

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R7.4.3	<p>計算受付の15:30頃 3番目のメガネの人について いつも機嫌が悪いのか知らないけど、素人に説明するの にいつも冷たく、別の人に言われて計算受付に行ったの に「ここではやってません！！」の一言！！本当に腹が 立ちます！！先月の人は優しく「次はここに来て説明す れば大丈夫です」って言われたからそうしたのに！！本 当にイライラします！！違うなら違うでもう少し優しく 話せないのかな！！すごくキライなんで二度とあたりた くないです！！</p>	医事運営課	<p>この度は、会計スタッフの接遇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。患者さんに対応した スタッフには接遇の基本を再指導しております。今後こ のような対応がございましたら現場責任者が直接お話を お伺いいたしますので、他の窓口スタッフへ直接お声が けください。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
2	R7.4.3	<p>この前MRIを撮りました。着替えるところの真上ぐら いに防犯カメラがありました。多分映っていると思いま す。これで良いのでしょうか？</p>	中央放射線部	<p>更衣室付近の防犯カメラにつきましては防犯および安全 管理のために設置しておりますが、患者さんのプライバ シーには十分に配慮し、カメラの向きや設置場所は更衣 室の内部が映らないように調整しております。ご不安や 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。今後さらに安心してご利用いただけるよう、カ メラの設置状況について再度確認・見直しを行い、必要 に応じて適切な対応を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す。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R7.4.4	除菌クリーナーを使用する際にクリーナーが壁にも付着しているのだと思いますが、クリーナー下の壁面の汚れが気になります。地下・1階いろんなトイレを使用しましたが、壁面がキレイな所はありませんでした。トイレ掃除の方にお掃除をしていただきたいです。あと、トイレ内部に入った際、ドアの汚れもまあまあ気になります。	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。トイレ内部の壁とドアの汚れについて、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。
4	R7.4.7	腎移植のドナーとして入院・手術を行いました。入院・術後のしんどい時、退院まで看護師さんの優しいお声がけと励ましで、無事退院することができました。エイドさんや清掃員の方、皆さん穏やかで優しく、安心して過ごすことができました。ハードなお仕事ですので皆様も体調を崩さぬよう、お身体ご自愛ください。本当にお世話になりました。	14階病棟	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。
5	R7.4.8	自転車置き場を少しどうにかしてほしい。公立大として恥ずかしい。	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。駐輪場利用においてご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。定期的に駐輪場の巡回を行って自転車の整理を行っておりますが、患者さんの多い時間帯には巡回を強化して利便性の向上に努めてまいります。なお、通路等に放置されている自転車に対しましては警察立会いのもと盗難届・遺失物届の確認を行い、法律に基づいて撤去しております。ご理解ご協力の程、よろしく願いいたします。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R7.4.8	部屋での面会記、イスを1個でも貸していただけると助かります。高齢者は面会だと立ったままでは疲れます。本人はデイルームまで歩いていけない状態です。	1 1 階東病棟	この度は面会時の配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。11階東病棟では、面会時に利用していただける椅子をご用意しておりますが、当方からのご案内が不十分であったために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。今後は面会の方へのご案内をより丁寧に行い、皆様に安心してご面会いただける環境づくりに努めてまいります。引き続き、お気づきの点がございましたらお気軽にお知らせください。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。
7	R7.4.12	シャワー室のドライヤーの先にほこりが溜まっている。火災の原因になるので掃除してほしい。（昨年13階に入院した時にも全く同じことをお伝えしました。病棟・階だけでなく病院全体で共有して改善してほしい）	1 4 階病棟	この度はシャワー室のドライヤーにほこりが溜まっており、大変ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。火災のリスクにもつながる重要なお指摘と受け止めております。また、昨年度13階でも同様の指摘をいただいているにも関わらず改善がなされていなかったこと、重ねてお詫び申し上げます。今後、病院全体で共有し速やかに対応してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございますございました。
8	R7.4.14	処方箋送りFAX、なくしたのは困ります。再設置お願いします。ぜひお願いします。	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、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すございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R7.4.15	今日の13:00におられた受付の女性の人、今までの中で一番やさしかったです！！素敵な笑顔。ほとんど久しぶりのすてきな笑顔みせていただきました。（乳腺外科外来）	医事運営課	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	R7.4.15	薬局へのFAXについて 今までは地域薬局を推奨していたのに、いきなり患者への説明もなく、いきなり3/31をもってなくなったという貼り紙だけで大変困りました。20年前に受診した時は地域の薬局（住んでる近く）を推奨していたのに、これはないでしょう。最近、公立病院になってから戸惑うことが多くなりました。病院からの薬局へのFAXを復活してください。「処方箋を持って行ってください」は向かいにある薬局でもよいのですか？地下にある薬局？でも受け付けてくれるのですか？	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、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。院外処方箋は、発行元の病院の所在地や自宅の住所に関係なく、全国どこでも受付ができます。なお、公費負担医療制度にて治療を受けている場合は、医療証等に記載されている指定医療機関(保険薬局)のみ医療証が使用でき公費助成が受けられます。当院地下にある「おくすり窓口」は院内処方箋をお持ちの方のみ受付ができます。貴重なご意見ありがとうございました。
11	R7.4.16	衣料レンタルについて 入院レンタルを利用したが、途中で中止した際「やめたら衣類は着れません」と何度も言われて不快だった。もう少し言い方があると思う。	患者支援課	この度は、ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。担当者に確認したところ、寝巻類のレンタルは1日単位で料金が発生しますので、何度も確認したとのことでした。何卒ご理解の程賜りますようお願い申し上げます。確認のためとは言え、患者さんを不快な思いにさせる言い方になってしまったことは今後気を付けるよう指導を行いました。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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R7.4.16	AM7:00庭園に行った際、タバコの匂いがして男性が隠れて吸っていた。	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・警告に努めてまいります。院内での喫煙を発見された場合は、職員や警備員にお声がけいただきますようお願いいたします。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。貴重なご意見ありがとうございました。
13	R7.4.16	現在7階のクリーンルームで治療と闘っている家族のものです。先日主人が買い物頼んだ物を常温で約1時間～2時間放置したまま、それを今買ってきたかのように持ってきたという。こんな非常識なことがありますか？2回もです。（ヨーグルト、牛乳など冷蔵物です） 患者のことをどれ程考えて看護していただいているのか不安で仕方ないです。決められた仕事をこなすことだけがナースの仕事ですか？今一度、考え直していただき、気分よく入院生活を送ってほしいと切に思うだけです。長い期間、クリーンルームで生活していると気分がへこむのに余計へこみます。	7階病棟	この度は看護職員の対応によりご不快なお気持ちにさせていただきましたこと、心より深くお詫び申し上げます。患者さんのお買い物に関しましては、看護補助者と看護師が連携して対応しておりましたが情報の共有が不十分であったため、購入後すぐ患者さんへお渡しすることができませんでした。今後はスタッフ間の連携を一層強化し、患者さんをお待たせすることのないよう改善に努めてまいります。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。
14	R7.4.16	・面会（出産入院中）で小さい子供も可能にしてほしいです。家族に来てほしいのに子供が小さいと（未就学児は）面会できないのは困ります。夫だけで（子供を置いて）来れないので無理になります…親とも離れて暮らしているため、小さい子を見てもらえません。1人長期間の入院（になるかもしれない）で子供のことも心配です。どの年齢でも面会したいです。  ・3階の尿検査をするトイレが狭すぎる…使いやすくしてほしいです。石鹸も手を洗うところも手すり邪魔なのと、荷物を置くスペースがないので洗いにくいです！！	8階東病棟 中央臨床検査部	【8階東病棟】 貴重なご意見ありがとうございます。当院ではお子さん同伴の面会は、感染予防のためご遠慮いただいております。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力の程お願いいたします。  【中央臨床検査部】 検査用トイレが狭くてご不便をおかけし申し訳ございません。手洗いの手すりにつきましては、かなりスペースをとっていたため撤去いたしました。今回いただいたご意見は、今後の改善事項として次回の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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R7.4.16	<p>15階東病棟ご担当者さま</p> <p>夫の手術に付き添っておりました家族です。このたび、夫の手術に付き添わせていただきましたが、手術後、病棟からの連絡や主治医からの説明がないまま、長時間不安な気持ちで待ち続けることとなりました。事務の方からは「術後説明があるので終了後電話入れるので、電話だけは持ってください」と言われたのでずっと持ち、手術始まって2時間後にはナースステーションに声掛けをして隣の談話室にいと事務の方に伝えました。しかし4時間が過ぎても声掛けもなく、6階のコンビニに行ったり、ナースステーション周りを徘徊したりしてましたが誰一人こちらの様子には無関心で、ここの危機管理は大丈夫なのかと思ったくらいです。</p> <p>その後私の方からナースステーションにいた男性のスタッフに手術が終わったかを確認させていただいたことで、すでに手術が終わりHCUに戻っていると知りましたが、その時点まで何の連絡もなく、また電話も説明もいただけていなかったため大変驚き困惑いたしました。「主治医も戻っているので呼んでくれます」と言い、先生が奥から出てこられました。その後主治医が挨拶をされ手術の説明を受けましたが、術後すぐに家族に対して一報いただければ、どれ程安心できたことかと思えます。私も医療従事者としていろんな患者さまに接してきました。特に術後の説明は主治医や医療チームの大切な責任です。そしてご家族にとって、説明は安心感を得るための大切な時間ですから、それを疎かにするような行為は如何ほどかと思えます。</p> <p>ご多忙の中とは存じますが、今後は術後に家族へ適切なタイミングでの連絡と説明をお願いできればと思います。同じような思いを他のご家族がされないよう、改善を検討いただければ幸いです。</p>	1 5 階東病棟	<p>この度はご主人の手術に際し、当病棟の対応によりご不安と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。手術後のご家族への連絡や説明が遅れたこと、待機中のご心配な様子に対してもお声がけするなどの配慮が欠けていたなど、長時間にわたりご心配をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。ご家族の皆様にとって術後の説明は重要な時間であることを深く理解しております。当病棟では、手術当日にご家族が待機される場合には看護師または事務員が、ご家族が術後の説明のため待機されている旨を電子カルテで医師と共有するルールとし、少しでも早く連絡ができる体制づくりを心がけております。今回は医師との情報共有不足のため、ご家族への連絡ができておりませんでした。今回の事象を医療スタッフ間で振り返り、手術が終わり次第医師からの説明ができる体制の強化と、待機されているご家族にも安心感を与えられるような配慮を医療チーム全体で心がけてまいります。貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R7.4.19	<p>今度は明るく正面に大阪公立大学の文字が見える良い部屋を空けていただきありがとうございました。本日無事退院となり、大変お世話になりました。この6日間で感じたことを下記に記します。</p> <p>①料理は大体薄味になっていますが、一品だけ塩味が多い時があったりしますので、全て薄味を旨とし、少しやわらか目の方が良く、希望を聞いて別途塩味を添付すると良いかも。</p> <p>②窓際のカウンターのシミ汚れは除去した方が清潔感が増します。</p> <p>③希望を聞いて上記カウンターとベッド足元の天板をアルコール拭きできると良いかと。</p> <p>④壁面クロスのめくれを貼り直した方が良いかと。</p> <p>⑤壁面蛍光灯の左端のネジを締める</p> <p>⑥洗面所の上・下の小扉の蝶番調節をして下さい。</p> <p>⑦ハンドソープを置いて欲しいです。</p> <p>⑧血管口は手の甲より他の所につけた方が便利です。</p> <p>等々 (11階東病棟より)</p>	<p>栄養部 施設課 1 1 階東病棟</p>	<p>【栄養部】</p> <p>①献立作成時には味付けのメリハリを考慮して作成しております。その結果、塩味が多いと感じられたものだと思います。いただいたご意見のように希望を伺い、患者さんに合わせた料理を提供できれば良いのですが、大量調理のためどうしても患者さん毎に対応は限界が生じてしまいます。今回のご意見を踏まえて、少しでも多くの方に美味しいと思ってもらえる食事の提供に努めていきます。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。</p> <p>【施設課】</p> <p>②について清掃従事者により、点検及び清掃可能かつ汚れがある箇所について清掃を行います。</p> <p>③カウンターの清拭はご要望があれば臨時で対応させていただきます。</p> <p>④と⑤につきましては、早急に対応させていただき修繕が完了しております。</p> <p>お気づきの点がございましたら、随時お近くのスタッフまでお声かけ下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【11階東病棟】</p> <p>この度は病室の環境等においてご不便とご不快な思いをさせてしまったことを、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>⑥洗面所の扉の蝶番の緩みについてですが、担当部署に連絡し、扉の蝶番ならびに壁面側のネジの緩みについても修繕対応を行いました。今後も点検を強化し、快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。</p> <p>⑦ハンドソープの設置については、感染予防の観点から病室入口にはアルコール消毒を設置しております。「入院のご案内」パンフレットにも記載しておりますが、病室内で使用される洗剤やハンドソープ等の日用品につきましては、患者さんご自身にご準備をお願いしております。</p> <p>⑧点滴挿入部位について、点滴を手の甲に挿入したこと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。血管の選定は、神経の走行や血管の状態を踏まえて慎重に行っておりますが、今後は患者さんのご希望もお伺いしながら、可能な範囲で配慮してまいります。</p> <p>患者さんがより快適に安心してお過ごしいただけるよう、今後も職員一同努めてまいります。この度は貴重なご意見、誠に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4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R7.4.19	1カ月ほど前にセカンドオピニオンの予約を取ろうと電話しました。女性の方がすごく不愛想で、口ゲンカみたいな感じになりました。私的には声は若く思いました。30代でしょうか？電話口は顔が見えないので優しく対応して下さい！	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下さいますようお願いいたします。今回の件につきましては担当職員と共有させていただき、業務を振り返る機会にさせていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。
18	R7.4.21	夜の看護師さんの人数が少ないにも関わらず、認知障害の方が数人いた。これでは他にも影響出て大変だと思った。全く夜寝れなかった。 (記入日：未記入、回収日：4/21)	1 1 階西病棟	この度は夜間に十分な睡眠をとることができずご迷惑をおかけしたこと、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、夜間は日中に比べて看護師の人数が限られており、ご入院中の皆様にはご不便をおかけすることもあると存じます。特に認知機能に障害のある患者さんがいらっしゃる場合、夜間の環境が一層不安定になることもあり、ご心配やご迷惑をおかけしましたことを重く受け止めております。いただいたご意見は、今後の看護師の体制や環境改善につなげてまいりたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。
19	R7.4.21	異常音が鳴っているのに10分位でもなかなか看護師さん来ない。何度か同じベッドの人であり、ベルを押すのも年配者で知らないのか？しっかり教えてあげて下さい。もし痛みがあればかわいそうです。(10階西病棟1059室より)	1 0 階西病棟	この度は同室の方にもお気遣いいただきありがとうございます。何らかの医療機器のアラームが鳴っていたのだと推測しますが、看護師が迅速に対応できておらず、ご心配をおかけして申し訳ございません。今後はアラームが鳴った時の対応について、患者指導を含め看護師が迅速に対応できるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R7.4.24	お風呂場と脱衣所、危険です！衝立の上10cmくらい空いているので、覗こうと思ったら覗けますよね！できるだけ早くどうにかして欲しいです。身長高い男性とか背伸びしたらすぐです！！	11階西病棟	この度は不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました脱衣所と浴室の上部の空間ですが、浴室Aと浴室B両方の排気口が中央に設置されているため、構造上塞いでしまうことはできない状態です。そのため、異性が同時に利用しないように、予約枠の管理を徹底しております。また、職員の介助を必要とする患者さんに対しても、同性同士になるように調整しております。利用日を性別で分けると隔日となるため、このように対応させていただいております。今後も安心してシャワー浴を行っていただけるように、対応を徹底してまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
21	R7.4.26	朝6：30頃、トイレに行くと男性スタッフがいて不快でした。便意もなくなり体に悪いです。どの時間帯も女性トイレは女性スタッフだけにして下さい。（15階西病棟より）	施設課	病棟のトイレに関しては、当該病棟担当のスタッフが清掃しております。男性スタッフが女性トイレを清掃する際には、注意書きを書いた立て看板を設置させていただいておりますので、ご理解のほどよろしくお願いたします。病棟での同性スタッフによるトイレ清掃に関しましては、今後の課題として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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和7年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R7.4.30	<p>本日注射のみの来院で、いつも注射等（処置）を行うところで注射をしていただいております。しかし本日は処置部屋の横にある待合室の椅子で（そこでしますと）…と。人が通るところにて注射を受けました。もし他の患者が注射を打っている最中に、例えば看護師に通りすがりに当たったりしたらどうされるのでしょうか？事故の原因になりかねない危機管理意識が欠如してるのではないか。また、公衆の面前で注射を打たれるのも気分がよろしくありません。重大インシデントの可能性ありと乱筆ですが書かせていただきました。善処よろしく願います。</p>	泌尿器科外来	<p>この度は外来での注射実施において不適切な環境となり、患者さんのプライバシーや安全性への配慮が不足していたことについて、ご不快な思いにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。本件につきましては速やかに状況を確認し、再発防止に向けた対策を講じてまいります。具体的には、注射を実施する場所の再検討を行い、プライバシーが確保される環境を整えること、安全性をより徹底することを外来看護職員・施設課職員と協議しております。今後も患者さんに安心して医療サービスを受けていただけるよう改善に努めてまいります。何かお気づきのことがあれば引き続きご意見をいただけますと幸いです。重ねてお詫び申し上げます。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
23	R7.4.30	<p>・栄養部の皆様へ 毎食、野菜を多く取り入れた栄養バランスの良い温かい食事を届けて下さり、本当に有り難うございます。上げ膳据え膳でいただけるなんて本当に有難い話です。これらのメニューを参考に退院後、日常生活に戻った後、我が家のメニューに取り入れたいと思います。ご馳走様でした。感謝です。 追伸 運動不足の為、米飯を残してしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>・お祝い膳ありがとうございました。目でも楽しむことができ、おいしかったです。おなかもいっぱいになりました。ごちそうさまでした。Powerと栄養をいただきました。</p> <p>（入院患者さんより）</p>	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>