

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.9.1	<p>・外来の待ち合いフロアについて、スタンドベンチの数が少ない。</p> <p>・トイレについて、身体不自由患者に対しバリアフリートイレの数が少ない。オストメイト対応トイレがない。</p>	施設課	<p>スタンドベンチの台数ですが、ストレッチャーの通路を確保するため現在の台数となっております。何卒ご理解の程お願い申し上げます。バリアフリートイレにおいては、ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、外来フロアの通常トイレの横にバリアフリー・オストメイトのトイレを一カ所ずつ設置しております。今後は案内表示等を検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R7.9.2	<p><検査予約の変更について></p> <p>10/末の検査の予約変更について検討のお願い。</p> <p>上記のように予約変更で来院しましたが、担当医師の予約診察をして直接医師に予約を取って変更するようにとの事ですが、病院が遠く離れた人にとってはその為に来院するのは大変不便です。検討お願いします。</p> <p>※私の家内は逆に担当医師の都合で、手紙で変更通知が来た。いささか疑問に思います。</p>	肝胆膵内科外来	<p>この度は検査予約の変更に関する貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご指摘の通り遠方よりご来院いただいた患者さんに対し、予約変更のために再度受診をお願いする対応となったことはご負担をおかけする結果となり、誠に申し訳ございませんでした。また、ご家族におかれましては担当医師の都合により郵送での変更通知があったとのことで、対応に一貫性を欠いていた点につきましても、ご不快な思いをおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。当院では、検査の安全性と適切な診療を確保するため、原則として主治医の判断のもとで予約変更を行っておりますが、患者さんのご事情に応じた柔軟な対応の必要性を改めて認識いたしました。今後は、遠方からのご来院や体調等のご事情を考慮し、電話や郵送による対応の可能性も含め、より利便性の高い体制の整備に努めてまいります。いただいたご意見は関係部署にて共有し、今後の改善に活かしてまいります。今後も患者さんに寄り添った医療の提供を目指してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.9.4	股関節レントゲンについて 説明が雑で分かりづらい。威圧的。丁寧さが無い。患者との関わり方をもう一度勉強した方が良いと思います。	整形外科外来	診察時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。科内で今回いただきましたご意見を共有し、改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見いただきましてありがとうございました。
4	R7.9.4	採血で待っている際、病理室の扉の音が大きくて驚きました。壊れていると思いますので、修理された方が良くと思います。 あと、いつも大変お世話になっておりありがとうございます。スタッフの方含めて親切でありがたいです。	中央臨床検査部	この度は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。速やかに担当部署と相談し対応いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
5	R7.9.9	①現在A、Bのシャワー室あるもAは大きいので間仕切って2室にする。入院患者数からすれば3室が必要ではないか？（Bに対してAは大きすぎるのでは…） ②シャワー室Aについて。設置位置が中途半端に思われる。Bのシャワー室のように2台の設置は経費上困難だろうし、高い位置にシャワーの固定具を設置することはどうか？	施設課	まず①についてですが、シャワー室のAは車いすやベッドでも入室できるよう広くしております。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力の程よろしく願いいたします。②のシャワーの固定具においてご指摘いただきました通り高い位置にホルダーを設置し、使いやすいよう順次改善させていただきます。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9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R7.9.9	看護師様の態度が少し気になります。全般に他院に比べ採血が下手です。スキルを上げていただきたいです。また、個人になりますがA様のやる気・覇気のない業務態度、患者に対してもう少しホスピタリティ看護に務めていただきたいと存じます。丁寧さに欠ける…彼女はそんな感じです。大変な仕事だと思いますが、看護師様の中ではどうも気になります。B様を見習っていただきたいです。	1 1 階西病棟	この度は看護師の接遇ならびに採血の技術不足につきまして、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。患者さんに安心して療養いただける環境づくりは看護師の重要な使命であり、いただいたご指摘は真摯に受け止めております。院内での接遇研修や採血の技術研修も実施しておりますが、部署でも定期的に相互チェックを実施し改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
7	R7.9.9	保険証の確認で随分時間かかりました。マイナへの関係があるのでしょうか、担当の人、1人でされてますが移行の時でもあるし人数増やすとかのことも必要ではないですか？多分診察の時間のこともあるのか、番号札取っていてもキャンセル（後回し）して行かれる方も結構いました。	医事運営課	保険証確認でお待たせし、当院の保険証確認についてのご案内が不十分であったことお詫びいたします。当院の保険証確認は、保険証確認カウンターおよび全ての診療科窓口にはマイナンバーカードリーダーを設置しております。今後12月以降はマイナ保険証に切り替わることから、主保険（マイナ確認）はどのマイナンバーカードリーダーでもご利用いただけますので、診察終了までのお手すきのお時間にマイナ保険証確認をしていただくことができます。ただ、公費等各種医療証はマイナ保険証対象外となることから、係員に直接ご提示いただくご案内となりますのでお待たせする場合がありますこと、何卒ご了承ください。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。
8	R7.9.9	ご意見ではございません！私が入院いたしまして8月6日～8月9日よりステロイドによる治療のためインスリンの注射はじめての時に、悲しくてトイレにて泣いている時に背中さすってくれた看護師さんが、自分の今の姿に動揺してお礼も言えず、娘がさすってくれたように落ち着いたのに、退院ですがお礼が言えず心残りです。この用紙にて書かせていただきました。8月7日夜、私の背中さすって下さった看護師さん、ありがとうございました。そして11階西の看護師さん、お世話になりました。ありがとうございました。感謝です。	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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.9.10	<p>予約変更について</p> <p>①AIで予約変更したらSMSで返信。その日は休診。再度TELする様連絡あり。二重手間だった。（整形外科外来）</p> <p>②カメラの予約変更を電話で依頼すると外来に来ないといけない。一度来院すると医師の診察を受けないと変更できない。近医じゃないので何回も遠いところから来院するのは患者の負担大きい。ネットでの予約変更が進んでいる中、患者の負担をできるだけ少なくする対応を検討してほしい。（消化器内科外来）</p>	<p>①医事運営課</p> <p>②消化器内科外来</p>	<p>①この度は予約変更の手続きにお手間をおかけして申し訳ございません。AI電話で予約変更を受け調整した後の休診となり、患者さんのご予定とご意向に沿うことができませんでした。今後はこのようなことが発生した際は、患者さんへ直接ご連絡の上調整するなど適宜対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②この度はカメラ検査（内視鏡検査）の予約変更に関しまして、「電話では変更できず、来院が必要であること」「来院後も医師の診察が必要であること」についてご指摘をいただきました。遠方よりご来院いただいている患者さんにとって、度重なる来院は大きな負担であること深く理解しております。当院では、検査の安全性と適切な医療提供のため医師の判断をもとに予約変更を行う体制をとっておりますが、いただいたご意見を踏まえ今後は以下の点について検討を進めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none">・AI電話による検査の予約変更・医師の診察が不要なケースの明確化と、柔軟な対応の可能性の検討 <p>患者さんの利便性と医療の安全性の両立を目指し、改善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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R7.9.10	放射線治療で体に書かれる線、なるべく消さないよう説明受けたこと。「消えれば書き足すのであまり気にしないで」と気遣いで言われているのは承知です。が、『必要以上に体に触られたくはない＝書くということ』女性が胸を出して…見られるのさえ嫌なこと想像できませんか？仕事だと悪気がないのはもちろん分かっています。	放射線治療科外来	この度は、放射線治療部門の対応で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。お身体に書かせていただいている線である体表マーカーを明瞭に残すことは、治療精度と関わる非常に大切な行為です。実務に携わっている診療放射線技師スタッフは、患者さんのご理解いただいている通り決して悪気がなく、日々の治療精度を担保しようと体表マーカーの維持に努めているところです。しかしながら、結果として患者さんにご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫び申し上げます。今後、本件につきまして看護師と診療放射線技師を含む放射線治療部門スタッフ間で共有し、プライバシーの尊重につきまして更に尽力していきたいと考えます。今後とも引き続きご協力をよろしくお願い申し上げます。
11	R7.9.10	レーザー外来2診のお医者さんは診察した際の態度がそっけなくて、いい加減な仕草をしたばかりだから、外来の患者さんの連中として改善の希望を申し上げます。よろしくお願いいたします。	形成外科外来	この度は外来での診察において、医師の態度がそっけなく不十分な対応となり、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。ご指摘いただいた内容は担当した医師に伝え指導いたしました。患者さんに安心して診察を受けていただけるよう、改善に努めてまいります。貴重なご意見を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9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R7.9.11	大腸内視鏡検査の説明が音量小さくて聞き取りにくい。	消化器内科外来	<p>この度は大腸内視鏡検査の説明動画に関し、「音量が小さくて聞き取りにくい」とのご指摘をいただきました。貴重なご意見をありがとうございます。当院では、患者さんに安心して検査を受けていただけるよう分かりやすい説明を心がけておりますが、今回のご指摘を受け動画の音量設定や再生環境について改めて確認・改善を行うことにいたしました。今後は以下の対応を予定しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明動画の音量レベルの見直しと調整 ・必要に応じて字幕付きの動画の導入 ・再生機器の音量設定の確認と改善 <p>今後もお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にご意見をお寄せください。</p>
13	R7.9.16	この度の入院、手術では大変お世話になりました。先生方、看護師のみなさまのおかげで心から安心して過ごすことができました。特にAさんとBさんにはいつも丁寧で優しい対応をしていただき感謝しております。毎日の食事毎日の楽しみでした。運んでくださるスタッフの方々の明るい対応に励まされました。それと毎日部屋の隅々までキレイにして下さる清掃員のみなさまにも心から感謝しております。数日間支えて下さったみなさまに、厚く御礼申し上げます。またお世話になる時があるかもしれませんが、その時はよろしくお願いいたします。	1 2 階西病棟 施設課 栄養部	<p>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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R7.9.17	呼吸器内科のA先生へ いつも一生懸命で丁寧に診察をしていただき、本当にお世話になりました。ありがとうございました。これからもお身体に気を付けて頑張ってください。	呼吸器内科外来	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。
15	R7.9.17	内視鏡検査用のビデオを見て思ったこと。聞こえにくかった。	消化器内科外来	<p>この度は内視鏡検査の説明動画に関し、「音量が小さくて聞き取りにくい」とのご指摘をいただきました。貴重なご意見をありがとうございます。当院では、患者さんに安心して検査を受けていただけるよう分かりやすい説明を心がけておりますが、今回のご指摘を受け動画の音量設定や再生環境について改めて確認・改善を行うことにいたしました。今後は以下の対応を予定しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明動画の音量レベルの見直しと調整 ・必要に応じて字幕付きの動画の導入 ・再生機器の音量設定の確認と改善 <p>今後もお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にご意見をお寄せください。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R7.9.17	9/3に入院でお世話になっております。早17日経ちますが、先生・看護師の皆様のあたたかいお心遣いいただきまして、お礼申し上げます。私ごとですが、患者にとって色々なことで不安な気持ちを持っている中、先生・看護師の皆様も優しく接してお声かけていただいて、患者は心も和むし気持ちも嬉しいです。気分的にも楽になりました。他の病院に転院で夫婦お世話になっておりましたが、先生・看護師さんの質の悪さにびっくりしました。東大阪市の個人病院です。公立病院のレベルの高さ、言葉遣い、思いやり、何事においても至れり尽くせりです。市大病院の時から夫婦で大変お世話になりました。今も元気で日々過ごさせていただいてるのも、皆様のおかげです。ありがとうございます。	1 6 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。
17	R7.9.17	7年前に主人も難病と喉頭がんで、私も毎日病院に来て主人が感謝している話をよく聞いていました。いつも有り難くて夫婦で感謝の気持ちでした。退院の時主人は話すことも出来ませんでした。主人は手を合わせて泣いていました。その姿を見て私も涙が出ました。皆様が見送ってくれた事、嬉しかったと思います。今考えても涙が出ます。私が退院するために先生・看護師・リハビリ様が一生懸命に努力していただいておりますので、毎日有り難い気持ちと感謝の気持ちでなんて言うってお礼申し上げたら良いか。上手いこと言えませんが申し訳ございません。退院するまで日にちありますが、どうぞ宜しくお願い申し上げます。ありがとうございました。	1 6 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9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R7.9.18	日々忙しい中ご対応していただき誠にありがとうございます。親身に寄り添ってくださる看護師さんもうらっしゃいますが、中にはナースコールで手術後の頭の激痛で痛み止めのお願いで呼んだナースコールを20分無視されることが昨日の昼（9/17）と本日の朝（9/18）にあり、頼りにしている看護師さんがストレスの原因となっております。隣の病室のAさんには毎食、食事補助に看護師さんが1～2名付き添われていますが、その間にナースコールを押したところ1度無視をされ、2度目を押して15分が経過してから来ていただきました。不満は募るばかりですね。	1 2 階東病棟	患者さんが手術後の痛みがありつらい状況の中、看護師の対応に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。今回患者さんからこのように具体的にご指摘いただいたことにより、看護職員で共有し対応を振り返りました。今後はより一層患者さんの苦痛が緩和できるように、速やかかつ丁寧な看護の提供に尽力し、より良い医療サービスの向上に努めてまいります。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。
19	R7.9.19	眼科外来のカウンター周りですが、事務用品（セロテープや判子など）がいっぱい置いてあって、その上で診察券のやり取りをするのが本当に違和感あります。小さなクリニックでも、診察券を出したりするカウンターはクリニックの玄関だと思います。眼科外来の玄関だと思うカウンター周りが乱れていることに気付かれていないのは忙し過ぎるからですか？花でも飾るゆとりがあればとまで言いませんが、少し善処して頂きたいと思います。見えなくするだけでかなり印象が変わると思います。よろしくお願いします。	医事運営課	今回いただいたご指摘は、全診療科窓口の点検を行う良いきっかけとなりました。今後は雑然としている受付箇所については適宜指導を行い、整理整頓の見直しを行ってまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。また目に余る窓口を見かけた際は、遠慮なく受付スタッフにお声掛け下さい。

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R7.9.19	3泊4日って先生が言ってたのに、2泊3日で帰されました。しんどくて帰りました。（9/17～19に15階西病棟で入院）	消化器内科医局	この度は大腸カメラによる検査目的で当科に入院していただき、通常は2泊3日の入院のところを3泊4日の入院で希望されておりました。しかし入院された日に当科は満床で、且つ緊急入院が多い診療科でもありますので、検査で合併症がなければ2泊3日の入院をお願いいたしました。入院中の大腸カメラでは合併症はなく疾患も寛解しており、入院中の追加治療は必要ない状態であり、早期の退院で問題ありませんでした。患者さんにはご不快な思いをさせてしまったこと申し訳ございませんでした。ベッドの空き状況や病状によっては希望に添えないことがございます。何卒ご理解いただけますと幸いです。この度は貴重ご意見ありがとうございました。
21	R7.9.19	入院治療お世話になりありがとうございました。助かりました。一つの意見として… 館内禁煙徹底した方が良いと思います。6階テラスでバスケットコート横のカラーコーン乗り越えてタバコ吸ってる入院患者が複数います。警備員に言ってもニヤけながら「現行犯しか駄目だから」と捕える気も無さそうです。嗜む先生や看護師さん達も我慢しているのに入院患者は以ての外です。注意喚起や警備だけでは無理だと思うので防犯カメラ等設置して、暴言・暴力と同じ様に嚴重注意又は、強制退院させた方が信頼される大学附属病院だと思います。徹底して規律を守らせましょう。みんな我慢してます。（12階西病棟より）	総務企画課	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。現在、警備巡回を強化しており、喫煙者の発見・警告に努めております。万が一、院内での喫煙を発見された場合は、お手数ですが職員や警備員までお声がけいただきますようお願いいたします。また、警備員に対しては喫煙者を発見した際には厳重に注意を行うよう、改めて指導を徹底いたします。引き続き皆様にとって心地よい病院づくりを進めてまいります。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9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R7.9.22	<p>医療従事者の発言について</p> <p>廊下を歩いている時、ナースステーション内で複数人の医療従事者が談笑していた。前後の会話の内容は分からないが、1人の男性（医師か看護師かは不明だが若い方）から大声で「死ねばいいのに！」という発言があった。おそらく他の階や他部署に向けての発言であったと思うが、病院内・病棟内で、しかも患者にも聞こえるくらいの声量でその様な発言をするのは不適切だと思う。その発言に対して周りの医療従事者も笑っており、不快に感じた。多忙な中で働いていれば色々思うことはあると思うが、親切で丁寧な対応な方が多い中、大変残念に感じた。同じことが無いようにお願いします。（17階東病棟より）</p>	<p>婦人科医局</p> <p>1 7 階東病棟</p>	<p>【婦人科医局】</p> <p>この度は不適切な発言によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘の通り、医療従事者として以前に一人の人間として決して許されるべき発言ではなく、私どもといたしましてもこの度の事態を真摯に受け止め、深く反省しております。今後このようなことが二度と起こらぬよう、職員一同で意識を改め、発言や対応に十分留意しながら診療にあたるよう、周知徹底してまいります。この度は貴重なご意見に、心より感謝申し上げます。</p> <p>【17階東病棟】</p> <p>この度は入院生活において大変ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ナースステーション内は談笑する場所ではないこと、しかも会話の内容が不適切な発言でご不快な思いをおかけしたこと、深くお詫び申し上げます。今回いただいたご指摘は、病棟内医療従事者に共有しました。今後二度と同じことが起きないように、医療従事者の前に人として自身の発言に責任を持って行動するよう、周知徹底いたします。大変申し訳ございませんでした。</p>
23	R7.9.25	<p>トイレ清掃について</p> <p>外来の皮膚科近くにあるトイレの清掃が行き届いていない。午後になるとトイレトペーパーの補充はもちろん、予備も用意されていない状況。本日の1回のみでなく、数回ありました。トイレに入ってから気付くのでとても困りました。</p>	施設課	<p>清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。トイレトペーパーの補充及び予備について点検し、ご利用者様が快適にご利用いただけるよう清掃の指導と点検を強化してまいります。今後もお気づきの点がございましたら職員にお声掛けください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年9月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R7.9.25	2階西側トイレについて 外来西側にあるトイレですが、最近午後になるとトイレットペーパーがなくなっています。汚れも目立ちます。以前は頻繁に清掃の方も見かけていましたが、人件費削減でしょうか？とにかく汚れていたり、トイレットペーパーがないのは困ります。	施設課	トイレットペーパーの補充を含め清掃が来届いておらず、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。トイレの汚れや物品補充について、追加で清掃・点検を実施させていただきます。今後も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、職員にお声がけください。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。
25	R7.9.25	病院前の小さな横断歩道ですが、最近斜め横断が多いです。以前は警備員の方が斜め横断の方に注意していましたが、現在は全く注意しなくなりました。危険なので注意して下さい。	総務企画課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。また、適切な対応ができず大変申し訳ございませんでした。警備担当者には、歩行者の安全確保のため声掛けや誘導を行い、正しい横断を促すように指導を徹底してまいります。患者さんやそのご家族が心地良くご来院いただけるよう心掛けてまいります。
26	R7.9.30	入院中の担当医と外来の担当医が変わることで治療に違和感を感じた。（本人と家族も）大学病院なので色々なルールがあると思うが、家族と話し合いもう少し柔軟に対応してもらいたかった。	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。入院担当医と外来担当医の連携を密にし、責任を持って対応するよう医局員に再確認し、徹底するよう周知いたしました。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9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
27	R7.9.30	<p>・ 栄養部の皆様へ 朝・昼・夕の心がこもった食事のお陰で本日無事退院する事が出来ました。ありがとうございました。まずはお礼まで。（11階西病棟より）</p> <p>・ 本日「焼きそば」大量で完食出来るかと思いましたが、全部いただきました。最初は自分の身体が普通に戻るのか本当に心配・不安で一杯でしたが、ここ何日間でご飯をいただくようになりその心配もなくなり、人間の身体の回復力のすごさを感じました。ご飯のお陰です！！御礼申し上げます。病室におりますと外気がわかりませんが、まだまだ残暑が続くと思います。皆様どうぞご自愛下さいませ。（9/13、15階東病棟より）</p> <p>・ 今日退院します。毎日の食事おいしくいただきました。ありがとうございました。こちらの食事をいただいていつも私が作るごはんがいかにか高カロリー、塩分、高脂肪…であるか改めて考えました。病気とこちらの食事のおかげで食生活を見直すことができそうです。どれもおいしくいただきましたが、特に18日のバラ寿司が私の好きなメニューで、大きなえび、たくさんの具、ちょうど良い酢飯など本当においしく完食しました。9月10日から今朝まで毎日部屋に届けていただき嬉しかったです。本当にありがとうございました！（11階西病棟より）</p>	栄養部	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。