

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.10.4	保険証確認の受付カウンターで番号札を取り、誰も並んでいないのでそのまま受付に番号札を出したら、「先に番号札を取っている方がいるので、番号を呼んだら来て下さい」と言われた。その時点で何番の人が受付しているのか不明なので、並んだらそのように言われた。窓口のどこか見えるところに「今何番です」というような表示を出しておけ！	医事運営課	この度はご不快な対応となり大変申し訳ございません。患者さんへは常に番号札を掲げて次の番号が分かるよう呼び出ししておりますが、患者さんへのお声かけの丁寧さが不足しておりましたこと深くお詫び申し上げます。当院設備上、現在は番号表示機械の導入が整わないことご理解いただけますと幸いです。今後は患者さんへの説明の際には丁寧なご対応とご説明ができるよう、指導責任者へ申し入れしスタッフ指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
2	R4.10.5	会計が済むまでの時間がかかりすぎます。それと、機械で終わるのか窓口での会計かをはっきりさせて下さい。	医事運営課	この度は会計時に長時間お待たせし申し訳ございません。また自動精算機支払いなのか、窓口支払いなのかの案内が不明確とのご指摘ですが、本来は計算受付窓口で「自動支払機支払い」「窓口支払い」のどちらになるかをお伝えすることになっておりますが、明確なご案内が出来ていなかったということかと思えます。ご指摘を踏まえ会計担当スタッフに支払い方法を明確に間違いなくお伝えするように、厳しく再指導を行いました。今後も患者さんにご迷惑をおかけしないようスムーズな会計運用ができるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R4.10.6	駐輪場ですが、毎回来るたびに自転車がいっぱいこちらの病院に関係のない人が止めに来るのを何度も目撃しております。（出勤・買物のために置いて行く人）急いでいる時等、置くスペースが無くて困る事があります。ガードマンの方が、その他の方法で取り締まりして頂けませんか。よろしくお願いします。	庶務課	駐輪自転車の整理および巡回強化を行ってまいりましたが、このたびはご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。今後改善策を講じ、多くの患者さんにご利用いただけるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
4	R4.10.12	患者ファーストを徹底すべきです。病院長も変わられたことですし、期待しています。とにかく偉そうにされるのでいつも気分が悪いです。	患者支援課	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当院では患者さんからいただいたご意見を共有し、改善するための検討会議を週1回開催しております。当会議で改善に向けて検討させていただきますので、差し支えなければ具体的にご記入くださいますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R4.10.12	お世話になったスタッフの方について感謝 初めて入院したものですから何もわからず、耳の遠くなった私に最初Aさんがわかりやすく説明してもらえて、その夜Bさん・Cさん・Dさん・Eさんには特に色々と気遣ってもらって嬉しかったです。自分の不注意で左の膝を痛めてしまい、生まれて初めて車イスに乗ってトイレにも連れて行ってもらいました。手術当日は朝から手術までの時間まで、こちらの気持ちのたかぶりを優しくほぐしてもらいましたし、術後から家族へ経過報告の電話までして、身内以上の心くばりをしてくれた人、Fさんありがとう。	1 2 階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.10.16	Wi-Fi接続があれば助かります。（14階準個室入院中患者さんより）	医療情報部	貴重なご意見ありがとうございます。準個室でのWi-Fiの提供については、今後検討させていただきます。なお、病棟のデイルームや個室、地下1階～3階の外待合エリアでは患者様用のフリーWi-Fiを提供しておりますので、ご利用いただけましたら幸いです。
7	R4.10.18	<p>手術の説明のため来院しました。</p> <p>まず手術日が決まるまで「いつになるか分からない」と言われたことが驚きでした。大学病院だから仕方がないのかもしれませんが、予定が組めないのかと思いました。私も医療職で総合病院に勤務していますが、複数の方が公立病院で「分からない、分からない」ばかりでちが明かないと転院されてきていました。</p> <p>それに加え、受付に態度の悪い方がいる。分からないから聞いているのに当然のように、受付票の通りに行けと言う。整形外科受付のAという人は態度・対応が悪すぎでした。他の方はよかったです。心電図の受付のBさんは素晴らしかったです。段取りもよく、対応も丁寧でした。</p> <p>広い病院の中で高齢者は迷うこともあると思います。安心して治療が受けられるよう丁寧な対応を望みます。これから手術の為お世話になりますので、匿名での投書失礼致します。</p>	整形外科外来 医事運営課	<p>【整形外科外来】</p> <p>ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。手術日の日程についてですが、新型コロナウイルス感染予防対策により院内の入院や手術が制限されることが多々あるため、手術時期が未定であるとお答えしたと考えます。手術目的での来院であったのに時期について詳細にお答えできず、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を医師含め看護師スタッフ全員で情報を共有し、今後とも誠意をもった対応ができるよう改善してまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>【医事運営課】</p> <p>この度は整形外科外来受付にて患者さんに寄り添ったご対応ができておらず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該スタッフには責任者より直接指導を行い、あわせて全スタッフにも今回のご意見を共有し、患者さんに寄り添った接遇を強化するよう再指導を行いました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.10.19	化学療法センターについて 薬投与までの待ち時間が約3時間となり、待ち時間が長すぎる。	化学療法センター 外来	今回長時間お待たせした事、誠に申し訳ございませんでした。待ち時間が発生する場合“〇〇分遅れ”、遅れが発生する理由“緊急対応”や“看護スタッフの不足”などの表示案内を行い、待ち時間の情報を患者さんにお伝えさせていただくことを徹底いたします。今後も看護師・薬剤師で連携し、引き続き待ち時間対策に取り組んでまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
9	R4.10.20	脳神経内科のA先生様・看護師様・受付の皆様にもいつもお世話になりありがとうございます。 先日は私共に書類の不備があったにもかかわらず、ご対応いただき感謝しかありません。A先生は常によく診て下さり、看護師さんは優しく言葉をかけて下さり、受付の方も丁寧親切に説明して下さいます。 大きい病院には先生方の異動がつきものですが、そのため不安も大きいですが、公立大学では先生が変わられても最初は心配でいっぱいですが、すぐに安心に変わります。いつもありがとうございます。（代筆ご家族より）	脳神経内科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R4.10.21	エスカレーターのスピードは遅く設定してありますね。しかしながら、おみ足のお悪いご夫婦（お悪いのは奥様の方だと思いますが、夫君もどうなのか？介添え不慣れなだけなのか？）が3階から1階まで下りておられました。（エスカレーター長さの半分以上）後ろにおりましたが大変危なっかしく、「ハラハラしますね」と近くにいた方と話しました。転んで頭を打ったり、足をくじいたりなどひどい事にならないければいいと思いました。幸い無事に下りられたので良かったです。が、エレベーターを利用なされれば良いのに、と思いました。エレベーターは利用しにくいのでしょうか？遅い？混んでいる？密だから？エレベーター利用を促すようにしていただきたいものです。	施設課	院内では転倒防止の観点から、様々な掲示等を行っております。エレベーターの利用に関しましては、今後検討いたします。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。
11	R4.10.21	6か月定期健診の検査のためにAM8：00ごろ来ましたが、保険証の確認が出来ないとのことで検査の受付が出来ませんでした。検査の後で保険証の確認するので、保険証確認前でも検査の受付をしてもらえるようにしてもらえませんか？30分ロスしました。	医事運営課	この度は患者さんの貴重なお時間を割いてしまい申し訳ございません。当院の再診受付システムは最終の保険証確認より半年以上経っている場合は、保険証確認を行わなければ受付ができないシステムになっております。各科外来窓口では保険証確認は可能ですが、検査受付窓口では保険証確認システムが導入できないことから、今回のご案内となっております。 現在、オンライン資格確認による患者さんの保険情報を事前に確認できるシステム導入に向けて調整中です。今回頂戴したご意見については院内で今後の改善に向けた課題として検討させていただきます。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R4.10.21	<p>今年の8月に妻が大阪公立大学があべのハルカスの21階で運営されている健診施設で人間ドッグを受けました。事前に検査キットが自宅に送られてきましたが、確認したところ全く別の男性の名前が書かれていたとのことでした。当日の受付窓口で申し出たところ、確認し対応するとのことだったそうです。その後、健診の結果が郵送されてきましたが、妻の名前が書かれた検査キットは誰のところへ送られていたのか、また妻の個人情報などは漏れていなかったのかなどの説明は一切ありませんでした。このような状況を見て、案内を作成される際のチェック体制に問題はないのか、その後改善されているのか、病院の方は大丈夫なのかなど不安を感じましたので意見箱に入れさせていただきました。</p>	<p>MedCity21運営課 患者支援課</p>	<p>【MedCity21運営課】 この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。検査キット準備の際には準備時と封入時に確認を行うようになっておりますが、対応に不手際があり、今回の事案が起こったと考えられます。今回のご意見を受け、ラベル準備時の確認の徹底、封入時の確認と送付時のダブルチェックの徹底、誤送付・情報漏洩が生じた際の報告と対応の徹底を再度周知いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>【患者支援課】 この度はご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当院では書類確認の場面において取り違えないよう、封筒と書類に記載されている患者さんのフルネーム（姓名）を複数名の職員で確認してからお渡しする、あるいは郵送に回すことを徹底しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和4年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R4.10.25	会計の待ち時間が長すぎです。50分近く待ちました。明らかに人数が足りていないのではと思います。もう少し、改善していただきたいです。	医事運営課	長時間お待たせして大変申し訳ございません。ご指摘通り昨今の感染症拡大が原因となり、当初予定した人員配置が行えなかった日もございました。そのような状況も踏まえ、イレギュラーな状況でもお待たせしない運用が可能な人員配置を行うべく、会計担当スタッフ人員自体を増員することや、急な欠員発生日の応援体制の構築も進めております。また、1月下旬より登録料・利用料無料の医療費後払いシステムも新規導入する予定となりますので、そちらのご活用もご検討いただければと存じます。 会計にお待たせしない病院となるべく改善を進めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。
14	R4.10.26	ローソンが6階に移動した事は、もっとわかる所にもお知らせを貼って下さい。	施設課	ローソン移転につきまして、さらに掲示箇所を増やして皆様に周知できるように対応いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
15	R4.10.28	こちらで前立腺がん除去の手術を受け、予後も順調にこさせていただきました。今日、担当の先生より卒業のおことばをいただきまして、本当にありがとうございました。いつも気持ちの良いご対応をいただきましたことお礼申し上げます。皆様方のご健康をお祈り申し上げます。	泌尿器科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。