

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.11.1	<p>手術後、順調に回復でき予定通り退院できます。看護師さんたちの見守り、声掛けに孤独な入院生活も安心して過ごせました。</p> <p>退院2日前の早朝、若いドクターが採血に来てくれましたが、1人目の女性は2回チャレンジするものの血管にたどり着かず、交替した2人目の男性は1本目はスムーズに採れたものの2本目で血管をはずれ、2回ほど刺し直すも血液が充分流れず、私に腕に刺したままの針を押さえさせ、注射器を取りに行き、最終それで血液を吸い上げるという今までに経験したことのない採血となりました。</p> <p>大学附属の病院ですし想定はしていましたが、注射の苦手な私としては今回の入院で一番の苦痛だったかもしれません。練習あるのみだとは思いますが、できればベランの方が一人付き添っていていただけるとこちらの不安も少しは軽くなるかと思いました。これから成長を祈っています。（17階東病棟より）</p>	婦人科医局	<p>この度は不快な経験させてしまい大変申し訳ございませんでした。今後はこのような常識的に考えておかしい手技を行わないよう、職員への指導をより一層徹底してまいります。いただきましたご意見は診療科内で共有し、今後の診療の改善につなげていきたいと考えます。また、最後に温かいお言葉も賜り、心より感謝申し上げます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
2	R7.11.1	ベッドテーブルが使いにくい。コの字型のテーブルが使いやすい。	17階東病棟	<p>ベッドテーブルが使用しにくいでご不便をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。ご不便を感じられた際はお声かけいただけすると対応可能な場合もございます。今後の環境改善の参考に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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.11.4	退院時、薬届くのが遅く、次の病院へ入院が遅れ大変でした。薬は前からわかっているはず。	10階西病棟	この度は患者さんの転院の際にご迷惑おかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。今後このようなことがないように、転院が決定した時点でソーシャルワーカーと担当医師・病棟看護師・薬剤師での情報共有の強化に努め、転院準備が確実かつ迅速に行えるように努めます。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
4	R7.11.4	血液内科・造血細胞移植科、栄養部、18階特別病棟の看護師さんへ  この度、日本骨髄バンクのドナーとして入院をさせていただきました。1回目の入院は10年前のA病院で、今回で2回目の提供入院でした。皆さま普段よりお忙しくされていらっしゃるにも関わらず、常に笑顔でお勤めされているお姿はとても気持ちの良いものでした。また、検診や見回りでお越しいただいた看護師の皆さんへ、私のしょうもない雑談に対しても優しく笑顔で接してくださいありがとうございました。入院中の病院食はどうしてもヘルシーなお食事でしたが、患者様方のご体調を考慮されての献立の中でも、天ぷら御膳が出た時はテンションが上がり、その日の夜は寝れませんでした。美味しく頂戴いたしました。ご馳走様でした。私は皆さまのように専門的な医療知識はございませんが、このようなドナーとしての社会貢献で少しでもご一緒にできましたこと、とても嬉しく思っております。命に関わるお仕事ですので、体力だけではなく神経も費やし大変だと思いますが、人の為になる本当に素敵なお仕事だと思っております。これからも一人でも多くの方々を支えてあげてくださいね。季節の変わり目でございますため、くれぐれもご自愛くださいますように。この度は誠にありがとうございました。	血液内科医局 18階東病棟 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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R7.11.5	一般用のエレベーターが度々医療従事者でいっぱいになっていて、入院患者すら乗れないような状態になっている事が多々あります。医療従事者は大きな従事者用エレベーターがあるのでそちらに乗り、少しは一般エレベーターに乗るのを遠慮するべきではないですか。一般的な患者は医療者用エレベーターを使えないのですよ。	患者支援課	この度は、エレベーターのご利用に際し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。当院では、職員も業務上の移動にエレベーターを使用する場合がございますが、患者さんのご利用を最優先とするよう指導しております。今回いただきましたご意見を受け、改めて教職員へ利用マナーの徹底を図ってまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
6	R7.11.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検査できつめのハイソックスをもらったが、きつくてサイズ変更を申し出ても応じてもらえない。患者の要望を聞いてほしい。結果サイズ変更応じてもらったが、患者に寄り添った対応を！</li> <li>・風呂の脱衣場の電気が点いたり消えたりして困る。不安。入浴中に電気が消えると怖いので、入浴中は常時点灯しておいて欲しい。点滅する必要ないのでは？</li> <li>・患者にキレるナースは最低！そっちの説明不足のくせに、最低。</li> <li>・朝、ナースコールしてもすぐに来てももらえない。忙しいのは仕方ないが、もう少し言い方考えて！</li> <li>・朝、廊下で4～5人軍団が長い間喋っていてうるさい。病室の前なので気になる。注意して欲しい。ゆっくり休めない。</li> <li>・トイレ「使用中」の札を下げていても勝手に開けられることはほぼ毎日ある。使用中とわかるようにして欲しい。患者に周知徹底して欲しい。開けられると非常に不愉快である。</li> <li>・談話室の会話が丸聞こえ。個人情報漏れに気を付けるべき。それにうるさいのでトーンは控えるように注意して。</li> </ul>	17階東病棟	入院生活において大変不快な思いをおかけしたことを、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は医療者一同注意を払ってまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R7.11.6	<p>初診で訪れた時から対応が良く、採血・心電図などストレスなく診察を受けることができました。脳神経内科のA先生も親身にお話を聞いていただき、妻も信頼できる先生にお会いできた事を心より喜んでおりました。入院に関して何度か気持ちが揺らいだあともA先生、看護師の方が嫌な顔ひとつせずこちらの希望を受けていただいたことに本当に感謝しております。（今回1日延泊していただいたことも本当にありがとうございました。）</p> <p>18階の皆様も全員プロ意識を持った素晴らしい方々でした。この場を借りてお礼を申し上げます。本当にありがとうございました。</p>	18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。
8	R7.11.7	3階②番室超音波検査室のスタッフの皆さん、いつも親切ですで安心して検査を受けられます。ありがとうございます。	超音波検査室	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。
9	R7.11.7	会計窓口について 後払いの利用者が増えているので、会計窓口のブース数を増やして欲しい。	医事運営課	“すぐ帰れる”というメリットの後払い窓口が混雑していること、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。おかげさまでご利用者様も増加しており混雑する時間帯があることから、状況に応じて一般会計窓口でも対応しております。今後も状況に応じて適宜対応窓口を増やして対応してまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R7.11.7	お世話になりました。ありがとうございました。今回の入院も親切に丁寧にサポートして下さり、安心して入院できました。お忙しい毎日、皆様お身体大切になさって下さい。皆様元気で明るく、私も元気出ました。ありがとうございました。	18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。
11	R7.11.8	入院したその日に部屋が満室で個室になるという説明。空き次第大部屋へと移る説明は理解できたが、大部屋へ翌日に移動になり、それも理解できる。でもまたそのまた翌日の朝に病床が満床でまた移動お願いされ、これには正直腹が立ちました。病床が満床で移動って、それって私は何なん？？初めから移動移動させるなら入院する必要がなかったのではないか？正直移動が2回目の時は気分が悪く、ものすごくストレスを感じました。ある意味それで病気になるんじゃんって思いました。病床が満床を予測できるはず？？ならばもう少しパソコン上で病床の入出の情報を入力し、把握できるシステムを導入すべきではないでしょうか？？「倉庫の入出庫管理システムの様な」。もう二度とここでは入院ないかな。入院はいらない。	12階東病棟	病室や病棟移動のご協力をさせていただいた際に、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。当院は急性期病院であり、より多くの患者さんに治療を受けていただくため入院期間中に病室・病棟を移動していただく場合がございます。しかし、複数回の移動を避けられるように、病院全体で病床利用について引き続き検討してまいります。そして他病棟へ移動していただいた患者さんが安心して療養を継続できるように、診療科や病棟間で密に連携を取るよう今後も努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R7.11.12	FreeWi-Fiが使えない。以前（去年）は使えた。入院中使っていたので設定方法も知っているが、その画面がこの数ヶ月全然出ない。どうなってる？整形外科、第三内科ではWi-Fiないと不便！！Wi-Fiマークは出るが検索できないし、使えないものを尋ねるところもない。どうすればいいの？改善して下さい。	医療情報部	この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。現在、患者さん用Wi-Fiは病棟エリアではデイルーム及び個室、外来エリアでは地下1階・1階・2階・3階の外待合にてご利用いただけますが、中待合では提供しておりません。患者さん用Wi-Fiの利用範囲拡大については、患者さんの利便性向上のため今後検討を進めてまいります。また、接続方法等不明点がございましたら、病院1階入口付近の総合案内にて接続手順書を配布しておりますので、お気軽にスタッフへお声がけください。
13	R7.11.14	Wi-Fiが書かれている通り設定しても繋がらない。毎月通院時にとても不便なので改善して欲しい。繋がらないなら掲示するだけで不親切。繋がる場所に移動している間に自分の順番が来て、後ろに回された事も多々。他の病院と同様に安定して使える物をサービス提供して下さい。（去年11月まで使えていて、設定のアドレス2回入力もやった記憶あり）	医療情報部	Wi-Fi接続に関してご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。現在、患者さん用Wi-Fiは病棟エリアではデイルーム及び個室、外来エリアでは地下1階・1階・2階・3階の外待合にてご利用いただけますが、現状では中待合でのご利用はできません。患者さんの利便性向上のため、利用範囲の拡大や安定した接続環境の提供に向けて、今後検討を進めてまいります。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。
14	R7.11.16	全体的に看護師さんが親切ですが、特にAさん・Bさん・Cさんが大変親切で、心まで明るくなりました。ありがとうございました。 リハビリの（理学療法士）Dさんも優しく、痛いリハビリも我慢できました。	16階東病棟 リハビリテーション部	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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R7.11.18	看護師のAさんの言葉遣いや声掛けがとても丁寧で優しく、感心いたしました。ありがとうございます。	9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。
16	R7.11.18	嫌味言われたんだが意味わからん。11月17日地下1階34番CTの受付の人に、「階段できはったんですか」と言われた。階段無いじゃない。意味がわからない。改善求む。	医事運営課	この度は受付スタッフの何気ない言葉によりご不快な思いにさせてしまい、深くお詫び申し上げます。受付スタッフには不用意な言葉には十分注意するよう再度指導いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
17	R7.11.20	再診外来受付の機器の側にマイナ保険証を読み取る機器も置いてほしい。受付だけで保険証の確認を忘れることが減ると思います。	医事運営課	マイナ保険確認でご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。当院ではマイナ保険証用カードリーダーは、全診療科の窓口と保険証確認カウンターと中央会計受付窓口周辺にも9台設置しておりますので、そちらをご利用いただくようお願いいたします。今後は各診療科窓口スタッフよりマイナ保険確認の細目な声かけを行う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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R7.11.25	患者総合支援センターの職員の相談対応がわるい。人をバカにした話をする。病院苦情センターに連絡するし、大阪市役所にも行って相談予定。	患者支援課	この度は相談対応に至らぬ点があり、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。ご意見は関係職員に共有し、応対の見直しを行ってまいります。今後もお気づきのことがありましたらお知らせください。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、お願ひいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
19	R7.11.25	そうじの方の香水がきつい。 (9階東病棟より)	施設課	この度は清掃員の香水に関してご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。香水がきついことは、特に病院職員として不適切でした。病院職員としての態度において、清掃業者に指導をしてまいります。この度のご指摘を真摯に受け止め、再発防止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。