

患者さんからのご意見と対応（令和3年8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|---|-----------|--|
| 1 | R3.8.1 | 味噌汁・赤だしの味が濃い。青菜がかたい。肉がかたい。 (6階東病棟より) | 栄養部 | 貴重なご意見ありがとうございます。味噌汁・赤だしの味が濃いとのことのご意見に関しましては、現在は調理後2名以上の味見を行っておりますが、気温の変化や味見を行った者の体調も重なり今回のご意見に繋がったと考えられます。味のばらつきがない様、味見の確認をしっかりと対応してまいります。また、硬さに関しては野菜や肉はそれぞれの料理に適した温度帯で調理を行っております。時期によっても硬さは異なり、いただいたご意見をもとにさらに「美味しい」を目指してまいります。 |
| 2 | R3.8.2 | A先生へ いつも優しく患者の気持ちに寄り添って治療を考えてくださり、本当に有り難うございます。来院する度に心が落ち着き、がんばれる気持ちになります。感謝の気持ちでいっぱいです。先生とお会い出来て本当に良かったです。これからもどうぞ宜しくお願い致します。 | 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。 |
| 3 | R3.8.2 | MRI検査に緊張して来院したのですが、担当の女性の方も技師の先生もとても優しく親切で、お蔭様で安心し、心が温まって検査を終えることが出来ました。本当にありがとうございました。 | 中央放射線部 | 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3年8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|--------|---|----------|--|
| 4 | R3.8.3 | <p>第1内科外来の看護師の言動について 番号表示に“窓口にお越しく下さい”と表示があり、窓口事務の方に言って座って待っていました。しばらくすると、第1内科外来の看護師（お名前は伏せますが初めて見る看護師さんでした）が突然大声で私の名前を呼びながら近づいてきて、他科で入院になっていて、「入院手続きをして来ないとダメでしょう!!何をしているの?!」と大勢の患者さんの前で怒鳴られました。私はびっくりしすぎて無言でその場を立ち去り、入院手続きに行きました。事情も一切聞かずいきなり患者を公衆の面前で怒鳴りつけることは、医療従事者による患者へのハラスメントではありませんか?!半年以上経ってしまいましたが未だに怒りが収まらず、この意見書をインターネットで公開されていることを知り、書かせて頂きました。絶対に許せない行為です。 （令和2年12月28日月曜日10時30分頃）</p> | 第一内科外来 | この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。担当した看護師が不明であり、詳細の確認ができませんでした。いただいたご意見をもとにスタッフ全員で情報を共有いたしました。その上で、今後とも誠意をもった対応ができるよう接遇面について指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 5 | R3.8.3 | <p>御礼 一か月間の入院中、お食事美味しくいただきました。色々と工夫していただき、献立表をいただいて帰り、参考にしたいと思います。ありがとうございます。御馳走様でした。</p> | 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。 |
| 6 | R3.8.4 | <p>A先生にお世話になりました。親切で細やかに説明下さって、とっても安心でした。何でもはしょってろくに説明して下さらない先生が多いですが、本当によい先生でした。ありがとうございました。</p> | 歯科口腔外科外来 | 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8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|-------|--|
| 7 | R3.8.4 | 保険証確認のこと 3人ということで“順番カードをとらず立って並んで下さい”と言われました。何回かありましたが、皆病人。少しでも座っていたい時、受付の人は座っているのに。次の人は用意して待つのはあたりまえだと思いますが、立つことを強要されるのはどうかと思います。立っても座ってもいられるようにしてほしいです。 | 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。少ない待ち人数の場合はすぐにお呼び出しすることになるため、そのままお待ちいただくようお願いしておりました。今回のご指摘を職員全員に周知するとともに、患者さんの状況や希望に添える対応をするよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 8 | R3.8.6 | エレベーターの人数制限をした方が良い。特に駐車場のエレベーター。コロナの恐怖を感じる人もいると思う。私もその一人。 | 庶務課 | 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。エレベーターの使用についてですが、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。ご不便をおかけしますが、ご協力の程何卒よろしくお願いいたします。 |
| 9 | R3.8.6 | “20分たったら声をかけて”とあるので20分位待って窓口へ行ったら、「まだできてません」と言われ、結局その後30分以上待たされました。トータル50分超です。 毎回待ち時間が長すぎます。会計外の人が窓口で相談している様子も見られます。もう少しスムーズに行くよう人を増やすとか改善望みます。（自動払を使えない会計窓口にて対応している者です） | 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。 |
| 10 | R3.8.10 | “1464”精算完了で機械に行ったが、係員を呼べと表示が出た。押しても誰も来なかった。何のためのボタンなのか、わからん！ | 医事運営課 | 自動精算機の呼び出し時に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。呼び出しボタンを押していただきますと別室より自動精算機に職員がかけつけることになっておりますが、今回は対応が迅速に出来ていないのご指摘かと存じます。再度ルールを徹底するとともに迅速な対応をいたします。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8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|--------|---|
| 11 | R3.8.10 | 患者の家族も仕事をしていて、洗濯等の引き取りが17時過ぎました。働いている人の為にも18時などに融通すればどうでしょうか？他の病院は18時。（15階東病棟より） | 庶務課 | 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。現在、当院では新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、17時までとさせていただいております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 |
| 〃 | R3.8.10 | ・先生との手術説明・結果などの時、先生以外の方が加わっていて、挨拶・名前もなかったです。一生を左右する大事な家族の話し合いの時にどうかと思います。 ・もう少し気遣いのある接し方をしてほしいです。（若い方が多いです） | 15階東病棟 | この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。看護師にいただいたご意見として回答させていただきまます。医師からの説明に看護師も同席させていただくことがありますが、その際にきちんとご挨拶と自己紹介と同席させていただくことお伝えするようになっているのですが、今回お伝えできていなかったようで申し訳ございませんでした。また対応させていただいた際に、看護師の言動に気遣いが足りないとお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今回いただいたご意見をスタッフに周知し、今後より一層接遇について改善に努めてまいります。患者さんに安心して入院生活を送っていただけるよう努力いたします。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。 |
| 〃 | R3.8.10 | 胃の悪い患者のご飯に、お浸しが出ました。食べれません。ペーストにするか、出さないか、考えて出したらどうですか。配慮がなさすぎ。（15階東病棟より） | 栄養部 | 当院では、患者さんの状態に合わせた軟食を提供できるように3段階に設定しております。一番軟らかい軟食C、次は軟食Bとなっております。これらは葉先のみや皮なし、そしてカット幅の長短を加えたお浸しを準備させていただいておりますが、それでも摂取が負担になる場合はすべてペーストとなるペースト食もご用意いたしております。医師にご相談して食種変更を依頼していただければ、変更も可能となっております。この度は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8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|-----------|--|
| 12 | R3.8.11 | とてもいい先生や看護師さんで、ありがとうございます。注射とかも上手だし、全然痛くないし。今度入院すると思います。よろしくをお願いします。とても優れています。 | 乳腺内分泌外科外来 | 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。 |
| 13 | R3.8.12 | 眼科の中待ち合いのイスのクッション性が悪く、座ると固いので痛いです。交換して下さい。お願い致します。 | 眼科外来 | この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後検討させていただき対処していきたいと思えます。 |
| 14 | R3.8.13 | <ul style="list-style-type: none"> ・PCR検査を受けてから結果が出るまでの間の行動についてもっと詳しく説明して頂けると助かります。事前に聞いていれば水分を準備したり、必要なものを病室に置いておけるため。 ・入浴について 予約のシステムがあるのは解るが、空き枠などは入院当日の人は解らないので、空いた時に入っても可と言われてもどうしたら良いか困ってしまいました。もう少し詳しく説明頂けると助かる。 ・医師の説明は大変理解しやすく親切でしたが、説明時に咳をされていたのが、気になってしまいました。コロナの事もあり心配になる。マスクはしていても感染リスクがあると言われてるので、その辺りの配慮がなくて残念です。 <p>お世話になり、大変感謝しております。職業柄医療機関に私も勤めているので気になり、勝手ながら意見させて頂きました。すみません。ありがとうございました。</p> | 8階東病棟 | <ul style="list-style-type: none"> ・この度は助産師の説明不足により、ご不安を与えてしまいましたことお詫び申し上げます。まず、PCR検査についてですが、当院では入院時にすべての患者さんに検査をしていただいています。結果が出るまでのことにつきましては、改めて事前にナースアシスタントから詳細に説明させていただくことにいたしました。 ・シャワー浴の予約に関することですが、入院当日の受け持ち助産師が初回シャワー予約方法等につきましては詳細に説明することになっております。2日目以降の予約方法とは異なりますので、入院当日は看護師とともに予約時間を決めることになっていましたが、説明が不足しておりました。今後は、丁寧な説明に努めるよう再度全スタッフに指導してまいります。 ・説明時に咳をしていた件についてご指摘ありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。患者さんに安心して医療を受けていただけますよう、一つ一つの対応を見直してまいりたいと思えます。 <p>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8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|---|----------|--|
| 15 | R3.8.16 | 7/9に入院し手術の時、貴重品の鍵を預けたが手渡しでなく知らない間に差し込まれていた。大金を持参しているので手渡しで返却すべきかと思えます。 | 1 7 階東病棟 | 手術を受けられて心身共に辛い時に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。当院では入院案内に書かれている通り貴重品はできるだけ控えていただくようお願いしており、貴重品BOXの鍵のお預かりはしないことを原則としています。しかし、コロナ禍で面会制限がある中での手術ということでもあり今回のようにやむを得ず預かった場合は、麻酔から確実に覚めた状態で鍵をお返すすべきであり、大変失礼な返却の方法であったと思います。今後はこのような事がないようスタッフへの指導の強化を行い、より良い療養生活の支援ができるよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 16 | R3.8.18 | 今回手術入院で不安がいっぱいでしたが、A先生・B先生をはじめ看護師さんには大変お世話になりありがとうございました。この病院の方々は言葉づかいが丁寧で接遇がとても良いと感じました。13日間の入院でしたが快適に過ごさせていただき感謝しています。本当にお世話になり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。 |
| // | R3.8.18 | 病院食のおいしさには毎日驚かされ、入院中食事の時間が楽しみでした。13日間の入院でしたが快適に過ごさせていただき感謝しています。本当にお世話になりありがとうございました。 | 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。 |

患者さんからのご意見と対応（令和3年8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|-----------|--|
| 〃 | R3.8.18 | 13日間の入院でしたが快適に過ごさせていただき感謝しています。ただ残念なことはひとつだけあります。同室だった方が手術前に下のカフェで食事をされ問題となりましたが、抗ガン剤治療で入院されている方の中にも「娘が天王寺まで来たから下のカフェでお茶してきたねん」と平気な顔で話されている姿を見えています。コロナ禍で面会できないはずなのに…管理が少し甘いのではと感じました。今後の感染予防に役立てればと思い一筆書かせていただきました。本当にお世話になりましたありがとうございました。 | 17階東病棟 | コロナ感染予防対策中の入院でこのような出来事があり、不安な気持ちで入院生活を過ごされたことを大変申し訳なく思います。当病棟では入院時に受付のナースアシスタントより面会禁止についての説明をしています。その後、担当看護師からも重ねて面会について、荷物の受け渡しについて、マスクを外しての飲食は自室のカーテン内で等説明し、翌日以降も適宜説明を続けています。又、病棟の出入口・受付・廊下・談話室にも同様の案内を掲示していますが、まだ不十分であったという事を今回のご意見を通して実感いたしました。感染拡大しているこの時期であり一人一人危機感を持っていただけるよう、患者さんへの説明を行っていきたいと思います。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。 |
| 17 | R3.8.18 | 10階西病棟の受付にいる女子事務員、マナー最悪。言葉づかい最悪。本当にここが大学病院なのかとビックリ!! ※匿名で投函したのは、入院している友人に態度悪く出られたらこまるので。それほどひどい。 | 看護部・医事運営課 | 女子事務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。マナーに関して定期的に指導を行い、優しさが感じられる病院作りを目指していきたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 18 | R3.8.19 | 連日の空もよう、雨がつついています。傘袋がよくフロア、特に1階計算待ち、エスカレーター前、ローソン前あたりに落ちています。病院スタッフ事務の方、病院服（赤）の方も落ちていても素通りです。患者さんの事を考えたら滑ったりすると危険なので、“拾う！”という事をしてほしいです。 ※入院患者さんの付添いの女性の方からです | 庶務課 | 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。日頃より教職員には教育・指導をしておりますが、今回のご意見をいただき再度、教育・指導を行ってまいります。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。 |

患者さんからのご意見と対応（令和3年8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|------------------|--|
| 19 | R3.8.19 | A先生の外来で外科手術をなさるとのことですが、つめが長いのが気になりました。清潔そうに見えません。手指の消毒や手術の際にグローブが破損するなど、衛生面は大丈夫でしょうか？気がかりです。 | 形成外科外来 | この度は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。今後患者さんにそのように感じさせないよう気を付けます。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 20 | R3.8.20 | 計算受付11番窓口の男性、2：30PMに本日しましたが、前日も前々回もどうして3、40分～1時間と待ちになるのですか？長すぎます。 | 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。会計の受付と計算の職員は異なりますので、計算を担当する職員に今回いただいたご意見を周知するとともに、少しでも早くお帰りいただけるよう計算能力向上への指導を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。 |
| 21 | R3.8.22 | 看護師の制服について カラフルの制服より、シンプルな服装の方が患者にはなじみやすい。前の服装にスラックスには赤の線を入れるか、上着は肩から袖にかけて同じく線を入れるか、なるべくファッションの世界ではないと思うので、シンプルデザインで目になれやすさでは良いと思われまます。（11階西病棟より） | 看護部 | 看護師ユニフォームにおきましてはデザイン変更に向けて準備中です。現在、ユニフォーム変更による支障が生じないことを確認するため、11階西病棟で1カ月間トライアル導入を実施しております。入院されている患者さんにもご意見を伺いながら、今後ユニフォームの選定を進めていく予定です。この度は貴重なご意見をくださりましてありがとうございました。 |
| 22 | R3.8.24 | A先生が担当なのですが、いつもいつも2時間近く遅れがでます。予約しているのですからもっと時間に余裕を持たせて下さい。患者として来ているので待ち時間が非常につらいです。再診なのですから、初診ではないのですから、一人一人に時間がかかるならもっと幅を持たせて予約時間を指定して欲しいです。 | 膠原病・リウマチ 内科外来 | いつも大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。診療科の特性上、病状が不安定な患者さんも多く、予定通りに診察が進まないことが多々ございます。ご指摘いただいた通り余裕を持たせた時間配分を考慮すべきなのですが、ニーズに対する医師数が少ないこともあり、なかなか実現することができません。今後は近隣施設への診療協力をお願いしたり、病状安定後はかかりつけ医に継続フォローいただくなどして、ゆとりある診療環境を構築していきたいと考えております。何卒ご理解、ご協力をくださいますよう宜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8月）

| No | 年月日 | 内 容 | 部署名 | 対 応 |
|----|---------|--|-----------------|--|
| 23 | R3.8.25 | 1階奥の休憩場所、私たちが聞いたのは食事をしていても良いとのことでした。今日病人をつれサッと済ますよう簡単に間隔をあげ会話はしないようにしていたのですが、来られていた他の方より食べてはいけないとご指摘がありました。コロナ禍でわかっているのですが、良いのか悪いのかはっきりさせて頂かないとこれからずっと治療をしなくてはいけないので。大変申し訳ないのですがよろしくお願いします。（食べれるよう工夫を） | 庶務課 (コロナ対策室) | 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。休憩場所での食事についてですが、していただいても構いません。但し、“間隔をあける”“会話をしない”等の予防策を講じていただくよう、お願い申し上げます。病院といたしましても、パーティションの設置等を行い感染対策に努めてまいります。ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。 |
| 24 | R3.8.31 | 地下1階の再診機横にカバンが置ける台を置いてほしい。 | 患者支援課 | 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。カバン等の置ける台を設置いたします。設置までしばらくお待ちください。 |
| 25 | R3.8.31 | どうしたらいいかわからず受付で保険確認カウンターで聞くように言われたので行ったら、ものすごく言い方がきつくて態度が悪かった。（女性）気分を悪くしたまま帰った。 他の受付の方は丁寧にわかりやすく説明してくれたのに、保険確認カウンターの1人の方だけがものすごく言い方がきつかった。保険確認カウンターが悪いわけではなく、その方1人の性格の問題だと思う。優しくしゃべれないものかなあと思った。 | 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、言葉使いや態度など接遇面に対し指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 |