

患者さんからのご意見と対応（令和8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
1	R8.2.4	<p>内視鏡検査の外注について意見があります。貴病院の人間ドックで再検査要となり予約に伺ったところA病院を勧められました。勧められるということは提携病院かな？と思ったのですが、先生方は何も知らないようで少し不安でした。先生方はとても良い方なのですが、施設が古く、待合は狭く、外国の方多数。トイレ？の臭いもして不衛生だし、新種の感染症リスク大だと感じました。もっと優良な提携病院を増やしていただき、そこから選択できるようにしていただけるとありがたいです。素人はどこの病院に行けばいいのか分からず、探すのに労力を要します。私は3回病院の選択に失敗したことがあります。大学病院なら情報量も多いし、目立たない優良病院と提携し育てていけるのではないのでしょうか？（提携料が収益になる）ご検討よろしく申し上げます。</p>	<p>患者支援課 消化器内科外来</p>	<p>【患者支援課】 この度は地域医療連携についてご意見をお寄せいただきありがとうございます。当院で検査の予約が大変混み合っている場合は、より早く検査を受けていただくために連携している地域の医療機関で検査をお願いすることがあります。施設や院内環境等につきましてのお声は、今後の地域医療連携を進めるうえでの参考とさせていただきます。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> <p>【消化器内科外来】 この度はご心労をおかけしたことを申し訳なく思います。A病院は当科の関連病院であり優秀な内視鏡医が多数在籍しており、今回のように大学病院ですぐに検査予約ができない場合などに紹介しています。紹介後1～2週間で内視鏡対応してもらえることが強いです。他施設にも紹介できますが、遠方であったり検査予約がすぐに取り得できないこともあります。今後は患者さんの希望にもあわせて他施設の選択もできるように配慮させていただきます。なおA病院に対するご意見は先方にお願ひします。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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
2	R8.2.5	たたみ1枚くらいの大きさのぬり絵のコンクール、やりたい人とかでやりませんか？	患者支援課	この度は素敵なご提案をお寄せいただき、誠にありがとうございます。患者さんや地域の皆さまに楽しんでいただける企画をご提案くださり、心より感謝申し上げます。院内で検討させていただきましたが、展示スペースや安全面、運営体制の都合等を踏まえ、現時点では実施が難しい状況でございます。貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。今後ともお気づきの点がございましたら、お声をお寄せいただけますと幸いです。
3	R8.2.7	入院支援センターについて 準個室・廊下側を希望していたのだが、乳腺外科11階には準個室がないとのこと。最初から個室しか選択肢がないのなら大部屋で良かったのに…看護師さんに部屋のやりくりしてもらって悪かったなぁと思いました。	患者支援課	この度はお部屋のご案内につきまして、ご不安やご負担をおかけし誠に申し訳ございませんでした。本来であれば、乳腺外科病棟には準個室のご用意がないことを事前に正確にご説明し、個室または大部屋のいずれかをご選択いただくべきところ、十分なお案内ができておりませんでした。結果としてご希望に沿えない形となり、ご心配をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。また、病棟スタッフへのご配慮のお言葉までいただき、ありがとうございます。本来は患者さんにお気遣いをいただくことのないよう、私どもが責任をもって適切に調整・ご説明を行うべきでございます。今回のご意見を真摯に受け止め、各病棟の病室状況についての確認を徹底し、職員間で情報共有を図ってまいります。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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
4	R8.2.8	<p>入院中はとても快適に過ごせましたが、もう少し娯楽というか楽しめるものがあったらいいなとは思いました。（DVD・トランプ・ボードゲームなど）静かに過ごしたい人もいると思うので、部屋の中では静かに過ごすで良いと思います。ですが、談話室くらいはもうちょっと活気があった方が、入院生活が楽しくなるんじゃないかなと思います。私は1週間だけの入院だったので良かったですが、これが1ヶ月とかだったらだいぶ苦痛だと思ひ、寂しいと思ひます。入院中の不安や寂しさを少しでも和らげられるような何かがあったら最高です！</p> <p>担当の先生も、看護師さんも、ナースエイドさんも皆さん優しく面白くて素敵な方ばかりで、想像以上に入院生活が良かったです！素敵な皆さんと出会えて私は幸せです！手術前は術後の状態がとても不安だったのですが、手術が終わってみるとびっくりするくらい元気でした。これは手術を担当してくださった先生や麻酔の先生など、関わってくださった皆さんの丁寧な処置のおかげだと思ひています。心から感謝しています。ありがとうございます。大阪公立大学医学部附属病院で入院・手術ができて良かったです。退院するのが少し寂しいくらいに楽しい時間でした。本当に本当にありがとうございました。</p>	17階東病棟	<p>病棟談話室のことで素敵なお指摘いただきありがとうございます。構造上談話室近くに病室があり、患者さんの療養の妨げになることを考え、テレビのみ設置となっております。しかしながら今後の談話室活用の参考にさせていただきます。お褒めのお言葉もいただき誠に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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
5	R8.2.9	フリーWi-Fiが弱いです。 ※メンテナンスで停止する15時より前に回収してます。	医療情報部	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。いただきました内容は導入業者と連携し、改善に向けて調整してまいります。
6	R8.2.9	前回診察時に担当医から症状の変化があれば、「いつでも連絡してくれば診察するから」とのことだったので症状があったが、終診に。（医師にすすめられたため）症状悪化のため1カ月半後に連絡するも、「紹介状がないと診察できない」と事務的に断られた。医師がウソをついたのか？（←夫婦で聞いてます）それとも引継ぎがなされていないのか？初診時に紹介状が必要なのは理解できるが、勝手に終診すすめて症状悪化でも診察しませんの対応は正しい医療なのですか？皮膚科にかかってから担当医がコロコロ変わっていたのも正直不満です。ろくに引継ぎされていないと感じましたので。	皮膚科外来	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。当科の診療方針としましては原疾患の皮膚症状悪化の場合、症状・受診状況によっては1年以内であれば診察する場合があります。ただ、他の部位の症状の場合かかりつけ皮膚科を受診していただき、大学病院での治療が必要と判断された場合は紹介状を持って受診していただく流れとなります。また、担当医の交代については大学病院の特性として、多数の医師で診療にあたっていることからやむを得ない状況です。医師間でのコミュニケーションをしっかりと取るようにいたします。いただいたご意見を今後の診療に活かしたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R8.2.9	採血室の椅子が動いてこけそうになった。コマなしの椅子に変更してほしい。	中央臨床検査部	この度は怖い思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。順次コマなしの椅子に変更してまいります。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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
8	R8.2.11	<p>患者の体を見て、これはなんの傷ですか？なんの癌ですか？と質問された場合の患者の気持ちは次の通りです。</p> <p>①あまり触れて欲しくない質問です ②患者と医療従事者という関係の中ではこの質問は当面の治療とはあまり関係ないのにと感じた</p> <p>この病院は非常に感じの良い病院で、大変好感が持てました。参考にして下さい。</p>	1 6 階西病棟	<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>
9	R8.2.12	<p>採血の時、アレルギーも聞かれずすぐにアルコールでふかれた。針刺した後、針持たずに採血スピッツ入れかえるたびに針がふらふらしてとても恐かった。</p>	中央臨床検査部	<p>患者さんの情報を事前に確認することは、安全に採血するために欠かせません。この度は患者さんの情報を確認することを失念する、また採血時には不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。採血スピッツを入れる際に針を持たない動作を行うと微細な揺れが生じることがございますが、十分な経験をもつ看護師や臨床検査技師が行う場合は、通常は大きな問題にはなりません。もし不安や痛みを感じる場合はその場で声をかけていただきますと、針の固定や針先の角度を調整するなど対応いたします。ご遠慮なくお申し出ください。今回いただいたご意見は採血スタッフ間で共有し採血手順の再教育を行い、安全で安心して採血を受け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8年2月）

No	年月日	内容	部署名	対応
10	R8.2.16	<p>病棟のゴミ回収からの大きなコンテナに入れ替える時、投げ入れるのをやめて欲しい。菌が飛び散ってそうなので。（11階西病棟より）</p>	施設課	<p>清掃員のゴミの乱雑な取扱いにおいて、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。ご指摘いただいた内容を受け事実関係の調査を行い、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近くのスタッフ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>
11	R8.2.18	<p>2階で保険証確認済で会計の受付に行ったのに、会計の受付では「保険証確認ができていないから受付できない」と、ものすごく感じ悪く上からな感じで言われた。2階で確認済と伝えたが疑うような感じで、渋々再度保険証を確認し受付してくれた。（その時に黄色のファイルは渡している）</p> <p>そのあと、1時間以上待っていたが自分の番号が表示されず、受付に確認したら処理されていないと言われた。2階の保険証のシステムのエラーが起きていたようで…それでも1階の会計が処理されていなかったのはどうかと思います。</p>	医事運営課	<p>この度は保険証確認のご案内対応でご迷惑をおかけいたしました。本来であれば患者さんのご事情を受け止め考慮すべきところ、杓子定規な対応であったこと深くお詫び申し上げます。ご意見をちょうだいした当日は来院数が通常の1.3倍を超えていたことから、窓口スタッフにも余裕がなくこのようなご対応となってしまいました。今後はどのような状況下においても平常心で患者さんに寄り添う接遇を努めるよう、スタッフ一同気持ちを引き締めて対応してまいります。貴重なご意見いただきまして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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
12	R8.2.18	定期通院（水）外来者ですが、血液検査時、診察待ち時に椅子がかなり不足しておりますので、私も含め高齢者の方達も立って長時間待たされており、体力的にかなりしんどいので、椅子を増やしていただきたく思います。よろしく願いいたします。	施設課	待ち時間にご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。ご要望を受け椅子の増設や配置について検討いたしました。椅子の台数・配置につきましては、ストレッチャーや車椅子の通用ができるよう通路を確保する等の理由から、現在の配置にさせていただいております。何卒ご理解の程お願い申し上げます。少しでも快適にお過ごしいただけるよう、検査の待ち時間短縮に向けた工夫や、混雑時のご案内方法の改善に努めてまいります。お気づきの点がございましたら、遠慮なくお近くのスタッフまでお声がけください。より良い療養環境の提供に向けて、引き続き改善に取り組んでまいります。
13	R8.2.18	待ち時間が長いと、キッズルーム（プレイルーム？）があるのはとてもありがたいです。おもちゃも貸していただけるので時間までがんばって待って来てます。このままキッズルームを続けて欲しいです。	小児科（新生児科） 外来	小児科外来のプレイルームにつきましては、コロナ禍において感染対策の観点から設置を見合わせておりましたが、現在は皆様にご利用いただけるよう再開しております。今後も、特別な事情がない限り継続して開設する予定です。診察までの待ち時間が長くなり、ご不便をおかけしており申し訳ございません。今後も、少しでも快適にお待ちいただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
14	R8.2.18	A先生、B先生、C先生、D先生ならびに看護師のスタッフの方々には大変お世話になりました。親切で分かりやすい説明で、入院生活を過ごせました。ありがとうございました。	15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8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
15	R8.2.18	<p>①病室のカメラは常時撮影していないと表記してはいかがですか？（カメラが見ているから安心だと思う場合もあります）</p> <p>②病室内のアルコールが固定が甘く使いにくい。手で支えながらでないとプッシュできない。外側はしっかりと固定できているので同等の方が良い。</p> <p>③エアコンが常時稼働していると乾燥します。加湿を希望したら何か手段はありますか？</p> <p>④ローソンに納豆をおいてほしい。</p> <p>感謝のお手紙とても嬉しかったです。快適に入院できました。ありがとうございます。</p>	18階東病棟 施設課	<p>【18階東病棟】</p> <p>①病室内に設置しておりますカメラは、患者さんの安全確保を目的として設置しているものであり、常時撮影を行っているものではございません。運用方法につきましては、入院時に患者さんに分かりやすい説明を実施することで誤解を招かないよう改善を検討してまいります。</p> <p>②アルコール手指消毒剤の固定が不十分で使いづらいつのご指摘をいただき、ありがとうございます。直ちに設置状況を確認し、安全かつ使用しやすい状態へ改善いたします。</p> <p>③空調は感染対策および室温管理の観点から稼働しておりますが、乾燥によりご不快な思いをおかけし申し訳ございません。18階特別病棟では、ご希望の患者さんには加湿器の貸出を行っております。ご案内不足で申し訳ございませんでした。</p> <p>今後も、皆様に安心して療養していただける環境づくりに努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>【施設課】</p> <p>④ローソンに納豆をおいてほしいというご要望についてですが、当店では納豆を2種類販売しております。北海道小粒納豆とやわらか納豆です。従業員にお声がけいただければ、ご案内もさせていただきますのでお気軽にお尋ね下さい。（ローソン店長）</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
16	R8.2.20	20年前、聴神経腫瘍のため手術・入院させていただき、今回脳下垂体腫瘍の治療で大変お世話になりました。20年前は私への処置に対して看護師さんの意見の相違・言い争いもありましたが、今回の入院では全くなく仕事の平準化が完璧に行われていると強く感じました。一般の職場と違い多くのスタッフ、時間のズレのある中、大変感動し入院して良かったです。3度目の入院のないことを願い、これからも公立大脳外科患者OBとして、人生を楽しんでまいります。私の目と耳、頭を助けていただき本当にありがとうございました。	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。
17	R8.2.23	婦人科病棟スタッフについて 看護師さん皆さんが本当に優秀で、ちょっとした申し送りはもちろんのこと心配りができる方達ばかりで、術後の辛い時も快適に過ごすことができ感謝しております。スタッフの方々の笑顔と優しい言葉で癒された患者さんは数多くいらっしゃると思います。ありがとうございました。	1 7 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。
18	R8.2.24	MRI検査日程の変更について、医師の診察を経る必要があるシステムとなっているが、実際には医師も日程変更の手続きをするのみで、診察には至っていない。遠方から来る患者にとってはわざわざ来院しなければならず、また、医師にとっても手続きをとる手間がかかるだけのよう気がする。電話等による変更が可能となるようシステムを改善されたし。	肝胆膵内科外来	貴重なご意見賜り、誠にありがとうございます。外来における検査予約の変更方法につきましては、昨今のデジタル化の流れに対応すべく、院内の委員会においても検討を進めているところでございます。この度頂戴いたしましたご意見につきましても関係部署と共有のうえ、今後の運用改善に活かせるよう努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
19	R8.2.24	<p>子宮全摘手術当日の医師対応について</p> <p>手術当日、手術室に向かうまで主治医を含め婦人科医師が病室を訪れることなく、手術室に入室後も主治医・執刀医の顔を見ることも、直接の声かけもないまま全身麻酔が開始されました。病室に來られなかったため少なくとも手術室では直接確認があるものと考えておりました。しかし、前室でもお会いできず、手術台に横たわった際に傍にいたのは麻酔科医師と看護師のみでした。室内にはパソコンに向かって座っている医師と思われる方がいらっしゃいましたが、こちらに向き合うこともなくそのまま麻酔が施行されました。患者にとって手術は良性悪性を問わず人生における重大な出来事です。執刀医の確認もないまま全身麻酔が開始される状況は、強い不安を抱かせるものであり、医療者としての基本的な姿勢に疑問を抱かざるを得ません。また、主治医ないし執刀医が麻酔導入前に患者本人を直接確認せず、声かけもないまま麻酔に入る体制は、信頼関係を著しく損なうだけでなく、患者取り違え等の重大な医療事故につながりかねない重大な問題を内包していると考えます。これは単なる配慮の問題ではなく、安全管理および医療倫理に関わる本質的な課題です。高度な手術技術を有していたとしても、患者の尊厳や不安への配慮が欠けていれば安心して身を委ねることはできません。本件を個人の感情的な訴えとしてではなく、医療安全及び倫理の問題として真摯に受け止め、組織として検証・改善されることを強く要望いたします。</p>	婦人科医局	<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でした。ご指摘いただきました内容は、良質で安心・安全な医療を提供するうえで基本となる重要な事項であると認識しております。今後は、同様のことでご不安やご心配をおかけすることのないよう、診療科全体として体制の見直しと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、ありがとうございました。いただきましたご意見を真摯に受け止め、診療科内で共有のうえ、今後の診療改善につなげてまいります。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
20	R8.2.24	<p>術後当日の執刀医の対応について 先日、貴院婦人科で子宮全摘手術を受けましたが、術後当日の執刀医の対応について不安を感じたことを共有させていただきます。手術当日、執刀医の先生は病室を訪れることはありませんでした。翌日その旨をお伝えした後も十分な診察や説明はなく、病棟担当医の診察後にごく短時間顔を見せられわずかな言葉を交わしたのみでした。一般的に主治医が手術内容や所見、今後の見通しについて説明を行ったとしても、執刀医が術後早期に患者の状態を直接確認し説明を行うことは、医療従事者として当然の責務と認識しております。にも関わらず、その機会が設けられなかったことに違和感を覚えております。手術当日は激しい疼痛と嘔吐・吐気が続き、ほとんど眠ることができませんでした。そのような状況下で、手術の経過・結果について執刀医から直接説明を受けられなかったことは大きな不安を抱く結果となりました。カルテ上で情報共有がなされているにしても、執刀医自身が患者を直接診察し説明することは、医学的にも倫理的にも重要な意味があると考えています。貴院婦人科では術後当日に執刀医が患者を診察しないことが通常の運用なのでしょうか。それとも今回に限った対応だったのでしょうか。術後早期に執刀医から直接診察や説明を受けることが、患者にとって大きな安心につながると考えております。今後の医療体制の参考としていただければ幸いです。</p>	婦人科医局	<p>この度は、手術前後の対応においてご不快な思いとご不安をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。手術当日に執刀医による診察が行われず、また翌日も十分な対応ができていなかったことにつきまして、誠に申し訳ございませんでした。本来、患者さんに安心して治療を受けていただけるよう、適切なタイミングで診察や説明を行うべきであり、その点で配慮が行き届いておりませんでした。今後は、術後早期に執刀医による診察および説明の機会を確実に設けられるよう、診療体制の見直しを進めてまいります。今回いただいたご指摘を重く受け止め、診療科内で共有するとともに、今後の対応改善に生かしてまいります。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
21	R8.2.25	2/22（日）の夜勤担当の方Aさん、私が災害時の避難経路のところに物を置いてしまっていて注意され、その後私の使用していたロッカーを勝手に開けていて、とても腹が立ちました。まず、私の許可を取るべきだと思うし普通は開けません。とても不愉快でイラッときます。物が置いていてダメなのは分かっていますが、そのことがあったこと思い出し気を使うのは本当に嫌ですし、担当して欲しくない人です。上人さんだと聞き余計それはおかしいし、したらいけないことをしていると思います。行動と言動をまず直して欲しい。気を付けて欲しいです。	1 1 階西病棟	この度は職員の対応につきまして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。窓際は災害発生時の避難経路に活用することも想定しており、安全確保の観点から荷物を置かないよう案内文を掲示し、必要時にはお声をかけてロッカーへの荷物の収納をお願いしております。患者さんの安全を守るための取り組みとして実施しているものでございます。今回、窓際に荷物が多く置かれていたため安全確保の目的でロッカーへの収納をお願いし、ロッカーに荷物が入るかどうか確認するため声をかけて開けさせていただきましたが、ご理解やご納得が十分に得られていない状況であったことは、配慮に欠いた不適切な対応であったと反省しております。今後は、丁寧な説明と同意を得てから対応していくよう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。
22	R8.2.27	消化器内科の女の医者を増やしてほしいです。男の医者はめっちゃ怖いです。女の医者が異動が多いです。やめて欲しいです。	消化器内科医局	消化器内科は以前よりある一定数の女性医師が配属されています。また、男性医師と比較して異動が多いという訳ではありません。ご理解いただけましたら幸いです。
23	R8.2.27	起床が6時なので、朝食は7時、夕食も7時が望ましいです。（15階西病棟より）	栄養部	ご意見いただきありがとうございます。食事時間については、病院全体の運営や調理・配膳体制、安全管理などを踏まえて決定しております。そのため、時間の変更は困難であることをご理解いただければ幸いです。