

患者さんからのご意見と対応（令和7年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.1.6	先生・ナース・スタッフの方たちに親切にしてください、大変お世話になり感謝の心持でいっぱいです。 また、心のこもった食事で元気になりました。本当に愛情いっぱいの食事に感謝です。（11階西病棟より）	11階西病棟 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。
2	R7.1.6	・和風のメニューのある食堂が欲しい。 ・公立病院なのに個室料金の割引は大阪市民だけなのですか？	施設課 医事運営課	【施設課】 この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直しする際の参考とさせていただきます。今後ともご利用者様にとってよりよい環境となるよう努めてまいります。 【医事運営課】 差額ベッド代に関しては、近隣の他病院等の料金を参考に設定しております。料金は受益者負担の観点からご希望者にご負担いただいておりますことご理解いただければと存じます。なお、個室・相部屋どちらに在室されていまして治療内容に違いはございませんのでご安心ください。今後とも時代の変革・ニーズに合わせて柔軟に対応すべく検討を重ねてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。この度は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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.1.10	<p>40年来お世話になっている患者です。最近特に入退院を繰り返して感じた事を書かせていただきます。全般に入院時お世話してもらうナース達、“規則なので、規則なので”を連呼し、昔ほど対応がお役所的になりましたね。確かに規則は重要です。しかしここは色んな不調をかかえ入院している者がほとんどです。それを皆と一緒にされて出来ない事も“規則”ですからと跳ね返され、困った事がありました。医療現場での規則と会社の規則、同じ様に使用している状態はどうなのでしょう？「皆様にもやってもらっていますから、あなただけ特別できません」って言われ嫌。皆と私とでは身体の状態が違うでしょって言う事何度もありました。</p>	看護部	<p>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でした。昔に比べ病院内の規則も多くなっており、安全に過ごしていただくために患者さん全員にご説明をさせていただいております。今回の状況は、看護師の個別の判断が不足していたのではないかと推測します。より適切な対応のために、その都度部署にお伝えいただければと存じます。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
4	R7.1.10	<p>この度は子宮がんが見つかったから検査・手術・回復において、大変お世話になりました。不安なことばかりでしたが、検査技師の方・看護師の方・お医者さまに励ましていただき、明日退院できます。本当にありがとうございました。</p>	18階東病棟	<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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R7.1.12	もうびっくりしました。94才の母にお風呂後自分でドライヤーをして下さいって、母は今左手が使えない状態です。普通に考えて一人でできないでしょう。いくら忙しい中とはいえ、こんな看護でいいのでしょうか？疑問に思うのは私だけでしょうか？	看護部	この度は不適切な対応でご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今回の状況については全部署に周知し、部署内で看護師の判断について検討するように指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
6	R7.1.12	年末年始に入院・手術でお世話になりありがとうございました。偶然知って驚きましたが、看護師さんが（他の従事者の方かもしれませんが）年末年始の特別手当なしで働かれているとの事。（たまたま同室の患者さんが看護師さんで、手当のことについて会話されていて「うちはないんですよ」と仰っていた）私たちがこんなにも良くしていただき本当に感謝しているのに。それに大阪府だか大阪市だかわかりませんが、報いないとは何事かと思いました。責任感だけではモチベーションの維持は難しいと思います。きちんと労って大切な人材が失われないようにしなければ、そのような方々を必要としている患者に影響が出てきてしまいます。ここに訴えることではないかもしれませんが、市や府にも意見を送りたいと思っています。届けば良いですが…。とにかく感謝のひと言。素晴らしいお仕事をされている皆様がプライドを持って続けられますように。	看護部	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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R7.1.14	<p>先生・看護師さん・事務の方・スタッフの皆さん、親切丁寧でやさしかったです。安心して過ごすことができました。おかげさまで腎生検が無事終わり、次のステップへ進むことができます。ありがとうございました。</p> <p>同室に何度も室内でお電話（着信音も鳴っていましたが、入院3日目看護師さんが室内にいらっしゃる時に音が鳴ったので注意して下さり音は止まりました）する患者さんがいました。（中国語でも）長時間頻繁に大きな声で怒っていることが多く、かなりしんどかったです。</p> <p>スタッフの方で注意して下さらない方もいらしたので、お忙しいとは存じますが徹底して注意していただき、入院時（初日）にご高齢の方にもわかるよう周知していただけると助かります。ルール違反は無くならないとは存じますが、何か少しでも変わるとありがたいです。</p>	14階病棟	<p>患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう、室内で通話している患者さんがいらっしゃる時は注意させていただいております。しかし、看護師の中に注意できていないスタッフがいたことでご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。再度、全スタッフに周知し患者さんにとって安心して療養できる環境を作ってまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8	R7.1.15	<p>薬のFAX送信について</p> <p>朝一終了後、FAXを送信できないのは不便。やはり9:00からのスタートにしていただきたい。結局薬局にて時間がかかってしまいます。よろしく。</p>	患者支援課	<p>この度はご不快な思いをおかけし、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の管理となっており、いただいたご意見内容を伝え今後の対応について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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.1.15	会計の待ち時間を改善して欲しい。45分待っています。	医事運営課	会計に時間を要してしまいご迷惑をおかけいたしました。ご面倒とは思いますが20分以上お待ちの場合、会計窓口でお尋ねいただければお待ちいただく目安時間をお伝えすることも可能ですのでお声かけください。また、医療費後払いサービスをご利用いただくことで待ち時間なくご帰宅いただくサービスもご用意しておりますので、是非ともご検討いただければ幸いです。貴重なご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。
10	R7.1.15	保険証提示、どこでも対応してほしいです。	医事運営課	当院は計算受付での混雑緩和のため会計までに保険証確認をお済ませいただくようお願いしております。その際の保険証確認場所は1階と2階にある保険証確認カウンターの他に、診療科窓口でも対応可能でございます。診療科窓口では混雑状況によっては十分なご対応にならないこともあります。その際には保険証確認カウンターへご案内させていただいております。ご不便をおかけしておりますが、何卒ご理解のほど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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R7.1.15	<p>いつもお世話になりありがたく思っています。先日退院して思ったことなど書かせていただきます。</p> <p>一般病棟にいつも入院しておりましたが、今回特別病棟とはどんな看護をしていただけるのかとても興味があり入院しました。公大のホームページでも、あらゆる科の患者を受け入れるスペシャリストの看護と謳っていたので期待しておりましたが、実際入院してみると今までお世話になった内科の方がとても良く、これがスペシャリストの集まりか？と思う特別病棟でした。もう二度と利用したくない病棟であります。</p> <p>例 ①カルテを見ないで対応する ②言わないと何事も自分からやらない ③言われても一から十まで言わないと理解しない ④率先して仕事をしない</p> <p>但し、全てのナースではありません。すごいと思うプロもいらっしゃいましたが、一般病棟と比べると少ない。</p>	18階東病棟	<p>この度は当病棟に入院していただきましたのに、患者さんのご期待に応えることができなかった点を心よりお詫び申し上げます。いただきましたご意見をもとに、スタッフ教育や指導をさらに徹底し、質の向上に努めてまいります。貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和7年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R7.1.17	名前も部屋番号の知らないが、細身の背の高い丸坊主のような男性がスリッパのような靴を履いて、杖ついて移動されているがどうして？私の時はかなりうるさく指摘していた。看護師方々おかしくない？！	11階西病棟	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でした。【入院のご案内】のパンフレットに入院中に使用していただきたい履物についてのご案内がありますが、入院の際にも患者さんに転倒の危険性と適切な履物について説明し、転倒してほしくないという思いで繰り返し声かけをさせていただいております。しかし、一部の患者さんにはどうしてもご理解いただけず、このような状況に至っているのだと思います。引き続き患者さんには根気強く働きかけていき、転倒などがなく安全に過ごしていただけるようにしていきたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。
13	R7.1.17	スリッパの形のくつ履いている人、1152室の人、注意せよ。（11階西病棟より）	11階西病棟	個人情報のため詳細をお伝えすることはできませんが、説明させていただいた上での着用となっております。患者さんの安全のため、今後も説明を行ってまいります。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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R7.1.20	書類の依頼や予約の変更等で電話をすることがあるが、指定のある窓口に電話しても2時～4時の間と言われてかけるが、まず電話が繋がることがない。以前かけた時53回目ですとってもらえた。体調が悪く診察を変更したい時などにこんなに電話が繋がらないのでは、どうしていいかわからない。前に診察待ちの時見ていたが、電話は鳴っているが他の業務で忙しいのか誰も電話をとらず、鳴りっぱなしで知らん顔をしていた。	医事運営課	外線電話が繋がりにくい状況については、度々ご指摘をいただいておりますご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。現在、少しでも解消できるよう業務見直しを行っておりますが、まだまだ改善に至っておりません。可能な限り一旦受電のうえ詳細は順番に折り返しの連絡をする運用を進めております。患者さんからのお声は日々の業務改善につながるきっかけとなります。目に見えて電話を取り続けることは難しいかもしれませんが、成果につながるよう今後も努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
15	R7.1.21	受付の事務員（A・女性）について 今まで皆さんに良くしていただき親切で気分を悪くした事はないですが、今日電話で予約したので次回の予約票を出してもらうために受付に行きました。最初誰もいなくてしばらく待っていたのにもかわらず「お待たせしました」の一言もなく、用件を言ってもブスツとして、予約票お願いしますと言ったら「今出してます」とキツく言われました。こんな受付の女性は初めてです。	医事運営課	この度は受付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。複数の患者さんのご要望をお聞きしている中で、少しでもお待たせしないようにという行動が前面に出てしまい、ご指摘の通りお一人お一人に真摯に寄り添った対応ができておりませんでした。今回患者さんよりいただいたお言葉により疎かになっている接遇に気付かされました。今後は対応の見直しをさせていただくとともに、すべてのスタッフへも接遇の大切さの指導を行ってまいります。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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R7.1.21	受付のAは本当にきつい人です。	医事運営課	この度は受付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。複数の患者さんのご要望をお聞きしている中で、少しでもお待たせしないようにという行動が前面に出てしまい、ご指摘の通りお一人お一人に真摯に寄り添った対応ができておりませんでした。今回患者さんよりいただいたお言葉により疎かになっている接遇に気付かされました。今後は対応の見直しをさせていただくとともに、すべてのスタッフへも接遇の大切さの指導を行ってまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
17	R7.1.21	掃除のおじいさん、ゴミ回収の時何も言わずにカーテン開けて入ってきて、何も言わずに出ていくのが着替えをされていて下半身丸出しであった。 ビックリ！！ (11階西病棟より)	施設課	この度はご不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。清掃責任者を通じて当該従業員に指導を行います。清掃従業員には接遇研修を含め、教育と指導を徹底いたします。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1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R7.1.22	会計、なぜ2回も行き待つか？45分待ってもまだ呼ばれない。改善して下さい。	医事運営課	計算受付待ちと会計待ちの二つの待ち時間についてのご指摘かと存じます。当院では患者さんの正確な会計を行うために、最終の計算受付では当日の診療内容や保険情報・処方箋・お渡し書類に不備がないかの確認の後、計算を行う仕組みとなっております。確かに2回に渡りお待たせしており、動線としても不自由をおかけしていると感じておりますが、これからも会計スタッフのスキル向上を目指し、できる限りお待たせしないよう努めてまいります。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。
19	R7.1.23	掃除の人、くさい。風呂入ってる？服かえてる？臭い。（11階西病棟より） ※記入日未記入、回収日1/23	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございました。清掃責任者を通じて当該従業員に指導を行います。今後も改善を図るとともに、全職員に対し身だしなみとマナーの徹底を周知し、患者さんに不快感を与えることのないよう、教育と指導に努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和7年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R7.1.28	精神科の看護師は、精神障害者を見下している看護師が多い。中には数名だけしっかり話を聞いてくれたり対応してくれるが、他の看護師は若い女の子たちの患者にはすごく優しく、いっぱい話をして雑談なども多く長話もしているのに、30過ぎの私たち中年～年配にはとても当たりがきつく口調も強いし、明らかに面倒そうな対応で看護師によって言うことも違う。精神科病院でこれだと世の中の差別もなくなる。まず医療者から。	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にさせてしまい、誠に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。どの患者さんにも分け隔てなく対応するように心がけておりますが、患者さんに年齢による対応の違いなど私どもの対応に不信感を感じさせてしまい、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をありがとうございました。
21	R7.1.28	マットレスの真ん中辺りが沈み過ぎる。方向変えてほしい。確認不足ではありませんか？ (17階東病棟より)	17階東病棟	当院のベッドマットレスは体圧分散に優れたマットにあり、やわらか面としっかり面の二通りがあります。患者さんのご要望に応じてマットレス面の変更に对应しております。病棟では、そのご案内を各病床ごとに随時していましたが、今回ご説明が不足していたと考えます。誠に申し訳ございませんでした。入院時に口頭で掲示案内をするように再度周知いたしました。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。