

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.3.4	モバイルバッテリーのレンタル（チャージスポット）をおいて欲しいです。	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。設置箇所や運用方法などを考慮しながら、今後の検討課題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。
2	R7.3.5	病室で大きな声で電話をする人がいる。テレビの音をイヤホンを使用しないで聴いている。 採血の数値的にはいつでも退院できるが、「いつ退院するか」と何度も聞かれる。まだ傷口も痛く（今月2回手術している）予定の日までと言っても、先生や看護師によって言うことが違い過ぎる。患者のことを第一に考えて欲しい。	1 1 階東病棟	この度はご不快なお気持ちにさせてしまったことを、大変申し訳なく心よりお詫び申し上げます。まず病室の環境についてですが、入院時患者さんには病室での電話は控えていただくこと、テレビはイヤホンを使用してもらうことを説明しております。また看護師もそのような場面を見かけた場合は、その場で注意をさせていただいております。今後このようなことでご不快に思われることのないよう、病室の環境を整えてまいります。お困りのことございましたら病棟スタッフにお声かけいただければと思います。 退院の日程については、医師が医学的に判断し退院日を決定しております。また、そのことを看護師とも情報共有を行っております。今回、医師と看護師間で十分情報共有ができていなかったこと、患者さんの気持ちに寄り添えていなかったことが原因だと考えます。今後こういったことが起きないよう医師・看護師間で連携を取り、改善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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.3.6	診察は10分も満たないが、レントゲンに1時間待たされた。ちょっとひどすぎます。	中央放射線部	一般撮影部門では各診療科からの依頼を受け、さまざまな部位の撮影を行っております。そのため、診察の時間帯が重なることで多くの患者さんが同時に撮影に訪れ、一時的に待ち時間が長くなる場合がございます。ご意見をいただいた日も同様の状況が発生し、多くの患者さんにお越しいただいた結果、撮影の待ち時間が長くなりご不便をおかけしました。心よりお詫び申し上げます。また、現在撮影室の一室が機器更新のため稼働していないことも、待ち時間の増加に影響を及ぼしていると考えられます。このような状況の中、当部門では患者さんの待ち時間を短縮するため、入院患者さんの撮影時間を調整するなどの対策を講じております。しかしながら、十分な対応ができずご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。なお、更新中の撮影室は3月下旬に稼働予定です。今後も、待ち時間の短縮に向けた時間調整の取り組みを継続してまいりますので、何卒ご理解とご協力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お寄せいただき、誠にありがとうございました。
4	R7.3.6	グリオーマ4回目のオペ後のリハビリで大変お世話になった言語のA先生に感謝します。「お見事」「すばらしい」「正解」褒めて持てる力を伸ばすりハビリは嬉しかったです。 4回ともオペ室に入ってくれたBさん、心強かったです。	中央手術部 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3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R7.3.6	グリオーマで4回のオペをしてきましたが、12階東病棟は夜間本当に7：1の看護しているかと思うくらい、ナースコールが鳴りっぱなしでした。昔とは看護レベルが低下していると思いました。	1 2 階東病棟	この度、入院中にナースコールについてご不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。脳神経外科患者さんの疾患の特性上、離床センサーを多くの方に使用しており、センサーがナースコールと連動するシステムとなっております。そのようなシステムなのでナースコールが鳴り続くことがございます。ナースコースコールの音色により、患者さんからの要請を聞き分けて対応が遅れないようにしています。今後、ナースコール対応に関して看護師の指導強化を行い、より一層患者さんに静かな療養環境を提供できるよう看護レベルの向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
6	R7.3.6	2月13日左眼窩腫瘍摘出術を受け、2月14日退院のため術後診察があり先生から眼帯をはずしてもらい、少しの説明を聞き「何か聞きたいことは？」と言われましたが、その時自分の目がどのようなになっているか分からず“何を聞いたらいいか？” 患者の事を思ってくれるのであれば、その時の状況を高齢者がわかるように説明して欲しかった。病室に戻り鏡で術後の目を見て、これで電車に乗って帰るのか心配になりましたが、先生や看護師さんからの眼帯の指示もなく（後から思えば看護師に聞けばよかった）、気になりながら帽子で隠しながら電車に乗り帰りました。少し先生の配慮があってもいいと思いますが、どうですか？ 家で息子が病院からもらった術後の説明書を見て、治療処置でガーゼつきのプラスチックの眼帯に変更するとの事が記入有。	眼科医局	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。医療上は外眼部（目の外の手術）に関しては手術翌日から眼帯は必要ありません。しかし、整容上はご希望に応じて眼帯のご購入をご案内することや、不安はないかの声掛けをするなど、病棟スタッフの配慮が不足深くお詫びいたします。手術を受けられる患者さんへの説明用紙も、眼内手術と外眼部手術での用紙の混同があったようなので、病棟とも連携し作成し直すよう検討いたします。病院内の売店での眼帯の販売状況の確認なども速やかに対処改善させていただきます。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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R7.3.7	他の病院を含め、通院・入院の経験から大阪公立大学医学部附属病院の病棟内での看護師さんのレベルは、大阪市内でも最も高いだろうと自負しています。しかしながら、看護師さんの中に悪気はないと思うのですが、①女性らしくない言葉使いの方 ②友達のような言葉使いをする方 が少数おられるようです。	1 2 階東病棟	この度、入院中に患者さんへの看護職員の接遇について不快な思いをさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。看護師の患者さんへの接遇に関して指導の強化を行い、より一層患者さんに落ち着いて療養していただけるよう、療養環境の改善に努めてまいります。特に患者さんへの言葉遣いには気を付けるように指導徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
8	R7.3.9	Bのシャワー室 脱衣場からシャワー室に入る時、扉の開閉がガタガタしてやりにくい。修理するか、新しいものに取り替えるか。要必要。 (15階西病棟より)	施設課	この度はご不便をおかけし大変申し訳ございません。現場を確認の上早急に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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.3.10	妊娠中から出産まで大変お世話になりました。土地勘がなく不安でしたが、私たちが信頼している大正区のA診療所の先生が「大阪公立大学医学部附属病院ならNICUもあるし、しっかり診てくれるから安心だよ」と言ってくださったので、妊娠中安心して過ごすことができました。出産時は先生方や助産師さんの判断・処置のおかげで息子を無事に産むことができました。私自身は陣痛がなかなか来ず、まだ生まれないだろうと思っていましたが、思ったよりもお産が進んでいたのので自己判断であれば自宅か病室で産んでいたかもしれません。外来時に入院をすすめてくださったB先生、深夜にモニターをしてくださったCさん、LDRまで車椅子で急いで運んでくださったDさん、出産時に呼吸やいきみのタイミングを上手に教えてくださったEさん、バタバタした中で迅速・冷静に処置してくださったF先生とG先生、Hさん本当にありがとうございました。 また、出産してからも助産師さん方には昼夜を問わず授乳のご相談をさせていただきとても助かりました。もう母乳のご相談ができないのが残念です。息子も今では上手に飲むことができ、すくすくと育っています。皆さまのおかげで母子共に無事健康に過ごすことができました。本当に本当にありがとうございました。	8 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。
10	R7.3.11	リニアックの技師さんの接遇や、優しく明るい声かけに感謝しました。ありがとうございます。	中央放射線部	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3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R7.3.13	・パンフレット等のアップデート等が不足しているように思います。 入院時の「キャリーバッグ」及び「PC持ち込み」を例にすると、両者とも今や持ち込みは当然と考えられる病院もあるのではと思います。しかしながら、バッグは「折りたたみ」PCは「病棟による」との判断が最終となっていると見受けられます。これらの状況は、真面目に内容を理解しようとしたり、他人の迷惑を考慮しない人の方が有利と見える結果につながり、不公平感を与えていると言って良いのではと思います。 （7階病棟より）	患者支援課	たためないスーツケース・キャリーバッグは収納する場所がないため使用を控えていただいております。携帯電話・モバイル端末のご使用については、使用許可エリアと制限エリアがございます。患者さんのお身体の状況などにより病棟にて判断するケースもございます。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。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。
12	R7.3.15	担当医の先生はじめ、携わって下さった皆様、言葉がわからない私にとっても親切に丁寧に説明して下さり、関わって下さり、安心して過ごすことができました。感謝しかありません。皆様ありがとうございました。	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7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R7.3.16	毎日の病室清掃の業務内容はどうなっているのですか？ 「清掃に入らせてもらいます、カーテン開けていいですか？」と言いながら2秒ほどテーブルをなで（拭いている感じではない）て、あとはゴミの回収のみで終了！これで室内清掃と言えるのですか？床のゴミはそのまんま、落ちている人毛もほったらかしなど、床をきれいにしている場面は見たことはありません。以前は、拭き掃除はもっと細かいところまで丁寧で、床もモップなどで小さなゴミや人毛も拭きとってくださっていました。 各スペースの衛生状態は決して良いとは言えないと思います。“引き続きマスク着用を！”“感染症対策をしっかりと…”などと言いながら、患者を良くない環境に閉じ込めるような形にしていることが良いのでしょうか？プライバシーやそれぞれ個人の治療方法を尊重しながらも、もっと風通しの良いさわやかな病室にできないものなのでしょうか？一考をお願いします。	施設課 1 5 階東病棟	【施設課】 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。各物品の清拭や床の除塵等について、丁寧な清掃を心がけるよう指導いたしました。入院中を気持ち良くお過ごしいただけるよう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スタッフにお声がけください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 【15階東病棟】 この度は入院療養中の環境への配慮や清掃の不備があり、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた清掃担当者の清掃方法については直接観察し、不備について指導を行い改善に努めています。また、環境整備・ケア後の片付けや清掃を徹底し、看護補助者や清掃スタッフと協力しながら、ごみが長時間にわたり病室に放置されないように注意していきます。病棟環境の改善への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3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R7.3.16	総合案内も、受付も、親切ではなくて気分悪くした。サイアク。先生や看護師の方はすごくいいけど。	患者支援課 医事運営課	【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。 【医事運営課】 この度は受付スタッフ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。いただいたご意見につきましては、全受付スタッフへ共有し再度接遇の指導を行いました。貴重なご意見をありがとうございました。
15	R7.3.17	今現在、患者となっている年齢層は大変困った考えを持っておられることが多いようです。他人に厳しく自分に甘い、ルールに反そうが自らの得であれば良いとする。そしてハラスメントなど全く理解できていない普通の人です。4人中2人もそのような輩がいれば十分です。入院期間中彼らによる秩序破壊が何度もありました。大した症状でもなさそうなのに叫べば良い、言いがかりを言えば良い、と言わんばかりの彼等の態度は目に余るものだと言わざるを得ません。これらは、モンスターペイシエントの問題となるため簡単な話ではないことは承知していますが、有望な若い医療従事者だけは守られて欲しいと熱望します。	7 階病棟	この度は、病室の環境や同室の患者さんのご様子について、ご心配をおかけし申し訳ございません。入院中は環境の変化や病状の影響で心理的に不安定になる方もいらっしゃると思います。そのため一概にハラスメントと判断しにくい場合もございますが、皆様が安心して療養できる環境を整えることが重要だと考えております。いただいたご意見を踏まえ、病院および病棟内での対応について検討してまいります。貴重なご意見をお寄せ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3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R7.3.17	入院食、どうしてまずい！！のですか？入院患者は食べることだけが楽しみですが、この病院の食事は犬も食わぬほどまずい！！特にトロミのついた食べ物は、のりの様な口あたり。味も歯ごたえも何もない！！本当に栄養士さんいるのか？ オカッパ頭の背の低いおばさんヘルパー！なぜあんなにキツイ性格。車イス押してくれてもスピード出し過ぎ、会話なし、怖い顔。二度と世話になりたくないヘルパーだ！もっと優しいヘルパー1人いるが名前知らない、残念。	栄養部 看護部	【栄養部】 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今までも様々な患者さんのご意見をいただき改善を重ねてきておりますが、まだ改善が必要と考えており日々検討しているところではあります。今回のご意見も踏まえまして、さらに検討等を行ってまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。 【看護部】 看護補助者の接遇や配慮が欠けた車いす操作などで、ご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後は同様のことがないよう接遇や車いす操作など、指導を徹底してまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。
17	R7.3.17	先日16階に1週間ぶりに見舞いに来ました。そしたらヘルパーさんが1人居ないので聞くと、辞められたとか？Aさんとか名札で覚えていた方だと思いませんか？優しくて、よく気がついて、とても印象が良かったので残念です。お礼も言えてなく「ありがとう」と言いたいです。あんなヘルパーさん、看護師さんがいたら家族も入院生活長いのもっと楽しいでしょう。 看護師さんも口では優しく言ってくれているが、言ったこと（伝えていること）すぐ忘れて、次から次に変われるから、心がない対応になっているようですが？退院して話聞いて（公立ともいえども、されど公立ですね）、B病院の方が良かったのか？	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。 入院期間中看護師の不適切な対応により患者さんに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。病棟看護師の勤務上、同じ看護師が担当することは難しいですが、今回伝えていただいていたことに対してすぐに対応することや、申し送りが十分にできていなかったように思います。今後このようなことがないよう患者さんからの申し入れに対してすぐに対応すること、申し送りを徹底することを病棟看護師に指導いたしました。いつでも患者さんに心ある対応ができるよう努力してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R7.3.19	処方せんQRコードについて 処方せんのFAX送信サービスが廃止されるからeお薬手帳に切り替えたが、処方せんの紙の質の問題か印刷が不鮮明でQRコードが1/2回くらいの割合で読み込めない状態になっている。処方せんの枚数が多いため写真撮影するのがかなり手間がかかり、サービスとしては改悪と言わざるを得ない。毎回確実にQRコードが読み込めるサイズで印刷するか、精度を上げる等して対応できるようにしてほしい。	医療情報部	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。QRコード読み取り精度の改善に向けて取り組んでまいります。貴重なご意見いただきありがとうございます。
19	R7.3.21	計算受付横のマイナンバーカード顔認証ができません。 設置場所が暗くて顔がはっきり認証できないと考えられます。明るい場所へのご移動お願いいたします。	医事運営課	ご意見を頂戴してから確認いたしましたところ、対象のマイナンバーカードリーダーはカメラの感度不良により顔認証がうまくできない状況でございました。当該機につきましては点検修理の手配を行いました。ご不便をおかけしますが、当院では診療科受付の全ての窓口にマイナンバーカードリーダーを設置しておりますので、そちらをご利用いただきますようお願い申し上げます。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。
20	R7.3.21	トイレ掃除 外来（1階）について 女性トイレを男性の方が掃除しているので、利用しにくいです。女性清掃の方もいるようですが、どうして男性の方が女性トイレに出入りして掃除しているのか、疑問です。それと、トイレットペーパーの入れる向きが違うこともよくあります。改善してください。	施設課	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。外来トイレについて、同姓対応となるよう配置転換をさせていただきます。トイレットペーパーの向きについては、気を付けるように指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R7.3.24	めまいで診察に通っていましたが、今日で終わりと言われました。本人はまだ不安と心配でいっぱいなのに、どうしたらいいかわからなくなりました。これからの生活をどうしていったらいいか、本当にわからなくなりました。舌のヒリヒリ・においも先生に相談していたのに、その話は何も聞いてもらえなかったです。前に一度相談もしていたのに…今日はどのようにこれから生活していったらいいか、本当にわからなくなって不安がいっぱいになって、どうしたらいいか…	耳鼻いんこう科外来	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す。いただいたご意見は当科での医療の質の向上のため真摯に受け止めさせていただき、患者さんにご満足いただける医療を提供できるよう努めてまいります。また、当院は大学病院として高度な専門医療や先進的な治療を提供する役割を担っております。そのため診断・治療の方針決定後は地域の医療機関と連携しながら、患者さんにとって継続的で適切な医療を提供することを大切にしております。地域の病院での経過観察やフォローアップ診療が、患者さんにとってより身近で安心できる医療環境につながると考えております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
22	R7.3.25	今日は退院後初めての診察（術後のテープを取ってもらう日）でした。あんなに痛くて200mもまともに歩けなかったけど、今日は家から病院まで痛むことなく痺れることなく普通に歩いて電車に乗って一人で来ました。あらためて、A先生には感謝しかありません。ありがとうございました。以前色々と言ってすみませんでした。B先生もありがとうございます。（今日はお世話になりました）入院中は時間を割いて見に来てくださりありがとうございました。先ずはお礼にて、ありがとうございました。	整形外科外来	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7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R7.3.26	胆管癌とそれに付随する疾病、及び心臓疾患（狭心症・心臓弁異常・不整脈）等により、令和の時代になり直ぐにお世話になり入院計10回+外来と、今まで何とか皆様方の献身的なお力添えにより頑張ってまいりました。今回胆汁が抜けなくなり余命3カ月（3/7金）の告知を受け、地元羽曳野市にて在宅医療にて余生を送ることになりましたが、今まで医療従事者各位・出入業者各位に顔なじみで笑って言い合えるほど接していただき、誠に楽しく過ごせました。最善を尽くしていただき心より感謝申し上げます。通天閣等の夜景もこれで見納めです。 私は元造園国家資格者として樹木・生花にて時季を表現いたしますが、ソメイヨシノ等サクラ・ユキヤナギ・レンギョウに続き、5月のアメリカヤマボウシ（ハナミズキ）までは見られそうです。6月のクチナシ・アジサイは不明です。あとは4才から特技・趣味としているクラシックピアノにて楽しみたいと思っております。今まで6年8カ月の長期にわたり御礼申し上げます。これにて失礼申し上げます。	病院全体	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。
24	R7.3.26	マスクは1枚でいい。100円は高い。買わすな。	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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R7.3.27	当日、採血・MRI（造影）があった。予約票には“検査前絶食”と記載があったが、同意書には“お食事と飲水の制限はありません”と記載があった。 当日確認すると絶食の必要があった。→ヒヤリハットの事例だと思います。	肝胆膵内科外来	「造影MRI検査を受けられる患者様へ」の用紙を用いて患者さんへ説明・同意の確認をさせていただいております。用紙に記載されている通り、お食事と飲水の制限はありません。MRI検査の中でもMRCP検査の場合は絶食が必要となりますが、別途用紙で説明させていただいております。また、採血検査については「検査前絶食」となります。今回は採血検査においては「検査前絶食」、造影MRI検査においては「食事・飲水制限なし」で間違いなかったのですが、分かりにくい説明だった可能性があります。今後検査説明時には、丁寧で分かりやすい説明をするよう科内にて周知徹底してまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございますございました。
26	R7.3.27	精算後、領収書を確認すると自己負担になるCD-ROMの金額の支払いが含まれていないことに気付いた。窓口で抜けていることを伝えると「1,100円追加の支払いが発生します」と。精算窓口でお待ちくださいと言われたので待っていました。（時間が遅かったため精算機は閉まってました）40分位待っていたが呼ばれず．．． 窓口を確認すると書類が回ってきていないと．．． 金額が抜けていて、こちらから伝え、40分位待つてこの対応はどうかと思いました。	医事運営課	会計受付での連携不備によりご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんでした。対応したスタッフおよび担当係内には患者さんの立場にたって行動すべきところ、確認不足かつお待たせしている認識を持って迅速に対応するよう指導いたしました。また、連携不備に対してのお詫びもできておらず申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。
27	R7.3.27	12階東のナースエイドさんの接遇が素晴らしい。視力低下がある私（左側認知無視）。おかずの位置やメニューをその都度教えてくれた。とてもありがたかったです。	1 2 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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
28	R7.3.27	配茶サービスについて 配茶サービス中止は一定の理解はできるのですが、入院中18階で術後やその後車椅子で自走ができるまでの間、食事の度に困りました。（給湯したいのにできない身体）ナースコールで看護師さんに依頼をすれば気持ちよく配んで下さいましたが、ただお食事を届けて下さるのはナースエイドさんなのにそのタイミングでお茶お願いできませんか？とお願いしたところ「できません」とだけおっしゃって「ナースコールして下さい」と言われました。色々ルールがあるのかもしれませんが、不自由な身体患者にとってはナースエイドさんでもいいじゃないの？と戸惑ったことが一度ありました。わざわざ回診で忙しくされている看護師さんをお茶入れて下さいは（ナースコールする事）不自然で違和感を覚えしました。看護師さんでもナースエイドさんでもどちらでも良いように自然な流れで配茶をお願いしたいものです。（これからの患者さんの為に書かせていただきました）（18階東病棟入院中）	18階東病棟	この度は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。1月より配茶サービスを中止とさせていただいておりますが、ご指摘の通り体調が優れない場合やご自身で行うことが難しい患者さんには、看護師やナースエイドが対応することになっております。今回のご意見を受け改めてスタッフに周知し、適切な対応ができるように徹底いたしました。今後も患者さんが安心して療養できる環境づくり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3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
29	R7.3.28	外来に繋いでもらい入院前の話を聞きに電話しました。 10分近く繋がらず無言で待ってました。繋がった一瞬で切られました。無言だったので！看護師さんが一言「どうされました？」って言ってもらえたら話が繋がったのに！患者が長く待ったのを考えて下さい。	消化器外科外来 医事運営課	【消化器外科外来】 外来へのお電話の際に長時間お待たせし、さらに通話がつながった直後に切れてしまったことで、大変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。電話転送の操作が適切に行われなかった可能性もあり、患者さんにとって大切なお話を伺う機会であったにもかかわらず、十分な対応ができず申し訳ございませんでした。 今後は、電話転送の引き継ぎ方法を見直すとともに丁寧な対応を心がけ、患者さんのご不安やご不便に寄り添った対応ができるよう、改善に努めてまいります。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。 【医事運営課】 受付にて確認したところ、受電してすぐに切電された事象があったとのことです。お繋ぎする際の転送時の回線に何等かのトラブルが生じた可能性もございますが、原因の特定には至らないことご理解いただければ幸いです。当方も受電時に切電となった際の折り返しのご連絡先をお聞きするなど、基本的対応を徹底するよう再度指導を行いました。この度は長時間お待たせしたうえに、然るべき対応に至らず申し訳ございませんでした。

患者さんからのご意見と対応（令和7年3月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
30	R7.3.31	「20分以上お待ちの方はお申し出下さい」と掲示されているにも関わらず、25分待って窓口に申し出ても謝罪の言葉一つもなく、「もうすぐ呼ばれますのでもう少しお待ち下さい」と言われたのみで、まださらに2人待たされました。意味のない掲示であればそのようなものは必要なく、ストレスが溜まるだけです。外されてはいかがでしょうか。	医事運営課	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でした。通常の会計は20分程度となっておりますが、診療内容の確認状況によっては医師からの返事を待つため、目安の待ち時間より多くお待ちいただくこともしばしばございます。窓口対応の担当者には、迅速に状況確認を行い正しくお伝えするよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
31	R7.3.31	患者の名前の呼び間違いについて 情報提供の際にフリガナをうっているのに、名前を間違えて呼ばれるのはどうしてでしょうか？間違えて呼ばれると、自分なのか別の人のかわからないし、不快です。早急に対策して下さい。	整形外科外来	この度は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。今回のご指摘を受け、今後同様のことがないよう外来担当者をはじめ、医療・事務職員にも共有し指導を行いました。今後ともより良い医療サービスの提供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。
32	R7.3.31	18階に入院させていただき素晴らしい医療を受けることができ、元気に退院できました。ありがとうございました。さて、今回の入院で思ったことをひとつだけお伝えしようと思います。医師・看護師の働き方改革がさげばれていますが、一方で医療経営のピンチも報道されております。個室の割合をもっと増やすという選択肢はないのでしょうか？患者：看護師の比率を改善できるし、看護師の仕事量も減らせますが、病院の収益はある程度保てるかもしれません。東京の私立の病院には全部個室というところがあると耳にしたこともあります。Aホテルなどに比べても個室料金ももっと上げて良いと思います。当院の役割から全て個室というわけにはいかないと思いますが、どういう割合がベストなのかシュミレーションしてもいいのではないかと思います。個室希望の入院待ち患者さんが割とあるそうです。以上です。	総務企画課	個室料金の値上げにつきましては、2025年4月1日より昨今の物価高騰等に対応するため、特別個室Bおよび一般個室を値上げさせていただいております。また、個室の増加につきましても、今後病院の整備・改修時に検討させていただきます。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。