

患者さんからのご意見と対応（令和3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
1	R3.10.1	<p>A大学と比べてなんかセンスがない病院である。B大学と比べてもなんかセンスのない病院である。なんかエスカレーターとか分かりにくいし、座席の質も悪いし、落ち着かない病院。コンビニ・レストラン等なんか少ないし質が低い。本当に分かりにくいし新しそうに見えてなんか古くさい病院に見えた。入口も分かりにくいし、英訳とか中訳とか書いているけどなんか文法が間違っている、変だなと思った。英語も中国語もネイティブから見るとよく分かりにくい訳。これもおもてなしなんかと思った。外国人の医療費サギが流行しているのに何をしているのかと思った。</p>	<p>庶務課 施設課</p>	<p>【庶務課】 この度は貴重なご意見をありがとうございます。院内の案内表示（英訳・中訳）に関しては、他院の表示も参考にしながら翻訳会社のネイティブチェックを済ませた多言語案内を表示しております。今後はご意見を参考とし、院内の多言語表示の改善を図り、ご不便がないように努めてまいります。何卒よろしくご意見申し上げます。</p> <p>【施設課】 コンビニ・レストラン等につきましては、病院内に現状より店舗を増やすこと、他に営業する場所もないことからコンビニ・レストラン・カフェを各1店舗で営業しております。エスカレーター等の表示は大きくしておりますが、道順が不明な際には院内職員へお問い合わせください。今後も患者さんにより良い環境を提供できるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	R3.10.1	<p>予約の時間が決まっているのに1時間以上待たされました。どうか早く出来ませんか？もうしわけないのですが、なるべく予約時間にまにあうようにして下さると助かります。よろしくおねがいします。仕事がありますので。</p>	<p>泌尿器科外来</p>	<p>この度は大変ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんでした。当院での診療を希望される非常に多くの患者さんを診察するにおいて、待ち時間が長くなってしまいました。予約枠を再考するなど改善に努めさせていただきます。貴重なご意見をいただきまして、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10月）

No	年月日	内 容		対 応
3	R3.10.4	再診受付機の所に、診察券と受付票を挟む黄色のファイルを置いて欲しいです。難しい面もあると思いますが、いちど考えて下さい。	医事運営課	再診受付機の横への計算受付用の黄色ファイルの設置に関してですが、黄色ファイルは会計計算時に必要な書類の紛失防止及び会計予定（診察終了）の患者さんであることがわかるようにという目的で使用させていただいております。また、院内での感染予防の観点からも再利用するファイル等は極力減らすようにしておりますので、ご理解を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。
4	R3.10.4	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の医師に患者が多いのでは？ 2時間以上の待ち時間。 ・他の医師に振り分ける事が出来ないのか？ 	循環器内科外来	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。循環器内科外来は一部専門外来とさせていただいており、診療医師に偏りが生じてしまい長時間の待ち時間となってしまいました。今後は診察枠を広げるなど部署内で検討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した。
5	R3.10.6	保険確認時間は8：30からしか受付しないが、もっとこの受付だけは早くしてくれるように希望。	医事運営課	保険証確認カウンターの利用開始時間に関してですが、9：00の診察開始・会計受付開始の時間を目安に8：30からとさせていただいております。保険証確認につきましては来院時すぐの確認ではなく、会計受付までに確認をいただければ問題ございません。診察の待ち時間等のご利用もご検討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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
6	R3.10.6	<p>今回バセドウ氏病眼症の治療のため入院・点滴・治療をさせて頂いております。今回眼科病棟が満床のため15階西病棟に入院となりましたが、どの看護師・クラーク・補助婦の人々全て優しく丁寧で、採血や点滴室の手技も上手で感謝の気持ちでいっぱいです。たくさんの入院患者一人一人への心配り、さすが市大だなあと感動させられ、また不安で心細かった私の言葉を次から次へ来られる看護師の方が引きつぎされており、安心して入院生活が送れました。本当にありがとうございました。明日眼科病棟に移るそうです。退院までお世話になりたかったのに残念でした。</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>
7	R3.10.6	<p>新しい治療で入院させて頂き、心の中は不安で、副作用が心配でしたが、看護師様達の声かけ・笑顔などで2本目迄打つ事に乗り切れました。いつも思うのですが、私の娘より年下の看護師様のガンバリはほほえましく思います。ありがとうございました。入院するたびに何か感動がありますね。それを思って退院させて頂きます。</p>	11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>

患者さんからのご意見と対応（令和3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
〃	R3.10.6	残念な事は入院から退院の時まで、BSのテレビが映りにくかった。時に初めの3日間はひどかったです。あとは1日1回は画像がプツンと切れてしまう。残念でした。特に海外のテレビはよく見ます。自分ではもう行けないので。（11階西病棟より）	施設課	この度はBS放送でご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。問題が生じるたびに対処を行ってまいりましたが根本解決には至らず、長らくご不便をおかけすることとなりました。ようやく原因箇所が特定できましたので緊急工事を済ませ、現在は問題なく見れております。改めて、皆様には大変ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。
8	R3.10.7	そうじがきたないです。よごれているところしか作業員の方はそうじをされません。てすりのふきとり、机のふきとりもなされません。ふけつです。せいそう会社への指導をお願いします。（15階東病棟より）	施設課	貴重なご意見ありがとうございます。病棟の清掃につきましても、平日は清掃に入っておりますが日曜日の場合、汚れが目立つ箇所は清掃しますが、基本的にはごみ回収のみとなっております。今回は行き届いていない部分があったということで、現場の責任者を通して担当者に注意・指導を行いました。今後も改善を図るとともに、教育と指導に努めてまいります。
9	R3.10.12	入院中、看護師の方々には良くして頂きありがとうございました。でも中にはそうでない看護師もいました。患者さんと話す時、上から目線の物の言い方ですごく不愉快でした。一応感じた事を書いておきます。ちなみにAという看護師です。やせ型で色黒。	17階東病棟	患者さんへの接遇に関しては日々指導を行っておりますが、今回看護師の対応に不快な思いをされたということで、大変申し訳ございませんでした。患者さんが快適に療養していただけるよう、いただいたご意見を部署内で共有し更に努めてまいります。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10月）

No	年月日	内 容		対 応
10	R3.10.13	<p>12病棟の看護師、他スタッフの方々本当にお世話になりました。思いがけない病にいつも聞く側の者が、治療を受ける立場になり不安の毎日を送っておりました。そんな気持ちの中で声をかけて下さる看護スタッフの優しさ・心配り、感謝の気持ちでいっぱいです。明日さみしい事ながら12病棟から転棟する事になりました。優しいみな様から離れる不安はあります。自分が医療従事者でありながら、皆様の言動を垣間見、自分自身の今後は急いで生きていくのではなく、ゆっくりとそしていつも相手を思いやる優しい言動を心がけて、今後も自分で病気と向き合いながら頑張っていきたいと思っておりました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。</p>	1 2 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>
11	R3.10.15	<p>毎年何回かエコーを受けに来ています。個室によれば「おはようございます」「こんにちは」、終われば「ありがとうございました」言っても最初から最後まで無言。毎日多くの患者さんを見て話すのは大変かと思いますが、あいさつぐらいしてもと思います。暗い室で寝かされ「始めます」も「終わりました」もなく、体勢もつらく不安です。</p>	中央臨床検査部	<p>この度は、あいさつについて不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。日頃から接遇については指導しておりますが、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。超音波室スタッフで本件を共有し、今後このようなことが無いように努力いたします。貴重なご指摘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10月）

No	年月日	内 容		対 応
12	R3.10.15	ここの先生はえらいし、看護師さんもよく気がつくいい人です。もう3回目です。またお世話になると思います。よろしくおねがいます。食事もおいしいし、嫌いなものも魚にしてくれるし、大変うれしいです。お世話になりました。ありがとうございます。きっととも全然痛くないです。	16階西病棟 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。
13	R3.10.21	放射線治療を開始して11日目になります。毎日感じているのは、医師・看護師・受付の方々の親切な対応に感動しております。あまり病院通いはしていないのですが、他の病院と違うことが分かりました。是非このまま続けて下さい。※ただお金の支払いに時間がかかり、これが気になります。がんばって下さい。	放射線治療科外来 医事運営課	【放射線治療科外来】 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。 【医事運営課】 少しでも早くお帰りいただけるように、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。
14	R3.10.21	先日、指先を破断して流血している患者さんを自家用車でつれてきて、1階窓口にて相談されている付添人と窓口担当者の話を聞いていると、付添人の方は「止血等の応急処置だけでも…」と言っているのに、窓口担当者は「三次救急しか対応できないので、自分で他の病院を探して行ってもらわなければなりません。」との返答。ケガをして病院を頼って来ている者にとっては酷な話ですね。治療を受けられないにしても他の対処方法について親身になって相談に乗ってあげるべきだと思いました。大阪市民の1人として、残念な思いをしました。	患者支援課	この度は、至らない対応があり大変申し訳ございません。当院は特定機能病院としての役割を担っており、初診の際は紹介状のご持参をお願いしております。ご指摘の案内の前に患者さんに寄り添った対応を心掛けるよう担当部署内で共有のうえ、引き続き指導を行ってまいります。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3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
15	R3.10.21	<p>・この病院は何回も入院していると特別待遇なんですか???</p> <p>・点滴の針も3日で交換と説明受けましたが、退院が2日後と理由で交換なかったです。5日も同じ針ですよ。感染対策どころか、不衛生じゃないですか。他の病気にさせるつもりですか？</p>	看護部	<p>職員の対応で不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。適切な説明が出来ていれば、不快なお気持ちにさせずに済んだのにと悔やまれます。点滴の針は72時間毎の交換が推奨されています。長期に使用する場合には推奨通りに交換します。しかし、短期間（1週間以内など）の使用で点滴の針の入っている部分に感染徴候（発赤・腫脹・熱感）がない場合には、治療終了日まで使用する場合があります。今回は適切な説明が不足していたこと、感染に関するご不安についてきちんと聞き取りが出来ておりませんでしたこととお詫びします。</p> <p>今後とも必要な説明が確実に行われるよう指導していきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
16	R3.10.22	<p>ティーマーバー右側の洗面の真上で埃が揺れているのが気になります。（15階西病棟より）</p>	施設課	<p>清掃の責任者に連絡をし、15階西病棟の洗面台を確認のうえ、即時対応いたしました。埃に関しましては洗面台の上に換気口があり、そこから落ちてきたものと考えられます。換気口は設備担当の作業員が定期的に清掃することになっておりますが、清掃が行き届かず申し訳ございません。清掃担当と設備担当の作業員に指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
17	R3.10.24	シャワー室について くつを履いたまま中に入られると、次自分が裸足で中に入りたくなくなります。外でくつを脱ぐ様に徹底して頂きたい。ドアの外にくつを脱ぐ場所を指す様にすれば守ってくれる人も多くなると思います。	1 5 階西病棟	この度はご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。患者さんへの周知を徹底できるよう努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
18	R3.10.24	トイレののれん（入口の）がきたない。手も洗わずのれんをさわって出て行く人が多い。手あかで黒くなっていて、きもち悪い。	1 1 階西病棟	この度はカーテンの汚染で患者さんにご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。これまでトイレのカーテンは洗濯をしておりましたが、今後は使い捨ての白色のカーテンを定期的及び、汚染時に交換するようにいたします。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
19	R3.10.25	外来電光掲示板について 診察受付済んで「掲示板表示を見て下さい」と案内され、じっと見ていました。担当医の名前がありません。“（山， ”の表示はひょっとして“山崎医師”の略かと思ったが分からないので受付係に聞きました。今年の5月に新しい様式に変えられたそうですが、入力できる文字数の関係で全部が表示できなくなった、と言う。彼女らは不便と感じてないようだが、予約の医師名がないところで待つことに不安を感じた。30分経って聞いたところ “（山， =山崎医師 ”とのこと。⇒表示方式の再考をお願いします。簡単なプログラム変更です。（麻酔科患者さんより）	医療情報部	この度はわかりにくい表示で混乱させてしまい、申し訳ございませんでした。関係部署と調整し、患者さんにわかりやすい表示を検討し文言の変更を行います。変更まで少々お時間を頂戴することになりますが、ご了承いただきたく思います。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3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
20	R3.10.25	MRI検査時に入れ歯を外すように指示がありましたが、入れ歯を外すには手を口の中に入れていただけません。しかし、準備室に手を洗う設備がありません。汚れた手で外すほかありませんでした。善処下さい。	中央放射線部	この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。MRIの装置は磁力を用いて画像を撮影する構造上、身につけた金属類については外していただく決まりとなっております。検査依頼時に出力されるMRI検査の説明用紙にはその旨記載されておりますが、説明内容に少し不足がございました。今後、検査前の事前説明用紙について患者さんによりわかりやすく改修いたします。手を洗う設備にしましては、病院の構造上対応が難しい状況です。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
21	R3.10.25	予約制ですが、3時間半待ちました。予約の枠に設定方法を見直していただきますようお願いいたします。看護師の方にご意見箱をすすめられたので書きましたが、直接お伝えしたので、内部で改善していただけないのは如何なものかと思いつつ、書かせていただきました。	皮膚科外来	予約枠の設定を改善いたします。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。

患者さんからのご意見と対応（令和3年10月）

No	年月日	内 容		対 応
22	R3.10.26	<p>毎回診察の前に身体測定をするのですが、待合で待っていると大きな声で「体重はかりますね」と声をかけられます。それがものすごく嫌です。周りに「この人も摂食障害なんだ」と明らかに思われるのがしんどいです。小声で声かけしていただきたいです。お願いします。</p>	神経精神科外来	<p>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。体組成計を用いて患者さんの状態を把握し、診療を行っているため必要な検査ではありますが、配慮にかけておりました。今後は、お名前のみお呼びして検査を実施することに変更いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
23	R3.10.29	<p>午前中の予約があまりにも遅れる事が多い為、朝一番（9時～）に予約変更しましたが、先生が来られていないので又遅れることになりました。歳を取ると色々病があり、他の病院での予約もあります。患者により診察に時間もかかり遅れることも仕方ありませんが、どうか時間を守るように努めて頂きたいです。</p>	神経精神科外来	<p>予約時間より遅れないよう努めておりますが、患者さんの症状により診察時間が予定より長くなったり、多大な待ち時間を取らせてしまうこともあり、患者さんにはご迷惑をおかけいたしております。今後も出来る限り時間を守るよう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。この度は貴重なご意見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10月）

No	年月日	内 容		対 応
24	R3.10.29	<p>・入院時 担当医 入院しているとき毎日くるが、つねに上から目線で物を言うてくる。</p> <p>・入院時 看護師 看護師は口が悪く、すぐ言い返してきて気分が悪い人が少し多い。</p>	1 1 階西病棟	<p>医師：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。今後同じことがないように今回いただいたご意見を周知し、努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございますございました。</p> <p>看護師：この度は看護師の対応によりご不快な思いをおかけした事を、心よりお詫び申し上げます。入職時に接遇の研修を実施し、職場でも毎日担当看護師としての患者さんへの関わりや接遇面での振り返りを実施しておりますが、このようなご意見をいただく事となり反省しております。今後入院して来られる患者さんが同じ思いをされる事のないよう改善に努めます。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ございました。</p>