

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.3.2	総合案内の対応について、本日母が手術のため手術が終わる時間に来院し、1階で待機していたら良いかを聞こうと声をかけたのですが、2人とも俯いて作業をされていてこちらに気付かず、目の前に人がいるのに顔を上げてもらえず、残念な対応でした。総合案内は病院の顔ともいえるべき場所です。仕切り板があり声が届きにくいなら尚更、人の気配を多少なりとも意識して頂きたいと思います。	患者支援課	この度は対応が行き届いておらず大変申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフと共有いたしました。引き続き接遇を心掛け業務に取り組みます。
2	R3.3.5	待ち時間が長い 5時間！	眼科外来	この度は貴重なご意見をありがとうございました。どのような待ち時間が発生したかが分かりかねますので、全般的なお話として対応させていただきます。 眼科外来は、大阪府下のみならず周辺の地域より患者さんが集まり、大変混雑している状況です。また、現在初診の患者さんは昨年より地域連携枠も設け、少しでも待ち時間を短縮するよう心がけております。しかしながら、緊急の患者さんの対応などに伴い、どうしても本来よりも待ち時間が多くなる場合もございます。貴重なご意見としてお受けいたしますが、全てご期待に添えないのが現状でございます。何卒ご容赦のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R3.3.6	<p>入院日が決まり、日程のTELを頂きました。その際に手術の説明を聞くのに家族が同席しないといけないとの事で、説明の日にちと時間を伝えられて、家族にお願いして来てもらうことに。</p> <p>しかし入院したその日、病棟の看護師さんから手術説明が違う日にち・時間であることを伝えられました。</p> <p>17階東のA医師にもともと入院センター(?)から伝えられている説明の日時が違い、家族も大阪に妹しかおらず、仕事も夜勤明けでその日も夜勤である為きびしいことを言うとA医師より「夜勤と夜勤の間なら工作中じゃないから来れるでしょ!」と。</p> <p>手術説明が大切なのはわかります。でも呆れて言葉が出ませんでした。病気だけみて患者や家族のことはみない冷たいDrだなと感じました。ましてや病院側の連絡ミスなのに謝罪すらなく、強めの口調で。病棟看護師さんはとても良い人ばかりだったのに、A医師だけがすごく不愉快でした。病気だけでなく患者や家族の話の傾聴できるような医師教育もおねがいします。A医師に必ずお伝えください。リモートの検討もおねがいします。</p>	17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。</p> <p>まずは不快な思いをされたこと、たいへん遺憾に思います。当科では手術を受ける患者さんの入院決定の連絡をする際に、入院後には手術の説明がある為に家族に同席をしていただくという事は、説明させていただいております。しかし、連絡する医師と入院後の医師は全く違うために、手術説明の日時の約束はどの方もできない事になっています。今回は患者さんのご都合に沿った日時でご案内が出来ず、患者さん・ご家族に大変ご迷惑をおかけいたしました。今後は不快な思いをしないよう対応できるよう、医師・看護師より一層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3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.3.11	<p>約10日の入院をさせて頂きました。大変お世話に成りました。ありがとうございました。看護師様・スタッフの皆様コロナ禍の中細かい消毒等、配慮の行き届いている事はありがたい事だなあと、ひしひしと感じました。大変な時期から皆様頑張っていらっしゃる事ですが、本当に気持ち良く入院させて頂きました。</p> <p>身体に気をつけてお仕事をされます事をお祈り申し上げます。市大病院で本当によかったと思いました。ありがとうございました！</p>	1 3階東病棟	<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>
5	R3.3.11	<p>フロアにある公衆電話（IP）が以前と変わりましたが、IPから携帯電話にかけられるようにして頂けるとありがたい。宜しくお願いします。世の中のIP電話で携帯にかけれるものは少ないのは知っていますが、病院のIPなら携帯にかけれるようにした方が何かと患者も家族も助かります。お願い致します。</p>	施設課	<p>この度はご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。当院に設置の公衆電話機につきましては、IP回線ではなくアナログ回線を使用しており、携帯電話への発信も可能でございます。但し、当公衆電話機は発信番号が非通知となります為、相手様の携帯電話において、何らかの非通知着信拒否等が設定されておりますと、かけることができません。ご了承いただきますよう、宜しくお願い申し上げます。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R3.3.12	2021年3月4日からマイナンバーカードを健康保険証として利用できるようになると政府から発表されています。こちらの病院ではまだ対応できていないとのこと。国によるマイナンバーカード普及政策であり、国民にも利益のあることです。数年内にはすべての医療機関で対応が必要な業務でもあるので、早期の対応をお願いしたいです。	医療情報部	貴重なご意見ありがとうございます。時期は未定ですが、導入の検討を進めているところです。時期が決定すれば掲示物などでお知らせいたします。
7	R3.3.12	1階保険証確認の受付の女性の対応が悪い！	医事運営課	この度は、保険証確認カウンター受付職員の対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。担当者は時間単位で交代しており、該当職員を特定することは出来ませんでした。交代の可能性のある職員全員に本件を周知するとともに、患者さんの状況を踏まえた対応をするように指導いたしました。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3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R3.3.15	<p>ピンクの制服の女性の1人が、配膳時と膳のかたづけの確認時に声をかけずにいきなりカーテンをあける。しかも黙ったまま置いて立ち去る。ちよくちよくカーテンを閉めずに行く。声をかけてから、せめて声をかけながら開けるのがあたりまえのマナーなのに、それができてない。（10階東病棟より）</p>	看護部	<p>今回看護補助者の対応が不適切で申し訳ございませんでした。常日頃から、患者さんのベッドサイドに伺うときはお声掛けをしてから入室すること、また退室時はカーテンの隙間がないか確認するように指導しています。しかし、業務の焦りからお声掛けや確認が不十分となり、患者さんに不快な思いをさせてしまいました。今後はどのような時でも、患者さんとアイコンタクトを取ってお声掛けや応対を行い、快適な入院環境が提供できるよう周知し改善していきたいと思っております。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R3.3.16	<p>・パンの袋を保温器に入れてるせいで、袋の中のパンが湯気でビチョビチョになってる。入れないでほしい。そんなパンは気持ち悪いと言ったら、1人だけ別には出来ないと言われた。</p> <p>・2年程前に入院した時よりもパンのレパートリーがしょぼい。（黒糖の味のしない黒糖パンなど）コストの事もあると思うが、メーカーに言ってほしい。</p> <p>・甘さの強いミルクパンにジャムマーガリンを付けられても使えない。カロリーだけ見てるせいなら、再考してほしい。</p> <p>入院時の食事は数少ない楽しみです。改善できたらと思います。（10階東病棟より）</p>	栄養部	<p>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> <p>・パンにおきましては、患者さんには可能な限り温かなパンの提供を心掛けております。パンが湯気でビショビショになるのは、パンの中の水分が袋内に集まり濡れたような食感になった可能性があるため、今後商材のレパートリーを含め検討させていただきます。</p> <p>・ほんのり甘いミルクパンは人気メニューの一つで、ジャムマーガリンで更に美味しくなったとのご意見も現在までにいただいております。ジャムマーガリン等の必要性を違った角度から再度検討させていただきます。</p> <p>今後も患者さんにとって楽しみが増えるよう努めてまいります。</p>
10	R3.3.18	<p>A先生がいらしてくださって、私達家族は心強かったです。先生がいなくなるのは悲しいですが、これまで大変にありがとうございました。まだまだいてくださると勝手に思っていたので、残念でなりません。これまで本当にありがとうございました。</p> <p>現在も他科にもお世話になっています。皆様（医師、看護師、受付、病院業務に関わられている方）ありがとうございます。これからも宜しく願い申し上げます。（家族代筆）</p>	神経内科外来	<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>

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R3.3.18	⑭番窓口の待ち合いのイスが前すぎる。後ろへさげてほしい。⑭で支払いをしていた際、後ろを車イスが通過し当たりかけた。目が不自由なため、大変怖い思いをした。対応をお願いしたい。	患者支援課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。椅子の配置を変更させていただきました。
12	R3.3.19	いつも駐車場に入庫しようとする際、路上駐車が多く、スムーズに入庫できない。対向車線からの車も見えないので事故になりかねない状況もあった。なんとかしてほしい。	庶務課	ご意見ありがとうございます。病院前の道路については駐車禁止区域となっており、駐停車がありますと交通の妨げとなるため、再三警察へも取り締まりを依頼しておりますが、ご指摘のとおり路上駐車されることがあり、ご迷惑をお掛けしております。安全のため、警備員による交通誘導も実施しておりますが、警察への相談とともに院内放送等でも路上駐車禁止の案内を行い、今後とも皆様に安心してご来院いただけるよう努めてまいります。
13	R3.3.19	処方せん相談窓口のスタッフの方の対応ですが、操作方法がわからない方に対して、高圧的で良くない印象を受けました。病院なのでもう少し優しく対応をされた方が良くと思います。	処方せん相談窓口	貴重なご意見をありがとうございます。不快な印象をお持ちになったことについてお詫びいたします。親切で丁寧な対応を心がけているつもりでございましたが、至らないところがあり申し訳なく思います。一層努力し、今後そのような事がないよう改めて窓口内で徹底したいと思っております。

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R3.3.20	年にか月にか1回阿倍野区図書館に頼めば、図書館ボランティアさんが来院されます。本の貸出しはもちろん、紙芝居や歌やお話、ゲーム等をしてくれますので、ためして下さい。（15階西病棟より）	患者支援課	貴重な情報ありがとうございます。患者さんの豊かな療養環境の支援のため当院でもボランティアスタッフにより様々なイベントを実施しています。2020年度は新型コロナウイルスの影響で院内イベントを中止せざるを得ませんでした。状況が好転し、患者さんの安心・安全が守れるようになれば、今回いただいた事も検討し、イベントを順次再開いたします。今しばらく我慢の期間が続きますが何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。
15	R3.3.23	入院している時に担当だったリハビリのAという理学療法士。乱暴な感じで嫌だった。笑顔もなく、リハビリが嫌だった。かいぜんしていただきたいです。	リハビリテーション部	貴重なご指摘ありがとうございます。診療時の対応について、気分を害されたことについてお詫び申し上げます。今後は、満足度の高い診療となるように、今回のご意見をスタッフ全員で共有し、改善に努めていきたいと考えます。

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R3.3.23	<p>市立病院にかかっている以外の病気を診てもらえない制度そのもの。なぜ町医者から紹介を断られるのかわからない？紹介町医者に聞いてくれと言われ聞いた折、スーパーといっしょで、市立はうけないと言われた。国民全体がわかるような表現で、市立病院の受付あたりに提示していただけたら納得しますが。よろしくご検討願います。</p> <p>理由 検査そのものの回数が減らせ、経済的・本人の身体負担、X線等何度も病院ごとに受けなくて済むように。その内被ばくしてしまう。</p>	患者支援課	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院は特定機能病院として厚生労働省から承認を受けており、医療の機能分担のうち高度な医療の提供などを担っています。そのため、原則として地域医療機関・クリニックからの紹介状を持参いただいております。その際、紹介元医療機関・クリニックでの検査結果やレントゲンなどの画像などがあれば一緒に持参いただいております。今後も、患者さんに分かりやすくご説明をまいりますのでご不明点がございましたら、病院1階医療相談窓口にお問い合わせください。</p>
17	R3.3.24	<p>今回初めて大学病院へ入院となり、不安でしたが、食事も美味しく、病棟のスタッフ様の親切・丁寧な接遇に感動しています。適切な言葉ではないかと思いますが、快適な入院生活を送らせていただきました。ただ…1つだけ。</p> <p>エレベーターに乗った時、長い白衣を着た女性2人が一緒に、人が降りる時も開閉ボタンを患者さんが押して、目的階に着いた時も患者さんより先に降りて出る姿は見てて良くないと思いました。それ以外は満点で最高でした。お世話になりました。</p>	庶務課	<p>この度は、当院スタッフの接遇に関してお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。一方で、スタッフのエレベーター乗降時の行動におきましては、ご不快な思いをおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を深く受け止め、スタッフには研修等を通じて、接遇の意識、マナーの向上に努めてまいります所存でございます。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R3.3.30	<ul style="list-style-type: none"> ・コインロッカーを入れてほしい。冬は荷物があり手がふさがる ・傘立てもいる 	<p style="text-align: center;">施設課 患者支援課</p>	<p>【施設課】コインロッカーについて、ご不便をおかけし申し訳ございません。コインロッカーにつきましては、設置場所や運用方法など考慮しながら、今後の検討課題と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。</p> <p>【患者支援課】傘立てにつきましては、防犯上設置しておりません。傘は各自で管理いただき、降雨の際には各出入口へ傘袋（ビニール製）を設置することで対応しております。また、手がふさがる場面を想定し、計算窓口等のカウンターには傘・杖ホルダーを設置しておりますのでご利用ください。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。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R3.3.30	何回も診察・検査に来さされる。手術ありきで通院がすすんで来ていたが、実際の検査日・手術日を決めた当日になって飲んでる薬がリスクがあるということで、再度の日程組みとなった。仕事がない人はいいが、会社員が有休をとって通うことをまったく考えておられないよう。初診でお薬手帳をみせた上でのなりゆきだったので、あきれる。もっと親身になって診察されるべき。	耳鼻いんこう科外来	この度は、当科の対応に対して御迷惑をおかけいたしました。いただきましたご意見を科内で周知し、真摯に受け止めております。今後、医師およびスタッフ含めて再発防止に努めていき、患者さんの社会的な背景に寄り添った医療を提供することに努めさせていただきます。
〃	R3.3.30	システムも現代社会に合っていない。もう少し小さいが私立の病院はもっと効率がいいです。企業(?)努力すべき。市民のための病院であるべきです。	医療情報部	この度は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。当院は平成19年5月から病院情報の電子化を推進し、診療の効率化はかっております。今後も患者さんの立場に立って改善に向け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3年3月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R3.3.30	①入院食の新メニュー開発してほしいです！今の食事 ももちろん美味しいですが、少し飽きてしまいます。	栄養部	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 新メニュー開発については、4月より取り組んで いる内容の一つでございます。メニューの検討や 試作を繰り返し、少しずつではございますが患者 さんに安心安全かつ飽きのこないメニューを提供 できるよう努めてまいります。
〃	R3.3.30	②エンシュアHの取り扱ってる味を増やしてほしいで す！せっかく7種類あるので全部とは言わないけど、 色んな味を楽しみたい！	薬剤部	医薬品は、治療上必要であると認めた場合に医師 から依頼を受けて、院内の委員会で審議の上取 扱っています。エンシュアHの味についても、飲み づらいなど理由があれば適宜対応させていただきますので、ご相談ください。この度は貴重なご意見 ありがとうございました。
〃	R3.3.30	③看護師さん、みなさん優しくていつも支えられてま す。いつも忙しそうなのでちゃんと休んで下さい！	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。
21	R3.3.31	2階17番の待ち合いでの私語が目立つ。ヒマツ防止の ため私語を注意。	血液内科外来	貴重なご意見ありがとうございます。現在病院と して新型コロナウイルス感染症防止に努めている ところであります。今後、ご指摘のような場面を 見かけた時は、受付や看護師から私語をお控えい ただくようお声かけするなど対応していくようス タッフに周知いたしました。