

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R8.6.3	部屋の床、髪の毛がすごく落ちていた。入るなり気分の良いことはなかったです。掃除の後の感じがしたんです。がー。（13階東病棟より）	施設課	この度は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でした。今後、清掃の指導と病棟の協力も借りて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申し付けください。貴重なご意見をありがとうございました。
2	R8.6.4	診察がめちゃくちゃ遅すぎます。そして会計もめちゃくちゃ遅いです。	医事運営課	診察が遅いことに関して「内科」としかご記入いただいていたため詳細な診療科確認できず、お返事できないこと何卒ご理解ご了承ください。詳細な診療科をお教えいただけたらと存じます。 会計につきましては、お急ぎのところお待たせしご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。当日の状況を確認いたしましたところ、窓口で詳細な確認対応が重なり混雑する時間帯がございました。今回いただいたご意見を該当するスタッフに共有し、窓口対応・計算のスキルアップを目指す良いきっかけとなっております。また、当院では令和5年より診察後は会計専用窓口（18番窓口）で会計受付後すぐにご帰宅いただける「医療費後払いサービス」を導入しておりますので、こちらのご活用も是非ご検討ください。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。（医事運営課）

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R8.6.4	駐車券及び時間について 1時間で精算がギリギリですが出来る時間に精算機に着きました。人（高齢の方々、高齢でない初めて精算機を使う方など）沢山並んでおり精算が間に合わず、料金が加算されることが数回ありました。精算機の数を増やすなど対策をしていただきたいです。	施設課	この4月から利便性向上のため事前精算機を1台増設しておりますが、精算方法の変更もありご利用の皆様には精算時にご不便をおかけしております。お申し出の内容は駐車場の運営管理をしている会社に共有し、事前精算機での操作のご案内を徹底する等対策を検討させていただきます。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
4	R8.6.5	外来⑭番近くの多目的トイレについて 人工肛門用の便器内がカビだらけでとても汚いです。それとトイレトペーパーホルダーも取り外されています。人工肛門保持者として悲しいですし、すごく不便で困っています。ずっと我慢していましたが今に限ったことではなく、1年以上前からこの状態です。トイレに掃除チェック表は付いており印はありますが、形だけのもののようなですね。ダブルチェックできちんと掃除&確認お願いしたいです。よろしく願い申し上げます。 ☆使用している者もいるので早急に改善を望みます。	施設課	この度はオストメイト対応の多目的トイレに關しましてご不快な思いをおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。また、詳細な状況についてご連絡いただき、誠にありがとうございます。トイレトペーパーホルダーは設置いたしました。便器の汚れについては経年劣化によるものと分かりましたので、早急に交換する予定です。お待たせすることとなり誠に申し訳ございませんが、今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R8.6.5	施設管理課さんへ 確信できないでしょう！なので今から数日して観察してみてください。 【大切】今すぐチェックして仕事内容も検討して！！案としては、施設課でチェックリスト（男女トイレの）作成する。そして業者指導して！ ◎きっと委託業者にしてもらっていると思いますが（便器も洗えてない） ①トイレの床（個人3ヶ所共）入院から1回も清掃していない。同じゴミ（毛、切った紙片）が同じ状態にあります。 ②病室のそうじもゴミ取りだけで拭いていない。（1度もない） これは清潔の問題だと思う。そうじに関しては個人の感性の問題かも知れません。最低のラインもクリアしていないように思う。問題が（衛生面）起きないように早く考えて！ ◎ゴミ袋とペットボトル近くのそうじよくして下さってます。 朝早く、男1女1就業されますが毎日同じこと能率悪い。メモ帳ばかり見ている。一日使ったモップがあまりにも真っ白です。 私が見えない所はして下さいと思いますが、よろしく！！（10階西病棟より）	施設課	病棟清掃に関しまして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。また、詳細な状況についてご意見いただきありがとうございます。いただいた内容を元に巡回を実施し、病棟と協力して事実関係を調査・確認しております。今後は清掃の指導と点検、定期的なスタッフ指導を実施し、ご提案いただいた内容を踏まえて確認作業も検討してまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R8.6.5	10日ほど入院して最初の頃は不安や術後の痛みが強かったんですが、退院2日前ごろから回復して、たくさんの看護師さんが気さくに話しかけてくださって、元気になりました。話しかけやすいと、痛みや困っていることも言いやすかったので、本当に楽しかったです。ありがとうございました！！あと、名前がわかりやすく書いているのも覚えやすいし、声かけやすくてよかったです！	1 6 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。
7	R8.6.6	退院を迎えるにあたり、心より感謝の気持ちをお伝えいたします。 入院手術の前後の食事、いろいろと工夫していただき少しでも食べられるように工夫して下さったりしている事に気が付きました。そして沢山の講義を受けて、食事の大切さはよく理解できました。家に帰ったら皆様に助けていただいた命を大切にするように努力します。 医療は1人のために食事や薬、その他色々と助けていただいている方々すべてはワンチームで助けていただきました。本当にありがとうございます。大阪の地域医療のため、益々の発展をお祈り申し上げます。 (10階西病棟より)	栄養部 1 0 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６月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R8.6.8	助産師・医師に対応力について ・入院中、助産師・医師同士の情報共有ができていないと感じた。こちらが伝えた内容が正しく伝わっていなかったり、同じことを毎回何度も伝えることが多かった。それぞれ言っていることがバラバラで、どれが正しい情報なのか回答なのか分からず、退院の際は不信感だらけ。心身ともに安静が必要だが不安と怒りが込み上げ、体調に影響が出るほどだった。本当に気分が悪い。 ・医師が患者に詳細を説明しない。手術前の決められた説明はするが、その後の経過観察時の検査の現状等一切なし。医師同士でボンボン何か言っているだけで患者には説明なしで、翌日以降退院しても良いと言われる。しかし退院20分前に退院を中止される。その時も詳細なし。素人には分かりやすく説明するのが当然のこと。不安・不信を通り越し恐怖でしかない。改善して下さい。 ・シャワールの時間30分は無理です。妊婦で動きが遅い上、術後の痛み、点滴ルートが刺さったままで30分なんかで全て終わらせるのは無理。ただでさえ女性の入浴は時間がかかり30分では厳しいのに、身体が万全でない妊婦にもう少し配慮してください。16：30くらいが入浴時間最終なのはなぜですか？使用していない時間が多いのにも関わらず、一気に時間を集中させて行水させる意味が分からない。30分経つか経たないかの時に助産師に何度も何度もドアをノックされ、早く出ろとの催促。元々体調が万全でないので余計に気分が悪くなりました。こどもや学生ではないです。妊婦を焦らせるような行水指導は今すぐ止めさせてください。こちらは水以外の洗面用具をしっかり準備し、入院費もしっかり支払っています。 知人も入院予定、自分自身も再入院する予定なので早急に対応してください。他の患者さんからも同様の意見があがっていますよ。命を預けることが本気で怖いと感じるような体験でした。他の患者さんが必死に苦情を直接訴えている様子を見て、同感でした。信頼に欠けます。	8階東病棟	この度は医師と助産師が情報共有できていないと感じられ、不安や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。今後は医療スタッフ間で適切な情報共有と連携を行い、一貫した説明や対応ができるよう努めてまいります。また、シャワールの利用時間につきましては、入院中の患者さんには清潔保持のためできる限り毎日シャワーをご利用いただけるようにしておりますが、シャワー室の数に限りがあることや治療・安静度などを考慮しお一人あたり30分としてご利用いただいております。なお、病状等により時間延長が必要な場合には、状況に応じて個別に調整を行っております。また、シャワールの利用時間帯を17時までとしている理由は、17時以降は医師や助産師の配置が日中より少なくなり、シャワー利用中に体調変化などの不測の事態が生じた際に迅速な対応が難しくなる可能性があるためです。患者さんの安全を最優先に考えこのような運用としておりますので、何卒ご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。今後も患者さんに安心して療養いただけるよう、より良い医療・看護の提供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8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R8.6.8	3年前の出産に引き続き、今回もお世話になりました。前回より長く入院することになったので、かなり濃く関わる時間があったなと思います。切迫早産で入院が決まった時は毎日とにかく恐怖でした。そんな中、毎日色々なお話をして下さいました。天気の話、もうすぐ産休に入る助産師さんとの話、テレビで見た事件の話、最近飼い出したワンちゃんの話など、毎日が同じようで少しずつ違って、退屈せずとても気晴らしになれてしんどかった日々がかなり緩和され前向きに過ごすことができました。切迫早産の危機を乗り越え出産を迎え、産まれるまでは本当に実感がなく無表情でしたが、我が子と初めて対面できた時に感じたことは、嬉しいよりも先に「ありがとう」で、本当に今まで支えて下さった医療従事者の方々、栄養部やお掃除に入ってくれたお姉様のおかげだなと思いがあふれてきました。皆様はもちろん一人一人がプロフェッショナルで、普通に毎日のお仕事をこなしていただけ…と思われるかもしれませんが、私にとっては人生で忘れられない期間でした。毎日がキセキでした。宝物です。お身体にはくれぐれもお気をつけて、これからもがんばって下さい。当たり前ではない毎日に気付かせていただき、ありがとうございました。子供がかわいくてしかたありません。	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	R8.6.8	医者への対応が適当過ぎる。予約外の待ち時間が長過ぎる。医者 の女の人を増やして欲しいです。全然受付対応が悪過ぎる。	消化器内科医局	この度は診療や職員の対応で不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見につきましては、患者さんがそのように受け止められたこと真摯に受け止め、今後の対応改善に活かしてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R8.6.9	1階6番化学療養センター 12:15頃 休憩コーナーにて食事をとっていましたが、清掃事業者のAさん（ネームプレート）が休憩コーナーで食事をとられていました。割とテーブルがうまっている時だったので、公大の従業員の方もこちらの休憩コーナーを利用して昼食をとられるんだと思いました。患者だけではなく公大の従業員も休憩コーナーで食事をとってもよい規則になっているのでしょうか？少し気になったので、どうなっているのか教えて下さい。	施設課	この度は休憩コーナーの利用につきましてご意見をいただきありがとうございます。ご指摘の休憩コーナーにつきましては、患者さんやご家族の方にご利用いただくスペースですが、混雑状況や業務の都合により病院職員や委託業者職員が一時的に利用する場合もございます。しかしながら、患者さんやご家族の方が利用しづらい状況となることは望ましくないため、委託業者を含む関係職員に対し患者さんのご利用を優先し、混雑時には利用を控えるよう周知いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
12	R8.6.10	心臓血管外科で冠動脈バイパス手術で入院。病棟の心あたまる介護、こんな病院はなかなか無いと皆様言っていました。それもすごいのは、リハビリテーションの説明やわかりやすい退院の後の注意点。今なぜこの運動をするか、とにかく感激しました。町のリハビリとは全く違う様に思います。退院のためのステップリハビリできました。すごいリハビリありがとうございました。（10階東病棟より）	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8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R8.6.10	Aという医師は患者さんが大変なのに差別、区別をして、診察したくないと思ってる患者さんに対してえらそうに話すし、プレッシャーをかける。かけられた私はそれにずーっと耐えてきました。本当に医師か？と思ったし、B医師は絶対に医師と思えない。横暴で乱暴な言葉で私の娘をうつ病にしたから、大阪公大から出て下さい。早急に！！ 肝胆膵内科にいたショートでえらそうな看護師も大阪公大にいない。 眼科のC医師も最悪。	肝胆膵内科医局 肝胆膵内科外来 眼科医局	【肝胆膵内科医局】 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。いただいたご意見について真摯に受け止め、今後の診療に反映できるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 【肝胆膵内科外来】 このたびは、当院医師および看護師の対応によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。いただいたご指摘は関係部署で確認し、改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 【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。眼科の件については受診日時等の記載がないため、実際の状況を確認することができませんでした。具体的な状況等をお知らせいただければ、内容を確認し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。

患者さんからのご意見と対応（令和８年６月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R8.6.11	救急で消化器外科外来を受診した家族です。その時に診察したA医師について。検査後ストレッチャーで運ばれている時に外の待合にいましたが、「もう終わりやな」と言うのが聞こえました。医者としてどうかなと思います。入院して３日後に亡くなりました。残念です。医者として人格を疑う発言は許されるものではありません。患者や家族の気持ちを考えた行動を望みます。	消化器外科医局	このたびは、大切なご家族を亡くされた深い悲しみの中で、当院での対応によりご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご家族が待合室でお待ちの際に、診察室から「もう終わりやな」という声が聞こえたとのことで、大変つらいお気持ちになられたことと拝察いたします。 そのように聞こえる状況が生じてしまったことは、当院としても重く受け止めております。当該医師に確認したところ、急変されたご本人が呼吸促拍し、非常に苦しい状態の中でCT検査まで頑張って受けてくださったため、「しんどい検査はこれで終わりですよ」という意味でお声がけしたとのことでございました。しかしながら、その言葉がご家族にとって全く異なる意味に聞こえてしまったことは、私どもの配慮が十分でなかった結果であり、深く反省しております。亡くなられたご家族のご病状に対して、担当医をはじめスタッフ一同、できる限りの対応を行っていましたが、結果としてお力になれなかったこと、改めて心よりお悔やみ申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後は患者さん・ご家族への声かけや言葉選びについて、より一層の注意と配慮を徹底してまいります。重ねて、このたびの件でご家族の皆さまにご心痛をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R8.6.16	入院当日⑳㉑で入院手続きをしに行くと、㉑番窓口右側のピンクのファイル（整理券番号）をお取り下さり待って下さいとのことですが、私はじめ皆様分らず㉑の受付の係の人に全部尋ねてました。それでは㉑と㉑の間にピンクファイル（整理券番号）が取れるようにすれば、㉑の受付の係の人が本来の受付業務ができるのではないのでしょうか？㉑の受付の係の人はピンクファイル（整理券番号）の位置の説明をすることがなくなると思います。 別の話ですが…㉑の受付の方が「熱はありませんか？」と聞かれましたが…受付の方が聞くことですか？看護師でもないのに…。当日問診票は書いているのに…。 （12階西病棟より）	患者支援課	この度は、入院手続き時のピンクファイル（整理券番号）の設置場所につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ご提案いただきました㉑番窓口と㉑番窓口の間への設置につきましては、手続きをされる方と整理券を取りに来られる方の動線が重なり、混雑が生じる可能性があるため、現在の設置場所としております。しかしながら、場所が分かりにくく、窓口職員へ確認される方が多い状況は認識しておりますので、今後は表示方法を見直し、より分かりやすい案内表示となるよう改善を進めてまいります。また、受付職員による発熱の確認につきまして、当院では、感染症対策の一環として、現在、全窓口において、はしか（麻疹）の症状確認のため発熱の有無をお伺いしております。安全な医療環境を維持するための取り組みとして実施しておりますので、何卒ご理解、ご協力を賜り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。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R8.6.17	駐車券のサービスが分かりづらい。病棟で「下でサービス券をもらえ」と言われたが、下で聞いたら上と言われた。ナースステーションの分かりやすい所を書いておいて欲しい！	施設課	この度は駐車券サービスについてご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。運営管理会社変更に伴い、駐車料金体系や精算方法を改定いたしました。精算方法の変更もありご利用の皆様には精算時にご不便をおかけしております。お見舞い時のサービス券は基本病棟窓口で発券しておりますが、駐車場管理室でも控え用紙に必要事項を記載いただくことで発券可能です。お申し出の内容は関係各署とも共有しまして、わかりやすく案内させていただきます。貴重なご意見いただきありがとうございます。
17	R8.6.17	給水給湯システムについて（17階東） 2泊の入院で、自分より高齢と思われる患者さん2名に使い方を説明しました。私自身、機械の使い方を読んで最初うまく使えませんでした。コップでレバーを押すように指示があるのですが、手で押し方もおられ火傷しないか心配でした。もう少しわかりやすい説明（イラスト）がある方が良いと思いました。	看護部	この度は、ウォーターサーバーの使用方法について貴重なご意見をいただきありがとうございます。ウォーターサーバーの操作方法が分かりにくく、ご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。いただいたご意見を踏まえ、イラスト等を用いた分かりやすい表示について検討いたします。今後も患者さんに安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R8.6.17	計算受付について 保険証確認していないと会計門前払い。優先で受けると言われるも、全く外見問題ない人が沢山並んでる中で優先に入る程、図太くないです。採血で神経損傷させられた挙句のこと。（←このせいでこんな字しか書けなくなった。）会計で保険証確認できないとか書いてると言ってるが、注意深く見ても見つけられず、不必要に時間だけ消費されたし。何で毎回のように彼女らは人に不快な思いばかりさせる？その手の天才！	医事運営課	保険証確認でご不快を与える対応となり、誠に申し訳ございませんでした。当院では計算受付での混雑を避けるための対策として、計算受付での保険証確認は行っておりません。診療科受付や保険証確認カウンターで保険証確認できる体制を整えており、全ての患者さんへ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。ご理解、ご協力の程お願いいたします。また、掲示につきましても必要に応じて見直しに努めさせていただきます。優先窓口のご利用にご配慮いただきありがとうございます。 当窓口は書類対応の必要とされる患者さんや、見た目には見えない疾病を抱えておられる患者さんも多数いらっしゃることから、必要に応じて優先窓口へお並びいただくことは問題ございませんので、今後はお気兼ねなくご利用ください。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。
19	R8.6.18	Wi-Fiについて、もっと環境を良くして下さい！（13階東病棟より）	医療情報課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見をもとにWi-Fiの電波環境向上を検討してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R8.6.19	①食事について ・味はまずまずですが、“おひたし”“酢の物”“和え物”は冷たく食べにくいです。 ・生野菜がほとんどないのはさみしいです。 ・ジャガイモは量が多くて食べきれません。 ・朝食は牛乳があるからいいのですが、昼と晩は汁物が少なく食べにくいです。 ②部屋の照明は10時消灯ですが、9時には寝ることになっている身には眩しく入眠の妨げになります。 ③手術後のふくらはぎ圧縮機は大変快適ですが、就寝中は絞める時に目が覚めます。辛いということです。 ④手術は前回・初回からわずかの間で2回目です。初回時終了後あるいはその後の診察で、わずかな期間で再手術が必要になった医学的見地を説明していただくと有難いです。今後も時をおくことなく再度の手術が必要になるのかも知りたいところです。 ⑤病室の空調は大変すばらしいです。外の暑さがウソのようです！ ⑥看護師さんには細々と大変お世話になりました。	①栄養部 ②③14階病棟 ④泌尿器科医局	①入院中のお食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。当院では、食中毒予防のため厚生労働省の「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づき、冷たい料理はお届けする直前まで10℃以下で管理し、配膳しております。また、生野菜につきましても、食中毒予防の観点から原則として加熱調理した料理を提供しております。ご理解いただけますと幸いです。じゃがいもが多いことに関しましては、病院食は厚生労働省が定める「日本人の食事摂取基準」に基づき、必要なエネルギーや栄養素を設定して献立を作成しております。そのため芋類でのエネルギーの確保の観点から必要量のじゃがいもを提供させていただいております。また昼夕の汁物につきましても「日本人の食事摂取基準」に基づいた塩分量での献立となっており、塩分量の多い汁物の提供が困難な状況となっております。こちらにつきましてもご理解いただけますと幸いです。しかし、じゃがいも提供につきましては少量にして提供回数を増やすなど、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。 ②③療養生活において十分な睡眠、休息が取れなかったことにつきまして深くお詫び申し上げます。部屋の照明は施設基準に則り設定しております。また、消灯時間は院内統一されておりますので、総室においては個別に対応することは困難な状況です。環境調整につきましては可能な範囲で対応できるよう努力してまいります。術後のフットポンプにつきましては、合併症予防のため治療上必要な処置であり、医師の指示のもとで実施しております。しかしながら、苦痛や不快が生じていることに対して、少しでも和らぐような対応は必要であると考えます。患者さんが手術後、安楽に過ごしていただけるよう病棟スタッフ一同努力してまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。 ④この度は初回手術後、短期間で再度の手術が必要となり、ご心配とご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。当科では、再手術が必要となる理由や今後の治療方針についてご説明を行ってまいりましたが、ご本人様に十分ご理解いただける形でお伝えすることができず、ご不安を残す結果となりました。今後は、患者さんの状況など十分配慮し、ご家族への説明も含めてより分かりやすく丁寧な説明に努め、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。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8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R8.6.20	もうちょっとええ飯出せんか？高い部屋代取って、下の階と一緒に飯やん。昔（25年前）は良かったのに、上（18階）に来る必要がないわ！！	栄養部	この度はお食事の面でご期待に沿えず、誠に申し訳ございませんでした。特別室のお食事も一般病室と同じ医療の決まり（診療報酬制度）の中でご提供をしており、いただく食事代（食事療養費）も同じ金額となっております。このような状況においても少しでもご要望に沿えるように、一般食の方には特別室のみの特別なお食事として、御膳（火・水・金曜日の夕食）や麺食（昼食）をご提供させていただくなど、昔には無かった取り組みを進めております。ただ、治療食になりますとその状態に合わせた食事の提供となりますので、一般病室と同じ食事となってしまいます。今回のご意見を参考に、より良い食事の提供ができないか再度検討させていただきます。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8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R8.6.21	昨夜、暑く寝づらくウトウトしていたら頭から足まで汗でぐっしょり。看護師さんにトイレ介助をお願いして、寝巻きを着がえさせてもらいました。後頭部から全身がぐっしょり。ベッドも冷たいほど濡れていましたがシーツ交換してもらえなかったので、枕・身体部に自分でタオルを敷きました。体が不自由なので30分位かかりました。左半身が使えない（使ってはいけない）不自由さ、つらさを分かっていたきたいです。上布団もぐしょぐしょに濡れて冷たく、かぶることができませんでした。痛みはないのにつらく長い夜でした。着がえやシーツ交換も配慮していただきたいです。（シーツ交換もお願いすればしていただけたかと思いますが、深夜で同室の外もいらっしゃるので話しづらかったです）	10階西病棟	この度は夜間に大変不快でつらい思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。患者さんのお気持ちに寄り添った細やかな気配りができていなかったことを病棟全体で厳粛に受け止めております。今後は以下のような対策を徹底し、再発防止に努めてまいります。 ・視覚的・状況的な確認の徹底：着替えの介助を行う際は、衣類だけでなくシーツや寝具一式（枕・掛け布団など）の濡れ、汚れも合わせて確認することをスタッフ間で徹底します。 ・患者さんの背景に配慮した声かけ：お身体が不自由な患者さんの「つらさ」や「不自由さ」を常に念頭に置き、深夜帯であっても患者さんが遠慮なくご要望を伝えていただけるよう「シーツや枕は濡れていませんか？」といった自発的なお声かけと確認を徹底します。 患者さんからいただいた大切なご意見を看護師間で共有し、患者さんの立場に立った温かく質の高い看護が提供できる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。

患者さんからのご意見と対応（令和８年６月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R8.6.23	各階、トイレのペーパータオルをなるべく早く置いて下さい。	施設課	この度は各階トイレへのペーパータオル設置につきまして貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。当院では、感染対策の徹底及び皆様の利便性向上のため、ペーパータオルの設置を順次進めております。現在未設置となっているトイレにつきましては、スペースが限られているためにホルダーや専用ゴミ箱の設置場所の確保が難しく、患者さんの通行の妨げや安全性の支障が出る可能性を考慮し、慎重に検討を重ねております。現在は設置可能な場所から優先的に対応しておりますが、引き続き患者さんの動線や安全面を最優先に考えながら、設置に向けた調整を行ってまいります。今後も皆様に安心して快適にご利用いただける環境づくりに、病院を挙げて取り組んでまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R8.6.23	会計の機械（精算機）受付票のバーコード、毎回絶対読み込まない。どの場所も読み込まない。受付票のバーコードを読み込むようにして下さい。 あと、入院した時トイレ汚い。手を洗う石鹸の補充も言わないとしてくれない。便座クリーナーも何日も言うまで空っぽ。あまりにも…清潔であってほしい。	医療情報課 施設課	【医療情報課】 このたび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。また、自動精算機においてバーコードの読み取り反応が悪く、ご不便とご迷惑をおかけしておりますこと深くお詫び申し上げます。受付票には上部にバーコード、下部にQRコードが印字されておりますが、自動精算機で読み取り可能なのは上部のバーコードのみとなっております。なお、受付票以外にも診察券や予約票に印字されているバーコードでも読み取りが可能ですので、お試しいただけますと幸いです。このたびいただきましたご意見につきましては関係業者とも共有の上、より利用しやすい環境となるよう改善に努めてまいります。 【施設課】 トイレの清掃が行き届かず、備品の補充も不足していたことでご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。当院では清潔な療養環境の維持を最優先と考え、直ちに現場の再点検と清掃を徹底いたします。石鹸や除菌クリーナー等の消耗品については清掃時のチェックを厳格化し、不足前に確実に補充するよう管理体制を強化いたします。ご利用中に汚れや不足にお気づきの場合は、遠慮なく近くのスタッフまでお申し付けください。引き続き皆様が安心して過ごせる環境づくりに取り組んでまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。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6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R8.6.24	本日2階受付機に誰かが杖を置いて場所取りをしていた。（7:50頃） 注意したら「オレのや」と言い、第三者が「この人が置いている。あんたに言われる筋合いはない」と。なので「こんな事（場所取り）したらグチャグチャになる。1階受付機では車椅子や杖の人みんな並んでいる」と言っています。通りかかった40代女性は、「この方（私のこと）が正しい」と言った。 ・2階受付機には、場所取りダメの貼紙がない。 ・以前私が指摘した時警備で対応すると言ったが、5分前しか来ない。 ・大きな看板を置くように言った。 ・6/2、採血受付機にカード入れ、場所取りもしている。 ・2階の受付機は撤去して欲しい。 直接（対面で）回答下さい。	患者支援課	このたびは、受付機をご利用の際にご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。当院では、場所取りをご遠慮いただくよう受付機周辺に掲示を行い、患者さん同士が譲り合ってご利用いただけるようお願いしております。すべての状況に対して職員がその都度対応することは難しい面もございますが、今後も円滑な受付環境の維持に努めてまいります。また、受付機は受付手続きの円滑化を目的として設置しており、撤去の予定はございません。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6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R8.6.24	予約外再診にて来院。待ち時間ありは説明を受け、経験もあり、百も承知。電光掲示板には90分遅れの表示がされていたが、外待合で私一人になった時点で2時間14分待っていた。担当医の待ち番号が消えてしまったので受付に聞きに行こうとしたらAという看護師？が出てきて、先生が病棟に上がってしまったのでもう少し待ってくれと言う。昼ご飯を食べてきたらとの話をしだったので、具体的に何分位待つのかと問う。30分位だと言うので、もっと早く言え と言う。少しキツイ言い方だったが自分の番号は出ないし、放ったらかしだし、説明が遅い。市大から公大になって変わってしまった気がする。	皮膚科外来	この度は、長時間お待ちいただいたにもかかわらず、ご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。また、予約外で受診された際に、待ち時間に関する説明やお声がけが十分でなく、対応した看護師の配慮に欠けた言動によりご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。さらに、診察医師の予定を十分に把握できていなかったため、診察までの待ち時間が長くなり、その状況について適切なご案内ができなかったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。今回いただきましたご意見を真摯に受け止め外来看護師に対し、お待ちいただいている患者さんのお気持ちに寄り添ったお声がけやわかりやすい説明を徹底するよう指導し、再発防止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。なお、電光掲示板に表示される待ち時間は、予約患者さんを対象とした目安の時間となっておりますことを、ご理解いただけますと幸いです。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
27	R8.6.24	㊤エコー検査室について スタッフの方の対応は丁寧で良かったです。 エコーで靴を脱いでベッドに寝るのですが、終了後靴を履く際に靴ベラが欲しかったです。抗がん剤で指がちょっと痛いので靴ベラがなくても履けますが、ちょっと履きにくかったりするのであるとありがたいです。全ベッドにとは言わないので、ホットタオルを持って来てくださった際に靴ベラがいるか聞いてくださって、借りれると大変ありがたいです。お年寄りの方も助かるんじゃないかな。もしもう備え付けてあって、私が気付かなかったのであれば申し訳ありません。 Drはじめスタッフの皆さんによくしていただいて、いつも感謝しています。ありがとうございます。	中央臨床検査部	この度は配慮が足りず、申し訳ございませんでした。靴ベラに関しては各部屋に備え付けてはいるのですが、患者さんが気付かないということは分かりにくい位置だったと思われます。今後、靴ベラを目立つ位置に配置し、環境改善に努めたいと思います。また、スタッフへのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。患者さんからの感謝の気持ちを励みに、今後も患者さんに寄り添った対応ができますよう、接遇研修にも努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
28	R8.6.24	ガン患者の家族です。 面会が30分はつらい。 本人も家族と一緒にの方が心が落ち着くので、せめて2時間くらいは許可してほしいです。	総務企画課	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。当院では感染症拡大防止の観点から、面会時間を制限させていただいております。入院治療中の患者さんは免疫力・抵抗力が低下した方が多いので、万一でも面会者から感染すると命の危険があります。特に免疫力が低下している可能性の高いがん患者さんについては、感染症リスクが高くなる恐れがあります。皆様には大変ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
29	R8.6.25	A先生からB先生に代わったのですが今日が初めてで、体の不具合が色々あるし安全なので電車で通っているのに、何かにつけて「次回診て糖が落ち着いていたら近くの病院に行ってくれ」と言われました。近くの病院では治らないと探して来ているのにショックでした。年1ぐらい入院していると伝えても同じことと言われました。今まではなかったことなので大変ショックでした。病院の方針が変わったのか、先生が変わるとそうなのでしょうか？	生活習慣病・ 糖尿病センター医局	この度は貴重なご意見、お問い合わせいただきありがとうございます。また、担当交代となった担当医からの十分な説明にいたらなかったことなどより、今後の診療に対するご不安・ご心配を抱かれたことかと拝察いたします。生活習慣病・糖尿病センターでは、近隣の医療機関より注射療法が必要な患者さんや合併症をとまった重症の糖尿病患者さんを数多くご紹介いただき対応させていただいております。糖尿病は長期間の療養と治療の継続が大切です。専門的な診断治療の後、治療法が安定し病状が改善された場合は、日々の生活習慣も含めてより頻回に細やかに診ていただけるようにかかりつけ医への受診も勧めております。また、病状が悪化された場合は、いつでも受診いただけるようにかかりつけ医からの紹介受診・連携も強化しているところで、す。個々の患者さんの病状・治療状況等に応じて、良い療養と診療を継続できるように相談対応させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
30	R8.6.26	先日面談を受けたのですが、ソーシャルワーカーが派手なネイルをしていて不快でした。看護師さんは誰一人としてそんな人はいません。こちらは病気でしんどいのに不快です。きちんと指導して下さい。	患者支援課	この度は職員の身だしなみにより、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。ご意見を受け確認いたしました。が、ソーシャルワーカーにはご指摘に該当する職員は確認できませんでした。しかしながら、患者さんに安心してご利用いただけるよう、職員の身だしなみについて改めて周知してまいります。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6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
31	R8.6.28	<一言進上> 自分達の設備を見直して。恥ずかしい。 まず一番に古い設備について ①トイレ配管臭い。配管の水で口を洗うのが苦痛。 ②ベッド低反発マット一番古い物。今新しいので寝返りが楽にできる。 ③部屋内にコントローラがない。スイッチまで足を運ぶと危険。 ④トイレユニットは時代遅れ！！特にレバーの付いている位置がおかしい！！ホテル並みの料金に啞然とする。 ⑤お風呂危険！！danger！！設備良ければ納得！！ ⑥これで1室3万円とは、物には値打ちというのがある。 病院の管理者は物の価値がわからんのか？対価に対するサービス・設備・市場原理、資本主義を理解する者を責任者とすること。一言進上。 出来る所よりやりなさい。同じ経営者として恥ずかしい。	施設課 18階東病棟	【施設課】 この度は、特別室の設備や配置につきましてご不便と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。手すりやトイレユニット、照明機能、病床マットにつきまして、患者さんの目線に立った使いやすさへの配慮が不足しておりましたことを真摯に受け止めております。皆様がより快適にお過ごしいただけるよう現状の設備のうち、改善可能な個所から速やかに見直しを行います。併せて、今後の病室改修や設備更新における重要な課題とさせていただきます。今後とも、患者さんが安心して快適な入院生活を送れ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ました。ありがとうございます。 【18階東病棟】 この度は、病室をはじめ療養環境につきましてご期待に添えず、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。当院は1993年の開院以来、施設・設備の維持管理や改修を順次行ってまいりましたが、今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、より快適な療養環境をご提供できるよう、今後の施設・設備の整備や改善の参考とさせていただきます。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。

患者さんからのご意見と対応（令和8年6月）

N o	年月日	内 容	部署名	対 応
32	R8.6.29	1階のエレベーターホールの所に非常階段のドアを内側から勢いよく開けられた方がいました。私は細いし小さいのでもう少しで転びそうになりました。「危ないでしょ！！」って注意したら直立不動で丁寧に謝ってくれましたが、腕はズキズキで多分明日は青タンができて紫色になってると思います。私も年寄りですが、もっと年配の方がいてたら多分倒れてたでしょう。※私は普通に歩いていただけです！！	施設課	この度は、当院の非常階段付近にて危険な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を真摯に受け止め、当院で業務に従事するすべてのスタッフに対し、ドアを開閉する際は周囲の安全を十分に確認し、ゆっくりと行うよう改めて周知・指導をするとともに、安全対策に講じるよう検討いたします。今後とも、皆様に安全で安心な院内環境をご提供できるよう、スタッフへの教育と安全管理の強化に努めてまいりますので、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、院内の安全向上につながる貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。