感謝です。	この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 清掃後には手袋を交換するなど、患者さんへの介助に対し配慮が不足しておりましたことについてお詫び申し上げます。ご指摘いただいた内容を共有し、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。
4	外来の待ち時間が長すぎる。2時間待ちはひどすぎる。採血の為に1時間前に来院して合計3時間待つて診察して薬局に行くと、病人を見ている認識があるのか？もう少し予約の仕方を考えてください。	このたびは長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。 体調のすぐれない中での長時間の待機は大変ご負担であり、深く反省しております。採血のために早めに来院いただいたにもかかわらず、さらに診察までお待たせしてしまったこと、重ねてお詫び申し上げます。現在、待ち時間の短縮に向けて予約方法や診療体制の見直しを進めております。いただいたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。
5	外来会計が以前は2Fで支払いできたのに、1Fに並ぶようになってから待ち時間が増えた。しかも並ぶ場所がわかりにくい。	このたびは、外来会計に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。ご指摘いただいた時期には、一時的な人員体制の都合により、外来会計を1階で対応しておりました。その際、待ち時間の増加や並ぶ場所がわかりにくいなど、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 今後も同様のご不便をおかけすることのないよう、体制の維持と業務の見直しに努めてまいります。
6	病室のTVが、NHK教育と毎日放送しかまともに映らないのは、いかがなものかと思う。改善をお願いしたい。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 アンテナジャックの差し込みが不十分であったため一部のチャンネルのみが映る状態でした。このような事象が再発生しないよう、プラグの差し込み状況やテレビの動作確認を実施するよう管理責任者に指導しました。
7	〇〇の受付窓口の対応があまりにも酷い。家族を心配して駆け付けた者に対する言葉使い、振る舞いが最悪。病院の窓口業務という意識・自覚が全く無い。朝から楽しそう嬉しそうに喜々として私語に明け暮れ、手をたたいて笑っている。よく、大阪公立大学附属病院やその他私立病院にも行くが、このような対応を受けた事がない。堺市民として恥ずかしく、堺市民病院の教育・意識の低さを目の当たりとして、失望している。医師や看護師の方々が熱心にお仕事されているのに、水の泡だ。窓口業務を交代させるべきだと強く希望する。	この度は〇〇受付の対応に関しまして大変不快なお気持ちにさせてしまいましたことお詫び申し上げます。申し訳ございませんでした。 病院に来院される患者さんおよびそのご家族に配慮した対応に欠けていましたこと併せてお詫び申し上げます。患者さんおよびご家族に安心感を与える受付の対応を心がけるよう指導いたしました。言葉遣い、身だしなみ（振る舞い）を改善させるよう研修も実施し定期的に注意喚起してまいります。
8	この病院に来るたびに地下のドトールコーヒーに行くたびに支払いはペイペイで支払っているが、この地下はペイペイが入りにくくわざわざ外までペイペイをひろいに行くとは？早く無線ランか何か入り安く出来ないか。コーヒーを飲むが一歩後にする時が有る。コーヒーを飲むたびに行かされるとは？コーヒー愛好者より。宜しく。	このたびは、携帯電話の電波状況に関してご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。建物の構造や周囲の環境により、一部のエリアで電波が届きにくい場合がございます。そのため、患者さんやご来院の皆さんに快適にお過ごしいただけるよう、フリーWi-Fiサービスをご提供しております。下記の情報をご確認のうえ、ご利用ください。 ----- Wi-Fi名称（SSID）：SAKAI_WIFI_FREE ----- なお、ご利用が集中する時間帯や場所によっては、回線速度が低下したり接続が不安定になる場合がございます。 あらかじめご理解・ご了承いただけますようお願い申し上げます。

NO.	投書内容	回答
9	①予約時間から待ち時間が長すぎる。一時間程。 ②座席数が少ない。（待合室） ③スタッフがひっきりなしに大声で患者を（番号を）呼ぶが、もう少し静かな環境づくりはできないでしょうか？（外来A）	①この度は長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。外来の混雑状況や診察の進行具合によって、予約時間通りにご案内できないことがあり、ご不便をおかけしております。今後は診察の効率化やスタッフの増員を含め、待ち時間の短縮に向けて改善を図ってまいります。 ②ご不便をおかけして申し訳ございません。当院の待合スペースは限られたスペースで運用しており、混雑時には座席が不足することがございます。 院内の空きスペースに別の待機スペースを設けることを検討しております。患者さんが少しでも快適にお待ちいただけるよう、引き続き環境整備を進めてまいります。 ③患者さんへのお呼び出しの際の音量につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。呼出しの声のトーンや頻度にも十分配慮するよう注意いたします。患者さん一人ひとりが安心して受診できるよう、静かな院内環境づくりに今後も取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
10	色々良くしていただけてますが、面会時間を少し延ばしていただけませんか。乗り物(バス等)に乗って来て30分はあっという間です。宜しくおねがいします。	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会に対し規制をしていることを心苦しく思っております。今後、感染対策を講じつつも緩和ができる方策を検討してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
11	1 F 窓口(③保険証)にいらした女性(みなみのさん)がとても親切でした。 耳鼻科の長井先生はいつも丁寧な診察をしてくださり安心して通院できます。 ありがとうございました。 いつまでもキレイな病院であってほしいです。	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。
12	6/25 10：00頃。こちらはマスクをしているのに他の人がマスクをしないで入って行くのはなぜですか？男性の方は仰っているのに、女性の方はあいさつだけです。また扉にもたれかかっているのもだらしないです。	この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。改善につなげるため、もう少し詳しく状況をお伺いしたいので、よろしければ総合案内までお声かけいただきますようお願いいたします。