

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.4.3	<p>約2か月間本当にお世話になりました。よく担当になってくれた方はじめ、病棟スタッフの方々が廊下で笑顔でいつも話しかけてくださるので、面会できない今とてもうれしく思いました。術後の辛かった1週間、夜間何度も体位変換をしてくださりありがとうございました。身体の向きがしっくりこず、すぐにしんどくなったりすることに対して嫌な顔せず、調整してくれてうれしかったです。その中でもAさんがポジショニングをしてくれた後しっかり眠れたことは忘れません。廊下から聞こえてきたNsコールを押すのが申し訳ないと思っている患者さんに対するBさんの声掛けが丁寧で、とても印象に残っています。皆様を見てみると私も早く看護師に復帰したいなと思いました。大変な時期ではありますが、どうか身体を大切に、これからも頑張ってください。</p>	1 6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>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
2	R3.4.7	<p>本日A病院より転院しました。本日、検査があるとは知らされておりました。対応に当たった9階のBさん（女）によると「30分で終わるので」とのことでしたが、2時間余りを要しました。事前に知らせておいて頂ければ予定が狂うこともなかったのですが。Bさんの対応も一方的に述べるだけで、受容的かつ共感的な対応が全くなく不快な思いをしました。（9階病棟より）</p>	9階病棟	<p>この度は、大変不愉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。当日の検査については、入院時の説明が不足しておりました。関係者に聞き取りを行い、今後このようなことが無いように注意してまいります。また、窓口を担当する事務職員には、検査にかかる時間の推定について予測できない場合は看護師に確認し、お伝えするように指導しました。今後は患者さんやご家族の気持ちに寄り添った対応ができるよう、本人を含め他の病棟窓口業務を行っている事務職員への教育指導を再度行ってまいります。</p>
3	R3.4.7	<p>エレベーターの混み具合がひどく、コロナ禍にふさわしくない状況では？他の部分での感染対策が万全でも、今の現状はひどいと思う。</p>	<p>庶務課 （コロナ対策室）</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。エレベーターの使用については、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いており、患者さん・面会の方へもご協力をお願いしているところでございます。また、教職員へも混雑時は密を避けるよう指導しておりますが徹底されておらず、ご利用の際不安を抱かせてしまい申し訳ございません。改めて、周知徹底をさせていただきます。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R3.4.8	2F保険証確認場所の順番待ちの立つ場所が少しわかりにくい。もう少し足元のシールの数を増やしてもらえないでしょうか？（あと5つぐらい）	医事運営課	2階保険証確認カウンターの順番待ちの足元シールについてですが、ご指摘を受け数を増や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。
5	R3.4.9	甲状腺の手術で取り切れなかった部分を呼吸器外科でロボット支援下で手術して下さるとのことでしたが、幸運なことに甲状腺の方からだけで済みました。たくさん説明をして頂いたり、準備して下さった先生およびスタッフの皆様には感謝しかありません。入院中に関わって下さった方々、医療関係者の皆様、コロナ禍の大変な中本当に有難うございました。（特に看護師の皆さん、私のささいな体調の不調や気持ちに気づいて頂きすごく支えになりました。ありがとうございました。）	1 3階東病棟 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。
6	R3.4.12	3年間ありがとうございました。また、ちょうし悪くなったらみて下さい。がんばって色々覚えていきます。A先生、しゅじゅつしてくれてありがとうございました。他の人も治してあげてね。じまんの先生です。	脳神経外科外来	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3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R3.4.12	<p>私の担当医の先生方々、看護師の方々、スタッフの方々、本当にお世話になりました。みな様方の献身的なお姿には感謝の言葉しか有りません。ありがとうございます。自分自身、みな様の期待には答えられずに退院となってしまい自分が情けないです。でもいつも笑顔を絶やさずコロナ禍の中でも全く顔にも出さず、頑張っている姿には頭が下がる思いです。本当に暖かく見守って頂き、すごく癒されました。私自身これからの励みとしてみな様の笑顔を一生忘れません。本当にありがとうございました。わずか13日間でしたが感謝！</p>	15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>
8	R3.4.12	<p>私物の紛失について。            4月12日（月）7：00過ぎにトイレにて洗顔し、用具を置いたままトイレに行きました。部屋にもどりまし            た。（紛失に気づかず）            16：00頃シャワーに行き、洗顔フォームの紛失に気づ            きました。同時に入れ歯ケースの紛失にも気づきまし            た。洗面所（トイレ）を確認しましたが見つかりませ            んでした。（名前は未記入）            ※報告するか迷いました。自己管理の不備ですので。</p>	12階西病棟	<p>この度はご心配をおかけいたしまして、大変申し            訳ございませんでした。病棟内で忘れ物が見つ            かった場合、個人が特定できるものについては、            すぐに患者さんにお届けいたしております。個人            の特定ができないものについては、患者さんにも            確認していただけるようにナースステーションの            一角に場所を設置して、患者さんからの申し出を            待っている状況です。忘れ物の提示場所が分かり            にくい場合も考えられますので、ナースステー            ション受付での案内なども検討したいと思いま            す。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
〃	R3.4.12	医療ケアに関しては何の不満もありませんでした。全スタッフの皆様へ感謝申し上げます。ありがとうございました。	1 2 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。
9	R3.4.13	8：30以前の保険証確認について。CT検査前に血液検査を受けるため8時すぎに来ましたが、4月から保険証が新しくなり“確認が出来ていないので…”のメッセージが出ました。ディスプレイの両サイドに縦書きで“8：30以前の～”と書いてありますが目に入りません。画面上に表示されるとか、診察券カードを入れる機械の上に表示するとか…に変更していただければと思います。（画面上に保険証の確認が出来ていません…のメッセージが出るとあせります）	医事運営課	再診受付機ディスプレイ横の表示ですが、様々なご意見を踏まえご指摘の場所に表示をさせていただいておりました。令和3年5月6日より再診受付機を新しくいたしましたので、今後も皆様のご意見を蓄積しより良い掲示場所を模索してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
10	R3.4.14	ごちそうさまでした。最後の食事いただきました！毎食のメニューが楽しみになり、気持ちおだやかに過ごす事ができました。本当にありがとうございました。感謝！（1 2 階西病棟より）	栄養部	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。
11	R3.4.14	みなさまいつもありがとう。今日も幸せ多い「間」の多い日を祈ります。（14階西病棟より）	1 4 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3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.4.15	大阪府へ コロナは自己の行動により一定程度予防できるが、行動制限ではどうにもならない病も多くある。それを中止して外食や旅行で感染した患者を優先して診るのは納得いかない。	庶務課 (コロナ対策室)	この度は貴重なご意見ありがとうございます。当院では可能な限り一般診療の患者さんの受け入れを行っており、より多くの方々に受診していただけるようにしております。何卒、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
13	R3.4.15	レントゲンのダビングをお願いしました。「(コロナ多数のため)お金を先払いしますので自宅へ送ってほしい」と言いましたら「出来ない」と。少しでも改善してほしいです。本人が取りにこなかったらどうするんですか？無呼吸の機械のパフレットも今ないと。3名でさがしてくれていましたけれども、ないと。そんなんで時間がかかって待ち時間が長いのでは？	耳鼻いんこう科外来	当院では個人情報保護のため、レントゲンのダビング(CD-R)をご自宅に郵送する対応はしておりません。申し訳ございません。また、無呼吸の機械のパフレットについてですが在庫を切らしておりました。大変長い間お待たせして申し訳ございませんでした。今後は在庫切れがないように管理するとともに、できるだけ素早く対応できるように努力してまいります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
14	R3.4.15	院内放送で「コードK・・・」コロナの搬送でしょうか？こちらはパニック障害で心臓が止まりそうになります。やめて下さい。	庶務課 (コロナ対策室)	この度は貴重なご意見をありがとうございます。当院は三次救急の受け入れを行う特定機能病院として、日夜救命救急に努めております。そのため患者さんの重症度に合わせて様々な館内放送を行っております。患者搬送に医療スタッフが迅速に準備できるよう行っておりますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R3.4.18	<p>入院中です！！あえて何階の何号室か書かないでおきます。看護師の患者に対する態度の違いにもう限界！！入院中ずーと我慢して来たけど酷すぎる！皆病気は違うけど体が悪いから入院してるのに、病気以外の事でこんなにストレス溜まるなんて体にも絶対悪い！！年寄りやから何でもワガママが許され、昼間は話し相手に来てくれ世間話も出来るし、ましてふつうに歩けるのに1人なら、看護師や若い医者の前では歩けないフリして、車いす・トイレもポータブル、なんでそんな嘘に気付かない訳ないのに、優しく接するの意味分からん。同室の人は他3人、すごくめいわくしてる。差別や！！</p>	看護部	<p>この度は入院中の療養環境で不快な思いをされたことは大変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患者さんの個別性に応じた看護に努めます。貴重なご意見を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4月）

No	年月日	内容	部署名	対応
16	R3.4.19	<p>病棟がコロナで閉鎖のために早々退院。退院はいいけど次の病院探しのソーシャルワーカーも頼りなくて不安抱えたまま転医する！</p> <p>大部屋は何かと我慢が必要だけど、余りに今回は酷くて疲れた！！看護師の患者によっての扱い方・接し方が余りに違いすぎて、分かってしてるのか分からないけど、すごく不愉快！！年寄りは何でも許されて若者は態度でいじ悪るされて、病気以外の事でストレス破裂寸前！！もっと患者の言葉に耳を傾け優しい看護師が増える事を願う！！年寄りばかり甘くするな！！確信犯なんやから看護師・医者が居ない時と居る時の差が分からないのが不思議？注意して！！なんで周りの患者がこんなイライラして寝不足なのに、誰一人何も言わないのはなぜ？私が直接言ったらケンカになるからしないのに、分かれよ！！</p> <p>入院生活中ずーとストレス溜まりっぱなしでイライラして損な役！決まり事守れない患者は年寄りでも注意すべきやと思う！！病気時、痛い時、しんどい時、看護師の優しい言葉かけてもらうだけでどんなに救われるか！！優しく接して、皆平等に！ひいきしすぎ！！</p>	看護部	この度は転医に対して不安な思いを抱いたまま転医となり申し訳ございませんでした。入院され療養環境についてご意見をいただいた点につきましては、真摯に受け止め看護スタッフに指導いたします。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3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R3.4.20	<p>本日循環器内科の受診の為病院に来ました。病院に来るたび思いだすのが総診のA先生の事です。8年前予約もなしに心臓の不調の為診ていただいた時、すでに心筋梗塞になっていました。その時適切な処置で命を助けていただきました。ほんとうに命の恩人です。たくさんのお医者さんに診ていただいた中でも人格もお医者さんの能力としても1番であると思っています。ほんとうにありがとうございました。感謝申し上げます。</p>	総合診療科外来	<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>
18	R3.4.20	<p>病棟の看護師さん、7階の方には特に優しい方、よく気付いてくれる方、ていねいに対応してくれる方ばかりですが、数人雑だなあと思う方もいます。</p> <p>最低限の対応しかない。質問するとききかえされたり、今日この人が担当だと不安やわ、と思う方がいます。特に夜勤の方、患者がちりょうでつらいとき患者にばかりきめさせないで下さい。ちりょう方とか色々しっかり患者につたえて考えて、患者の不安をとりのぞいて下さい。言葉がけも忘れないでほしい。とりあえず仕事してるみたいな人がいるので。</p>	7階病棟	<p>長期にわたる治療で様々な副作用等が出現する中、一人一人と向き合い丁寧に看護するよう指導しておりますが、この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を病棟スタッフで共有し、患者さんに寄り添った看護が提供できるよう再度指導してまいります。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3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R3.4.22	診療費の精算システムが機能不十分！！計算受付窓口では受付作業のみが進んでいるが、事務方の計算能力が十分とは言えず、結局精算受付に聞いても待ち時間が増大している。自動支払機を用意していても無意味である。事務方の一層の努力が必要。	医事運営課	患者さんに少しでも早くお帰りいただけるように迅速な対応に努めておりますが、このような結果となり申し訳ございません。これからもより一層の計算能力向上のための社員教育と指導強化に取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
20	R3.4.26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院が1週間前にならないとわからないのは非常に不便。仕事の予定も入れられない。自分も家族も電話を待っている間、1カ月以上何の予定も入れることができずに本当に困っていた。</li> <li>・ヒマな患者ばかりではない。医者の担当が変わって曜日が限定されるなら先に言うておいてほしい。ころころと担当が変わって何曜日しかやってないと言われたら、診察予約が先延ばしになってしまって不安しかない。</li> </ul>	女性診療科 (婦人科) 外来	<p>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。まず入院のご連絡に関してですが、当科は大学病院としての機能上、悪性のご病気（がん）あるいはその疑い疾患や前癌病変などを患った患者さんの割合が比較的高く、中には入院治療を急がないと治療できなくなってしまう方もおられます。初診で治療を特別急ぐ方が来られた場合、入院や手術を受けることができなくなることを避けるため、われわれはあえて入院や手術の日程を7～10日前頃に確定しています。そのため入院の連絡が1週間前位になってしまっています。お仕事をされている方にとってはご指摘の如くとても不便で融通の利かないシステムとなっていることは承知しておりますが、限られた病床や手術枠を患者さんの病状も配慮しつつ利用していくために、このような方法をとっております。</p> <p>2点目の外来予約に関してですが、当科の外来部門は担当医制ではなく疾患別の区分で来院していただいております。初診で来院した後は患者さんの疾患により受診していただく外来の予約を取得しております。疾患別の外来日の曜日が決まっており受診の曜日を指定することになったり、担当医が変わってしまったといったことが起こります。この点につきましてもご指摘のように不便で融通が利かず、申し訳なく思っております。しかしながら私たちは、専門性が高い病院である点を活かすべく、それぞれの医師が得意としている分野でその能力を発揮できるように、そのような外来枠の区分による診療をさせていただいております。今回いただきましたご意見はこれまでも多くの方に頂戴しております。改善を図りたいと考えておりますが、高次機能病院としての役割を果たしつついただきましたニーズにお応えする方策に、未だたどり着いておりません。できる範囲で患者さんへのご不便や不安を少しでも減らすように努力してまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和3年4月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R3.4.27	すばらしい医療サービスをありがとうございます。	耳鼻いんこう科外来	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。
22	R3.4.27	黄斑変性にアイリーアを行うため前検査がありますが、これらの支払いをアイリーアを行った時に前検査分を支払うように一括支払いをお願いします。（自動的に）コロナの折、出来る限り短時間ですませるように願います。現在は用紙に記入など煩雑です。	眼科外来	原則医事の外来会計は、当日実施いただいた診療項目については当日お支払いをいただくことが決まりとなっております。もし後日の処置分と合わせて会計を行うことで、予定していた処置のキャンセルや当日の処置や薬剤等の追加発生が起こった場合などには、再度ご精算手続きが生じます。そのため患者さんへご迷惑をおかけすることが予測されます。以上をご理解いただきますようお願いいたします。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。
23	R3.4.28	A先生の診察は検査結果報告の説明等いつも丁寧で、年寄りにもゆっくりわかりやすく話して下さるので感謝しております。ありがとうございます。このような先生が多く居て下さると安心で嬉しいです。	肝胆膵内科外来	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。