

患者さんからのご意見と対応（令和7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.8.1	多くの外来受付にて、忙しいのはわかりますが聞きたい事があって受付へ行くと「お待ち下さい」とだけ答えて、自分の仕事を続けるスタッフが多過ぎます。今日も今すぐ必要かと思われる仕事（FAXや書類整理など）を4～5分続けられました。（皮膚科、16時頃） 以前仕事でこの病院に来た時も、病棟スタッフは皆そんな感じ。サービス業の意識がまるで感じられません。	医事運営課	この度は患者さんのお問い合わせ対応において、ご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。当日は業務繁忙につき対応が行き届いていなかったと該当スタッフに確認いたしました。そういった中でも患者さんのお顔を見て、ご不快に感じない対応を心掛けるべきです。今後の対応も含め接遇面の指導を強化してまいります。貴重なご意見いただき、ありがとうございました。
2	R7.8.1	今年6月～7月、患部の痛みがひどく診察予約を早めて欲しくて何度も電話したが（5回以上、複数回）全く繋がらない。予約票に書かれた電話番号、日時を厳守して電話している（痛みがひどい状態で）者はこの様に要望を伝える事が出来ないのに、見るからに反社会的な人物が受付でクレームしている時には言いなりになられています。（2回以上見ました）正直者がバカを見るとは正にこの事です。（整形外科外来）	医事運営課	お電話をいただいていたにも関わらず、電話回線が混み合いご不便をおかけいたしました。特に電話における患者さんのご不便を少しでも解消できるよう、8月1日より自動音声受付のAI電話を導入いたしました。ご予約に関するお問い合わせや変更については、専用番号（050-1726-3102）にてご用件をお伺いの上、ショートメールで回答させていただくシステムとなっております。少しでも患者さんのご要望に寄り添えるよう対策を講じてまいりますので、是非ともAI電話をご活用いただければ幸いです。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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.8.4	薬で院内処方分を退院時、持ち帰る際手続きがいるという案内を何回か入院中にしてほしい。術後、体力落ちてそこまで気が回らない。看護師さんも大変だと忙しいと思いますが宜しくお願いします。	1 7 階東病棟	退院時、院内処方分の薬は持ち帰りができないことの説明が不十分で、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。退院2日前に日勤看護師が院内処方薬の持ち帰りはできないことをご説明した上で、翌日にも再度確認をさせていただいております。手術後体調が万全でない中での確認となり、申し訳ございませんでした。今後は薬剤師とも共同し、入院時に説明できるよう検討いたします。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
4	R7.8.6	暑い。	1 3 階西病棟	今回、療養生活で暑く不快な思いで過ごされたことにお詫びいたします。病室の空調は、院内の中央施設にて一括管理をして適温調整されています。しかしながら、猛暑で南側の日差しが差し込む窓側は廊下側に比べ暑くなるなど、ベッド位置でも室温の温度差が生じることがあります。患者さんの個別の環境や体調に合わせて改善策を検討させていただきます。今後、お気づきのことがありましたら医療者スタッフにご相談ください。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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R7.8.6	処方せんのFAX送信、ずっと利用していました。とても便利でした。もう一度再開して欲しいです。	患者支援課	この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。院外処方箋FAXコーナーは大阪府薬剤師会が運営していましたが、2025年3月31日をもちまして終了となりました。処方箋の事前送信をアプリなどで対応している調剤薬局もあり、かかりつけ薬局にご相談ください。貴重なご意見ありがとうございました。
6	R7.8.12	部屋から見る窓が汚い！（17階東病棟より）	施設課	病室内の窓の汚れについて清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。清掃の指導と点検を強化してまいります。また、お気づきの点がございましたらお声がけ下さい。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R7.8.12	時間についての規則について、分かりますが病棟でAIロボットと話をしているみたいで、人間生活を送りたいです。看護師さんも時間に追われているのは分らないかと思っていますが、しかし患者さんに看護師さんの感情がひしひしと伝わってきて、大変気分が悪く、それだけでなく心の病気がありストレスや苦しみがあるのを患者に思わせる行為を明らかにするのは、心に追い込み容体が悪化する原因の一つです。毎日の勤務は大変だと思いますが、大阪公大附属に在籍し仕事をしているのですから、患者さんも一人一人大切にして下さい。時間に追われてるのも現実にあると思いますが、ゆとりを持って人として接して下さい。	6 階東病棟	入院生活において、看護師の対応で不快な思いをさせることになり申し訳ございませんでした。私たちは入院される患者さんとの対話を通じて、患者さんの病状がより良い方向に向かうよう努めております。しかしながら、私どもの対応に不信感を感じさせる結果になってしまい、治療に安心して取り組める環境をご提供できていないことをお詫びいたします。今後は、患者さんが安心して療養生活を送って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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R7.8.13	私の病棟での主治医の先生はA先生です。どこかへ出張か研修で1週間いない間、B先生が代理主治医と聞いて私の病室に来ました。そのB先生もたくさんの患者さんを診て、私が診るのは〇〇さん（患者名）だけではありません。なので死にたいとか考えているとかなら別に診ますけど、私（B先生）も頭のキャパが超えてる限界に来てるらしく、〇〇さんの話を聞くと腕時計を見ながら時間も時間だし（19：30位で）話を聞く、引き継ぎもする、対策も考えて万全な状態で来ることが必須だと思います。なら私は「何も特に変化はありません。いつも通り変わりませんと1週間言いませんよ」と言うと、「はい。そうしてもらって構いません」と言ってます。このまま1週間、主治医がB先生では病は間違いなく悪化します。医師の交代をお願いいたします。よろしくお願いします。（6階東病棟入院中）	神経精神科医局	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。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。急な主治医不在の際に、ペア医であっても指導医との連携を密にし、責任を持って対応するよう医局員に再確認し、徹底するよう周知しました。今後、同様なことがないように徹底してまいります。今後も改善すべき点があれば精一杯努力、改善していく所存です。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.8.14	意見書 1. 概要 2025年7月3日午前に発生した外出許可に関する病院側の対応について、ここに意見書を提出いたします。前日に担当医よりペットの世話のための外出許可を得ていたにもかかわらず、当日の午前中に看護師から「申し送りに記載がない」ことを理由に外出を拒否されました。さらに、担当医への確認も14時まで取れないと言われ、結果として多大な精神的苦痛を被りました。 2. 事実経過 * 前日：担当医より、ペットへの給餌を目的とした一時外出の許可を得ました。 * 当日（2025年7月3日）午前10時30分頃：看護師に外出希望を伝えたところ、「申し送りに記載がないため外出許可は出せない」と告げられました。 * 同上：担当医から許可を得ている旨を伝えましたが、看護師からは「担当医が14時以降でなければ来ないため確認できない」の一点張りでした。 * 同上：ペットの安否に対する強い懸念から、担当医へ緊急連絡、または他の医師による代行許可を再三求めましたが、「担当医師しか判断できない」「担当医が来るまで待て」と拒否されました。 * 同上：状況の緊急性を伝えるため、不本意ながら「もしペットが死んでいたら責任を取ってくれるのか」とまで発言せざるを得ませんでした。 * 同日午前11時30分頃：14時以降でなければ連絡がつかないとされていた担当医が来院し、滞りなく外出許可が下りました。 3. 問題点 今回の事態は、以下の病院側の情報連携不足および対応の問題に起因すると考えます。 * 情報連携の不備：担当医から外出許可が出ていたにもかかわらず、その情報が申し送りとして看護師に適切に共有されていなかったこと。 * 緊急時の対応不足：患者が緊急性を訴え、他の医師による対応を求めたにもかかわらず、担当医でなければ判断できないとの杓子定規な対応に終始し、患者の精神的負担を増大させたこと。 * 患者への共感の欠如：ペットの生命に関わる患者の強い不安に対し、十分な配慮が見られなかったこと。 4. 意見 結果として外出許可は得られましたが、上記の問題により私は不必要な精神的苦痛と、最悪の場合ペットの死という事態まで覚悟しなければならない状況に追い込まれました。これは病院側の連携ミスが原因であり、患者としては到底納得できるものではありません。今後、同様の事態が再発しないよう以下の点について改善を強く要望いたします。 * 医療チーム内の情報共有の徹底：医師と看護師間での患者情報の共有をより円滑かつ確実に行うためのシステム改善。 * 緊急時の対応マニュアルの見直し：担当医不在時における他の医師による判断や、緊急連絡体制の明確化。 * 患者への寄り添った対応の徹底：患者の不安や訴えに対し、共感と配慮を持って対応できるような職員への指導。 本意見書が、貴院の医療サービスの質向上の一助となれば幸いです。	1 0 階西病棟	この度は、主治医からの外出の許可をいただいていたにも関わらず、医師と看護師の情報伝達が不十分であったために手続きに大変な時間を要し、ご不安と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。また、その際の看護師の対応につきましても、患者さんのお気持ちに寄り添えず、ご不快であったことと存じます。今後はこのようなことが起きないよう医師とも問題を共有し、情報共有を確実にするコミュニケーション強化と、担当医不在時でも対応できる体制を整えてまいります。何より患者さんの思いに心を寄せ配慮することができる看護師育成に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和7年8月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R7.8.14	A主治医が不在の間だけB代理医師が代理医師として会話を交わしましたが、私に長々と話を聞かされても主治医ではないので。「例えば〇〇さん（患者名）が大きな波の変化が現れたり、落ち込んでいたりした時のある程度の処置は考えますが。そうでない場合はどうですか？体調に変化はありますか？大きな波がないようなので失礼します。」と言うのでB先生に私は毎日メモをつけています。普段の日常でも少しでも変化を診て欲しいし、家族の心配もありますし、会社の心配もあります。でも入院して現在、気分的に気持ち楽になったような？と話をしていましたところ、「私は〇〇さんの主治医ではなくて、A先生の代理として来ているだけで、私に細かいこと言われても分かりません。」そして私は言いました。「ではなぜ私のところに來たのですか？1週間でも私の主治医なんでしょ？」腕時計を見ながら時間も時間だしと言う。私は「これから1週間何も特にありません。いつもと変わりありません。後日A先生にお話させていただきます。」と言いましたところ、「はい。そうしてもらっても構いません」と言い切りましたので、体調がさらに悪化しました。ストレスとショックで眠れません。B先生代理から主治医を変えて欲しいです。私はB先生と主治医を変更していただきたいです。うつが酷くなっているのを助けて下さい。（6階東病棟入院中）	神経精神科医局	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、治療中であるにも関わらず怒りを感じるような不快な思いをさせてしまったこと、大変申し訳ございませんでした。急な主治医不在の際に、ペア医であっても指導医との連携を密にし、責任を持って対応するよう医局員に再確認し、徹底するよう周知しました。今後、同様なことがないよう徹底してまいります。今後も改善すべき点があれば精一杯努力、改善していく所存です。何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R7.8.15	お疲れ様です。この度は入院期間中、先生方をはじめ看護師の皆様方には大変お世話になりました。ありがとうございます。手術をなさる先生方、本当に感謝しかありません。大変お疲れ様でした。看護師の皆様方、24時間昼夜を問わず患者さんをサポートしている姿には只々脱帽です。私自身も交代勤務をしていましたのでその苦労は大変よくわかります。本当ご苦労様です。いつも笑顔で始まり患者の立場になって親切・丁寧・心遣いも忘れず素晴らしいと思います。先生方、看護師の皆様方もご自身の健康が第一です。無理なさらずにこれからも患者さんを元気に退院できるよう笑顔でサポートしてあげて下さい。無事退院できたこと、皆様方のおかげです。本当にありがとうございました。	1 6 階東病棟	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。
12	R7.8.17	8月12日手術日→術後HCUに入室、1日泊。13日朝「歯磨きしますか？」との声に「はい」と。歯磨きセット渡されて自分で歯磨き粉を付けて、磨き終わったら水も用意してくれなくて、うがいして吐くケースも用意なし。イチイチ言わないと駄目だった。挙句の果て、うがいする時に“吸い飲み”を歯磨き後に先に歯磨き付着しているのを、水飲みたいので水下さいと行ったところ、洗いもせずそれを持って来た。最悪。13日の担当の方はHCUの担当の方なのか不明。12日の術後の方は、伝えなくても全て完璧でした。16階西のナースさんです。歯磨きの付着を飲料水として飲まされた時はかなりショックでした。	9 階西HCU病棟	手術後の大変な時期であるにも関わらず、看護師の配慮が欠けており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。担当した看護師には厳重に指導を行いました。今後はこのようなことがないように全看護師への指導を徹底してまいります。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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R7.8.19	献体にめっちゃ興味があります。せっかくパンフレットか何かの設置場所があったのに、何のお知らせもペラ紙もない！！ワシは今、天涯孤独で自由意志で献体できる立場になったのちゃー！！オイラの身体の中には使用中の人工血管もチタンのプレートもあるゾ。長期内使用した人工血管の実物を見る良い機会とは思いませんか？コレステロールのつき方とか興味ありませんか？死んだあととならただ焼いてお終いにするより、解剖してみたくないですか？ぜひ私に献体を学ばせて下さい。ぜひパンフレットの設置を乞う。	医学部学 みおつくし会	献体についてのパンフレットを設置し、そのご案内をしております。2カ月に1度パンフレットの補充を行っていますが、思った以上に消費されており大変ご迷惑をおかけいたしました。今後は早めに補充を行うようにいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
14	R7.8.20	入院中の同室の患者さんでルールを守らない方がいました。電話（ケータイ）は堂々と大声で話す。面会者は時間厳守しない。大人数でも来ていた。看護師さんに高額ではない小物だけど品物を渡していた。ほとんどの看護師さんは断っていたが、ごく少数（1～2名）受け取っていた方もいた。カーテン越しでわからないけど、患者とはいえルールを守らなさすぎる人がいます。患者にも厳しくルールを守っていただきたいと同室の者は思います。その患者に厳しく注意する人はいなかった。忙しすぎて看護師さんはいつも現場はみれていない。同室の患者のみが知っています。どこまで皆さん（看護師さん）が気付いていたかわかりませんが。	看護部	入院生活上守っていただきたいことについて、入院時に説明をさせていただいております。守られていない時は、その都度声をかけるようにしておりますが、今回は十分な対応ができずご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見を全部署に周知をいたしました。患者さんにとって少しでも快適に療養できる環境を整えてまいります。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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R7.8.20	患者の受け入れ数より、看護師の数が不足しています。このような状態が続くと言っておきたい事が後回し言っておかない事も後回しとなり、患者さんの声が反映されず医療現場の事故や、やり取りのミス、言った言わないの口論が多く増え医療への逼迫へと繋がり、大惨事にも繋がり兼ねません。一人でも多くの患者さんや、看護師・医師・医療従事者の声を聞き、枠を増やすことをしていただきたい。くだらない指示はやめて目の前の患者様とのコミュニケーションの拡充を行って下さい。（6階東病棟より）	6 階東病棟	入院生活において看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者さんとの対話を通じて病状がより良い方向へ行くよう努めておりますが、私どもの対応に不信感を感じさせる結果になってしまい、治療に専念できる環境をご提供できていないことをお詫び申し上げます。今後は患者さんが安心して療養生活を送れるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
16	R7.8.22	私は入浴事を忘れており、17：30～だったのですが思い違いで17：00～と思ってしまい。17：07頃に風呂へ入り、服を脱いでいてハッと気付いてすぐに服に着替えて、声をかけ「どうぞ入って下さい」と言って、「30分間使ってくれても私は残りの15分を使って入ります」とお答えしましたところ、その日の私の担当ナースが「15分でお風呂に入れるんですか？もう風呂入れませんよ！」と言われたので「じゃあ、今から15分で風呂に入ります」と譲っていただいたので入りました。その後「上履きも入浴室の前で脱ぐのもルール、時間を把握するのもルール、きちんと出来ないのか？」と皆のいる前で叱責され、ストレス落ちしました。皆の前で言わなくても別の部屋に呼ぶとか、態度に出さないとか方法は沢山ありました。これは公然と侮辱した場合、侮辱罪・名誉と毀損・信用を一般に損害を負わなければならない事案です。パワハラをする看護師、しかも精神科のナースがする行為ではありません。この看護師の謝罪を申し上げたい。	6 階東病棟	看護師の対応でご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。病棟ルールの遵守をお願いする際の看護師の言動が、患者さんに対して不適切であったとのご指摘を頂戴しました。部署ではスタッフ一同が患者さんに対してより丁寧で親切な対応ができるよう、接遇マナーの研修を強化しております。ルールをご説明する際にも患者さんに対して配慮に欠けた対応とならないよう、より一層接遇マナーの向上に努めてまいります。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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R7.8.26	1151室に入院しておりました〇〇と申します。このたびは入院中に大変お世話になり、心より御礼申し上げます。この場をお借りして御礼を伝えたいと思います。 A先生には私の症状についていつも丁寧に、そして分かりやすくしていただき本当にありがとうございました。正直に申し上げますと、最初に先生から「PICC」のご提案をいただいた時、そのご年齢の若さからつい「他の先生（同じ診療科の先生）のご意見、ご提案でしょうか？」などと失礼な質問をしてしまったことがありました。今思えば大変失礼なこと（大変申し訳ないことをしてしまった）と反省しています。それにもかかわらず先生は一切嫌な顔をされることなく、変わらぬ丁寧な対応をして下さり本当にありがとうございました。また、A先生が説明の際、わざわざ腰をかがめて私の目の高さに合わせて対応して下さいましたことが印象的でした。優しさ、患者への思いやり、心に深く残りました。謝謝！ また、11階西病棟の看護師の皆様にも心から感謝を申し上げます。明るく温かくいつも丁寧に接して下さい、不安な入院生活の中で本当に心強い存在でした。一つ一つのご支援に何度も助けられ癒されました。先生をはじめ病院の皆様の真心のこもったご対応のおかげで、私は安心して治療を受けることができました。また、前向きな気持ちで退院の日を迎えることができました。中国語では「医者仁心」（日本語：医は仁術なり？）という言葉の意味を、先生を通じて改めて実感しました。この感謝の気持ちをぜひ病院の皆様にお伝えしたく、筆をとらせていただきました。（字は汚いですが…）今後も先生、そして看護師の皆様のご健康とご活躍を心よりお祈り申し上げます。どうかこれからも多くの患者さんに安心と希望を届けて下さいますように。本当にありがとうございました！	膠原病内科医局 1 1 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7年8月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R7.8.26	清掃用具について いつもきれいにしていただきありがとうございます。 シャワー室を出た所に髪の毛が沢山落ちているのが気になります。ドライヤーの後、自分の毛が落ちるのでせめてそれだけでも綺麗にして、次に利用する人が気持ちよく使えるように簡単に（髪の毛だけでも）掃除して出たい（と思う人もいる）ので、クイックルワイパー等を置いていただけるとありがたいです。 P.S.清掃の人にしていきたいのではなく、私はシャワー室使用前後に自分でしたいです。	1 1 階西病棟	この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。シャワー室ご利用前後の髪の毛が気になるのご指摘、また患者さんご自身で快適にお使いいただけるような対応のご提案をいただき、誠にありがとうございます。いただきましたご提案を踏まえ、シャワー室に簡易的にご使用いただける清掃用具の設置の検討を行ってまいります。患者さんがより快適にご利用いただける環境づくりに今後も努めてまいります。
19	R7.8.29	診察がめちゃくちゃ長すぎる。めちゃくちゃお腹がしんどいのに、看護師の対応が悪すぎる。と、医者への対応が悪すぎます。ちゃんと優しく対応をお願いします。医者は適当な返事してます。	消化器内科外来	診察までの待ち時間が長く、体調がすぐれない中でのご負担、また看護師・医師の対応にご不快な思いをされたこと心よりお詫び申し上げます。当日は外来が非常に混雑しており十分な対応が行き届かず、患者さんにご不安とご不快を与えてしまったことを深く反省しております。今後は、職員への接遇研修の強化や診療体制の見直しを通じて、より丁寧で思いやりのある対応ができるよう努めてまいります。この度は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した。