

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R2.7.1	自動精算機の前が車椅子の方用になっていない。こういう方も居るので、通路を広くしてほしい。	医事運営課	自動精算機前の通路の幅が狭くなっておりご迷惑をおかけいたしております。車椅子をご利用の方は、通路の幅が広い一番左の優先自動精算機を並ばずにご利用いただけます。今回のご意見を踏まえ、優先自動精算機の表示を目立つように大きく拡大表示させていただきましたのでご利用いただければと存じます。貴重なご意見ありがとうございました。
2	R2.7.3	お世話になります。コロナ関連で下記お伝えさせて頂きたく。 (1)エレベーターの「密」に対する対応をお願いします。可能であれば人数制限や、会話をしない等のルールを。医療機関として意識低いと感じてしまいます。 (2)入院の流れの説明が不明確。面会不可は良いと思いますが、病棟受付以降の流れが不明なまま、入院する本人と面会者がそのまま別れることになりました。	(1) 感染制御部 (2) 患者支援課	(1) この度は貴重なご意見ありがとうございました。エレベーターの使用について、なるべく混雑を避け、エレベーター内では会話を控えていただくようなポスターを掲示させていただきます。ご不便をお掛けしますが、ご協力の程何卒よろしくお願いいたします。 (2) 貴重なご意見ありがとうございました。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため面会制限しておりますが、それをふまえた入院時の流れについて説明不足があり、お詫び申し上げます。今後、分かりやすい説明に努めてまいります。
3	R2.7.8	以前初めての時会計で3時間待たされた者ですが、本日NBUVBで来院。症状良くならず、塗り薬が無くなったので受付でその旨連絡。「NBUVB時に薬の件伝えてくれ」とのことで、9:20の時間まで待ち9:50頃呼ばれたのでその旨（薬の件）伝えると、診察必要とのことで受付が最初からやり直しに。最初の受付（窓口）時で内容話した時に“診察必要”と対応いただければ、その時点をお願いしたと思います。それで診察が早くなったか否かはわかりませんが、どうも連携が良くないのでは？具合が悪くて来ている病院でこのような対応は残念です。一度話し合いされたいかがですか？	皮膚科外来	この度は診察までの手続きが速やかに行えず申し訳ございません。皮膚科外来では、受付でお知らせいただいた患者さんの情報は、日頃から看護師等と共有するように努めております。今回いただいたご意見をもとに、各職種であらためて状況の振り返りと話し合いをし、情報共有と連携について確認いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R2.7.9	医療従事者の皆様に感謝を申し上げます。ここ数か月間はコロナの対応で本当に大変な日々を送っておられる事と思います。自分自身や家族への感染の心配もありながら、患者さんのために自己犠牲の精神で働いてくださりありがとうございます。あらゆる勤勉な働きには価値がある！まだまだ感染症は続きそうです。ぜひこれからも地域医療の中心地として宜しくお願いします。皆様の働きが報われますようお祈りしています。	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。
5	R2.7.13	女性診療科と乳腺内分泌外科でお世話になっております。どちらも同じ曜日、同じ時期に通院しています。次回の診察予約の日時は、乳腺内分泌外科の先生は女性診療科の予約状況を確認して（1日で終わるように）同じ日に予約を入れていただきますが、女性診療科の先生は乳腺内分泌外科の予約状況を確認されないで、「乳腺内分泌外科の予約が○月×日なので、同じ日にしていただけませんか？」と毎回お願いしています。私以外にも2科以上で診察を受けている方もいると思いますので、電子カルテをもっと活用していただけたらと思います。	女性診療科	貴重なご指摘ありがとうございます。同一日の受診となるような配慮が欠けており申し訳ありませんでした。今後は、できるだけ同一診療日に受診できるよう、カルテにコメントを残すなどして分かるようにし、ご不便をおかけしないよう配慮するようにいたします。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R2.7.14	<p>先日（6/24水）第一内科に、歯医者さんから聞くように言われましたので電話をかけましたら、私の先生は火・木曜日担当でしたので「明日午後2時から4時の間にかけてください」と言われました。その時に名前とID番号と抜歯2本するのにワーファリンを止めなければならないのか？という内容を話しました。</p> <p>翌日（6/25木）に午後3時45分に第一内科に電話しましたら、4回くらい呼び出し音がしてプチっと切れました。それを3、4回繰り返しましたが出てもらえなかったので、第二内科の方へ悪いとは思いますがかけましたら電話に出てくれましたので、昨日の話と当日の電話が繋がらないことを話したら、「内線でかけてみましょう」と言ってやってくれました。つながりました。そして昨日のことを話しましたら、「先生は休止する必要はないと言っています」と言われましたので、「2本ですよ」と言いましても「休止する必要はないです」と言うので、「そうですか。わかりました。ありがとうございます」と言って電話を切りました。</p> <p>第一内科の方の女性の態度と言葉の使い方、冷たい態度には腹が立ちました。柔らかみのない態度で、「電話をしたのが悪かったのかしら」と思うばかりでした。気分悪かったです。名前もおっしゃらなかったもので、誰かはわかりませんでした。</p>	第一内科外来	<p>この度はお電話の対応に関してご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。電話が何度も切れてしまった件に関しては詳細がわかりかねますが、患者さんへのお電話対応は顔が見えないからこそ伝え方、言葉使いに注意するよう指導いたします。貴重なご意見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2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R2.7.15	自転車置き場が狭すぎると思います。特に、体調が万全でなかったり、けがをしていたりする人が利用するのに、そういう配慮がないように感じます。私の場合も足の指を切開した日に、右足を引きずりながら停めておいた自転車を出すのに大変苦労しました。辛かったです。健康な時でもとにかく狭いと思います。今日も停めるスペースがありませんでした！！	庶務課	ご不便をお掛けして申し訳ございません。駐輪場については、横断歩道向かい側の医学部学舎入り口左手にもスペースを用意しており、こちらは比較的余裕がありますので、ご活用いただければと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
8	R2.7.15	1106室の患者ですが、この部屋から女子用トイレが丸見え。扉の開閉が重たそうで開けっ放しの時が多い。あまり眺めが良くないので手前にカーテン？一考を！	11階東病棟	カーテンを壁と間違えて支えにしようとするとう転倒につながったり、点滴台を使用した患者さんの通行の妨げとなるなど、安全管理および感染対策の観点から、トイレ前のカーテンの設置については困難であります。ご理解のほど、よろしく願いいたします。
9	R2.7.15	・アメニティセットは便利で助かりました。但し1日¥450は安すぎる。もう少し高くなってもパジャマは良いものを望みます。 ・クリーニングの取り次ぎがあれば良かったと思います。	患者支援課	アメニティセットに関しては、平均的な価格相場と寝巻の種類選別をしています。クリーニングについては、レンタルを行ってまますので取り次ぎはしていませんが、今後検討も視野に入れております。この度は貴重なご意見頂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2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R2.7.17	<p>大学の附属病院、大阪市立の状況はわかっているつもりですが、何故かこの病院患者（客層）が悪すぎる。マナーが悪い。お金持ち風の人を見かけない。何故か来院しない理由があるのか？</p> <p>ひいては看護師室でインスタントラーメンを食べたり、PCの前で2～3人がダベリながら話してる姿を見ると…影響があるのではと思う。看護師やお医者さんのレベルまで落ちてくる様に思う。 近大病院（奈良）や武庫川病院（？）等々出入りした事あるが雰囲気が大分異にしている。（ラーメンを食べる部屋は別に作ってあげて下さい） 大変お世話になりながら勝手な事を書きました。</p>	1 1階東病棟	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。看護師には詰所以外の休憩室で食事をとるよう指導しております。また、業務中の私語につきましても控えるよう指導しています。患者さんに不快な思いをさせないよう今後も指導を続けてまいります。</p>
11	R2.7.17	<p>食事を普通に食べられるようにおいしくしてほしい。長期だと特に、配膳車の音が聞こえるだけで吐き気がする。蓋を開けるのも嫌という程になってしまいました。治療のためにも食べないといけないのに、お金も払い、食べれない食事というのも問題だと思う。入院したら食べることぐらいが楽しみなので、どうか考慮していただけたらと思います。先生方はLAWSONで食べれるものを買って食べてと言われるが、食事代を払っているのにそれはおかしいと思う。おいしく食べれるものを提供していただきたいです。</p>	栄養部	<p>貴重なご意見ありがとうございました。献立の内容について改善に努めて参ります。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2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R2.7.21	コロナが増えているので府外からの面会を早急に禁止して欲しいです。お願いします。	感染制御部	ご意見ありがとうございます。当院では昨今の新型コロナ陽性者の増加状況を鑑みて7月27日より面会時間を13時～17時とし面会制限を強化しております。ホームページでもお知らせさせて頂いておりますように、面会に来られる方の事前の検温、体調管理（症状がある場合には面会を控えていただく）、マスクの着用、手指消毒の徹底、面会時間の短縮、面会は1患者さんに対しお一人で談話室での面会で5分程度とする事、飲食をしない事等の対策を強化させていただいております。ご賢察の上ご理解・ご協力賜りますようお願いいたします。
13	R2.7.25	患者（自室）の丸椅子は1人につき1個は必要である。食事の時ベッドの上で食べればシーツを汚します。	15階東病棟	貴重なご意見ありがとうございます。病室で丸椅子を常時設置しておくのと、出入りの際に障害となり患者さんが転倒する危険性が高いため、必要時のみ使用して頂いています。説明や配慮が十分でなく、患者さんに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。患者さんが気持ちよく入院生活を送れるように今後も努力して参りますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
14	R2.7.25	本日のお昼の“甘辛冷やし肉うどん”とても美味しくいただきました。メニューも金賞をもらっているみたいで、さすがだと思いました。しかし他の日のメニューは食べづらく、私達抗がん剤治療を受けている者は食欲はかなり落ち、入院中の楽しみは食事ぐらいになるので、本日のお昼ぐらいのクオリティのあるメニューの改善に努めていただければ、入院生活もまたがんばっていけると思います。よろしくお願い致します。	栄養部	貴重なご意見ありがとうございます。献立の内容について改善に努めて参ります。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2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R2.7.27	<p>統合失調症で幻聴に悩まされている娘のAのこの1年間を振り返ると、</p> <p>「寝袋の購入」「東京へ行って歌手になりたがった」「家出しかけた」「シルバーカーの突然の購入」「将来への不安から施設への入居を要求」「障害者年金だけでは足らなくなる。施設に入るのにお金が足りない、と何度も言ってくる」「お金が盗まれると警察を呼んでしまった」「ラインしても返信のない人への不信感が強くなり、返信が来る人以外のアドレスを全て消去」「家族へも不信に思ったら容赦なく行動に移す」「仕事先を探して何度も申込むも叶わず嫌になった様子」「幻聴が、櫻井翔がパパを攻撃しに来るなどと言い出した」「弟といとこが繋がっていてAを攻めて来ると思っている」「歌うことだけは好きな様子」</p> <p>主治医からは治らない、合う薬がないと言われているようです。大阪市大病院ではAの統合失調症を治して頂ける先生はいないのでしょうか？</p>	神経精神科外来	現在の医学では治癒することは難しく、症状と付き合っていくことが望ましいと思われます。今後も患者さん、ご家族のお気持ちに寄り添い安心・安全な治療・対応に努めます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R2.7.28	<p>何年か前に診察して頂いた時は大変優しく、丁寧に対応してくれる、とても印象の良いA先生でしたが、先日救急で診て頂いた時の威圧的な対応に、ただただ驚きました。 ホルモン剤の話を聞いたかったのに話の途中で、「その治療をやるって決めてからの相談にしませんか？」と半笑いで言われました。この先生には何も相談できなくなったなと思いました。この先また診てもらうこともあるのかと思うと、不安しかありません。Bさんにはとても優しく接して頂きました。不安でしんどかった時に大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	女性診療科	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。痛みを自覚され来院していただき、それに対する治療についての相談をされようとしたところ、お話をしっかりと伺って、それを受け止めて差し上げることができなかったことについては、我々は反省し改善していくべきところと感じています。担当医師は、患者さんが痛みで大変な思いをされていると考え、医学的には内膜症性の腹痛であろうと判断し、ホルモン治療がもっとも有効と考えお勧めさせて頂いたようです。強くお勧めさせていただくことが患者さんの苦痛を少しでも軽減する近道と思ったが故に、その口調も強くなってしまい不安を与えてしまったと考えます。本来治療については我々のご提案をする義務はありますが、強要する権利はありません。患者さんにしっかりと説明し納得してもらって初めてその治療が開始されるべきものです。今回の場合、診察を行って状況を把握した上で治療方法について患者さんに選択肢をご提示して、色々のメリットとデメリットをお伝えし、一緒に治療方法について相談できれば良かったと思います。頂いた貴重なご意見を活かし、より良い医療を提供できるように努めてまいります。</p>
17	R2.7.29	<p>化学療法室の待合付近そうじ業者の人が騒がしい。一度見回りをされてはどうか？特に午後から夕方にかけて。病院の待合場所がこの状況では、とても残念である。</p>	施設課	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃控え室付近での清掃準備作業中の事であるかと思われます。静かに準備するように注意・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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和2年7月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R2.7.30	差額ベッド代が非常に高く、一般庶民には手が届かない。病状よりもその点が気がり。十分な治療ができない。	医事運営課	差額ベッド代に関しては、近隣の他病院等の料金を参考に設定しております。また、料金は受益者負担の観点からご希望者にご負担いただいております。ご理解いただければと存じます。なお、個室・相部屋どちらに在室されていまして治療内容に違いはございませんのでご安心下さい。貴重なご意見ありがとうございました。
19	R2.7.31	当市民病院に入院して本当に良かったと思います。諸先生を始め、適切に診てもらい処理され、心から感謝しています！重ねて御礼申し上げ、今後とも何卒宜しくお願い致します！！	1 3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。
20	R2.7.31	看護師さん方は大変なのはわかりますが、対応が悪く、笑顔もなく、吐き捨てるような言葉が多いらしいです。病気で辛い人にもう少し優しく接して欲しいです。預ける家族としては優しくない人ばかりと聞くのは辛いです。	1 1階病棟	この度はご入院中の患者さんに対し、看護師の言葉遣いや態度でご不快な思いをおかけしたこと、深くお詫び申し上げます。職員の教育は日頃から注力してきたつもりでしたが、今回のご指摘を真摯に受け止め接遇について看護師の指導に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。