

患者さんからのご意見と対応（令和3年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R3.11.1	<p>・四人部屋なのに職業や家族構成を聞かれた →（カルテみてほしい。他の患者さんに聞かれる。）</p> <p>・卵巣をとるって決まった時の気持ちは？ →（答えたくありませんでした。想像力を働かせてほしい。）</p> <p>・面会はないんですか？ →（したいに決まっている。手術前後も会えてない。システムを理解してから実習にのぞんでほしい。）</p> <p>【大学側に言いたいこと】 正直なんのための10分？10分×3日間とてもしんどかったです。質問せめのみで寄り添うってところが感じられませんでした。もうこの10分は必要ないので辞退します。</p>	17階東病棟	この度は看護学生の臨地実習の際に、患者さんとコミュニケーションを図る上でプライバシーの配慮が不足しており、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。大学側にも今回の件は伝えております。今後このようなことが生じないように、学内でコミュニケーションスキル・個人情報についての学びを深めるとともに、臨地実習において患者さんのもとに伺うときには十分配慮するように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。
2	R3.11.2	アプリで待ち時間調べましたが、まったく役に立ちませんでした。何人待ちとかあればよかったです。	医療情報部	貴重なご意見ありがとうございました。順番が近づくと自動通知するなどの、より患者さんのお役に立てるようなシステム導入を検討してまいります。また、外来待合の順番ではございませんが、会計待合の番号表示を1階カフェ店内にも表示するようにいたしました。ご利用いただけましたら幸いです。

患者さんからのご意見と対応（令和3年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R3.11.3	約2週間、本当にお世話になりました。市大で入院・手術が決まった時、多くの知り合いが「絶対大丈夫！すごい病院だから」と言ってくれた意味がわかった気がします。初めての事で不安が募り、怖い怖いと言い続けた手術も先生や看護師さんの「大丈夫！！」という励ましでどれだけ救われたか。本当に心強かったです。手術後もとても丁寧にケアしてくださったおかげで、安心して過ごすことができました。コロナ禍で面会できないので毎日、朝・昼・晩と看護師さん達がしっかり声をかけてくださることが、とても嬉しく励みになりました。心から感謝しています。本当にありがとうございました。	17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。
4	R3.11.4	初診にも関わらず迅速な丁寧なご対応をしていただき、大変ありがとうございました。お世話になりました。	神経精神科外来	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。
5	R3.11.5	1階・2階の多目的トイレについて 私は足が不自由で荷物も多いため普通のトイレでは難しいので、多目的トイレを使用しています。しかし普通の人が使用している事が多くとても困っています。薬の影響で病院にいる間もトイレに行く回数が多く、その度に使用中の事がほとんどで、出てくる人は通常のトイレの使用でも問題なさそうな人ばかりです。何か病院で対策していただけないでしょうか？切に願います。よろしく願います。	施設課	ご不便をおかけし、申し訳ございません。多目的トイレを必要とされる方が優先的にご使用いただけるよう、健常者の方は通常のトイレを使用していただくように促すサイン表示などを検討してまいります。また、多目的トイレにつきましては、オストメイトなどにも対応しており、見た目では判断できない病気や障がいのある方のご使用もございますので、ご理解のほどよろしくお願いたします。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R3.11.5	初めての妊娠・出産でしかも緊急入院になり、とても不安の多い入院生活でした。そんな中、出産に立ち合っていたいただいたAさんにはとても感謝の気持ちでいっぱいです。出産の時もそばにいてくださり心強く思いました。夜中おっぱいが張って辛かった時も優しく対応していただき、また搾乳のやり方まで丁寧に教えていただきありがとうございました。とても嬉しかったです。ただ、はじめに陣痛を感じて夜間陣痛室ですごさせてもらったのですが、その時の助産師さんは少し冷たく感じ、とても不安な夜でした。今どんな状況なのか、お産の進み具合はどんな感じなのかわからず、ただただ痛みを耐えるだけの時間で、スタッフの方からしたら日常だとは思いますが、1カ月早く破水して不安を感じていた私にとってはとても辛い夜でした。想像していた出産とは全てちがう風になってしまったので、私の情緒不安定もあったと思いますが、声かけやタッチングなどもう少し安心できる方法はあったのではないかと考えています。	8階東病棟	この度は出産に際しご不安を与えてしまいましたこと、心からお詫び申し上げます。助産師には妊産婦さんや新生児が安心安全に入院生活を送ることができるよう支援するという責務がございます。現在、コロナ禍により病院としてご家族の面会を禁止とさせていただいており、ご家族がそばにおられない中で出産を迎えていただく状況にあります。今回は、ご家族がそばに付き添えない状況で、より一層の寄り添い声をかけるなどの対応が必要であったと考えます。今後は妊産婦さんの気持ちに寄り添い、声かけやタッチングなどを行い、安心を提供できるよう教育指導してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R3.11.8	総室にはロッカーに鏡があるが、なぜ個室にはないのでしょうか？個室の鏡設置を検討して下さい。	13階東病棟	個室に鏡がないというご意見について回答いたします。患者さんの状態は様々です。たとえば転倒したときには危険な状況も考えられます。療養環境を重視した上で設置しておりません。今後については、必要な患者さんに随時貸し出すシステムを検討してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和3年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R3.11.8	初診受付について 9：15に予約していたため朝8時に来院し、地域連携の301番の番号札を持っていたのに、6番窓口に戻され、診察時間ぎりぎりまで受付してもらえない。どういう順番で対応しているのか、明確にしてほしい。	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。初診受付では、8時45分より受付を開始し、9時～9時20分までの予約時間の患者さんは6番窓口からお名前を呼ばせていただき受付をしております。朝の受付時間帯は大変混雑した時間帯で、今回お名前をお呼びさせていただき窓口からお声が届かなかったと推察しております。今後はより確実に受付対応が出来るように心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
9	R3.11.9	R3/10/8耳鼻科受診後、11/9院内紹介予約で小児科予約を取っていただき、本日（11/9）受診したところ、発達検査の枠がいっぱいの事で再度11/11に予約となり、患者としてはすごく二度手間に思いました。10/8に小児科を予約して頂く時点で発達検査の予約もして頂けると、子供が何度も学校を休んだりする事なくスムーズに受診が出来た様に思います。時間と手間がすごくムダになってしまった様な気持ちになりました。ぜひ改善して頂けるとありがたいです。	耳鼻いんこう科外来	この度はご不便をおかけして誠に申し訳ございませんでした。現在、発達検査の予約は患者さんに小児科を受診していただき、小児科医の判断のもとで予約を取得しているため、小児科受診予約時には発達検査の予約は取得できない状況になっております。当日に予約取得が可能な場合もありますが、ほとんどの場合が後日に検査に来ていただいております。しかし、学校の都合などでどうしても患者さんの小児科受診が無理な場合は、ご家族のみの受診でも構わないかどうか小児科に確認し、ご返答させていただいております。この度はその説明が不十分であったと深く反省しております。今後はこのようなことがないように、患者さんやご家族に配慮した説明を心がけてまいります。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R3.11.12	『8：30からの受付け』と書かれてありましたが、8：00から検査室前で立って待っておりました。8：10頃に出勤されて来られたAさんは立って待っている私に「受け受けは8：30からですけど、よかったら中で座ってお待ち下さい」と声をかけて入り口を開けて下さいました。出勤して来られた直後でまだご自身のお着替えもされていないのに、そのような親切な対応を下さり、とても嬉しかったです。ありがとうございました。きっと普段から気持ちの優しいお方なのだろうと感じました。	中央臨床検査部	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	R3.11.16	毎朝7：45の開場を待つ列に対し、45分ちょうどにやってきた右折の車が並んでる車をさしおいて一番に入場していくところを目撃しました。こんなのはズルいと思いました。朝早くから来て開場されるのをきちんと並んで待っている患者さん・業者さんが先に入場するべきだと思います。コーンを片付ける人と入場整理する人、2人必要だと思います。ずっと待っていた車がすべて入場してから右折車を入れるべきです。本来並ばれること自体病院側としてはやめてほしいところだとは思いますが、並んでしまっている以上順番通りに入れてあげてほしいです。自分が並んでいる立場だったら絶対腹が立ちます。よろしくお願いします。（患者ではありません。毎朝前を通るだけです）	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。本来、病院前の一般道路に車が並ぶこと自体を無くしていきたいとは考えておりますが、警察にご相談しているものの『駐停車禁止区域には出来ない』という回答をいただいております。また、基本的には並ばれている方を優先に誘導することとなっております。但し、大通りに面した信号機が近いため、危険回避のためやむを得ず右折車を入れる場合がございますこと、ご容赦いただけますと幸いです。今回の件については警備防災担当に指導を行い、今後とも安全面に注意し運営をしてまいりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和3年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R3.11.16	ローソンについて 手が不自由なので、自分宛に届いた封筒の開封をローソンのレジの方をお願いした。開封後何の確認もなく「何の用紙ですかね…」とつぶやきながら勝手に中の用紙を出された。個人情報の守秘義務が厳しく言われる中、確認もせずに封筒の中身を出すのは如何なものですか？支払いだと思い出された様ですが、こちらは開封しかお願いしておらず、出す前に一言確認頂くのが常識だと思います。店長にもお話ししましたが、申し訳ない雰囲気ではなく、尚気分を害しました。	施設課	【ローソン】 当店をご利用くださいまして誠にありがとうございます。この度はお客様に不快な思いをさせましたこと、心よりお詫び申し上げます。個人情報の取り扱いに関しましては、再度従業員全員に指導を徹底し、再発防止に努めます。また、事後対応に関しましても再度お客様の気分を害してしまい、誠に申し訳ございません。貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。どうか今後とも変わらぬご愛顧のほど何卒よろしく願い申し上げます。
13	R3.11.17	駐輪場が狭い。混んできると通路にも止めてるので通れない。3つの植込みを撤去できないか。医学部の外来の駐輪スペースも少ししかない。バス停前の植込み部分も駐輪場にできないか。とにかく少なすぎる。	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。駐輪場につきましては毎日整理をしておりますが、外来診療の時間帯については混雑することが多く、ご迷惑をおかけしております。植込みの撤去等についてはすぐに対応できるものではないため、駐輪場についてはより一層の整理に努めてまいります。今後とも安全面に注意し運営をしておりますので、ご理解いただけますよう何卒よろしく願いいたします。

患者さんからのご意見と対応（令和3年11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R3.11.17	カプセル内視鏡の装置を外しに行った時、医師が不在で30分待たされた。粘着パットを外すだけならだれでもいいのではないか。法で定められているのなら仕方ないが、単に病院の決まりならまったく意味がない。無駄！患者、医師双方にとっても負担である。	内視鏡センター外来	この度は長い時間お待ちいただく事となり、誠に申し訳ございません。カプセル内視鏡を担当した医師がパッドを除去し、データをダウンロードする事になっております。今回のように担当医師がすぐに対応できない場合は、代替りの医療者が対応できるように体制を整えたいと思います。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。
15	R3.11.18	化学療法奥の休憩コーナーについて どこのスタッフかわかりませんが（多分食堂関係？）、白い半そでのトップスに黒いズボンの女性の方々。連日お昼休憩（12：30～14：00前後）をとっていらっしゃる。それはよいのですが、“食事中、マスクをはずしての会話は控えるように”と貼紙あるにもかかわらず、食事しながらずっと長い時間ももちろんマスクとって会話。患者にお願いしているにもかかわらず、正規のスタッフではないとはいえ、病院側が守っていないというのはいかがなものでしょう。感染も気になりますし、何人でもかなりのスペースを長い間陣取っているのも気になります。改善を望みます。	栄養部	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。皆様が利用するための休憩コーナーを長時間、複数のスタッフが使用し、かつ食事中に黙食などによる感染防止の意識も低下しており、他の方々が利用しにくい環境を与えてしまったことに、大変申し訳ございませんでした。今後は、休憩コーナーが利用でき易いように、スタッフの使用を慎むと同時に、感染防止に対しての再教育を行いました。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R3.11.18	談話室にマッサージ器等を置いて、1回200～300円程度で利用出来たら良いなあ、と思ひまして。よろしくお願い致します。	11階西病棟	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。マッサージ器をご希望いただきましたが、コロナ禍である現時点においては、感染予防の点から難しいと判断しております。しかし、患者さんのご視点を踏まえ感染予防に配慮した、快適な療養環境の実現に取り組んでまいります。
17	R3.11.21	素晴らしい対応でした。 第二子出産でお世話になりましたが、大学病院ならではの厳しい“しほり” “立ち合い不可” “面会禁止”等不便を感じさせないスタッフの皆様には励まされ、また色々な事を教わり、私自体母としてさらに成長できたように思います。こちらには、分娩のプロ・おっぱい（授乳）のレジェンド・陣痛室の主、すばらしいベテラン助産師さんがいらっしゃいます。（若い方ももちろんすばらしいです）ご無理を言い、ややこしい患者だったと思いますが、良くしていただき大変感謝しております。ありがとうございました。	8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。
18	R3.11.26	化学療法の採血の後、化学療法までの待ち時間がとても長すぎます。窓口でお聞きすると「薬が届くのに時間がかかる」と言われました。ベッドも沢山空いているのにもっとスピーディーに化学療法がうけれる様、薬剤師さんを増やすなど改善して下さい。体調が悪く病院に行っているのに待ち時間（平均3時間以上）長すぎて、一段と体調が悪くなりました。他の患者さんもとてもしんどそうに待たれています。他の患者さんの為にもぜひ改善して下さい。	化学療法センター 外来	通院で化学療法を受けておられる患者さんに関わる医療スタッフ（医師、薬剤師、看護師、管理栄養士、事務部門など）が集まる会議で、今回いただいたご意見について話し合いを行いました。現在、診察終了から治療開始まで1時間半の薬剤準備時間を頂戴しておりますが、引き続き待ち時間が少なくスムーズに治療を受けていただけるよう、予約枠の設定などを検討していきたいと思ひます。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11月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R3.11.27	A医師について 優しくて感じのいい先生ですが、話していても目を合わせてくれないのが気になりました。話を聞こうと先生の目を見るのですが、全く視線が合いません。チラッとでも時々目を合わせてもらえたら、もっと話の内容も頭に入って、先生にも好感が持てると思います。アイコンタクトも大切なので、話をする時は時々相手の目も見てください。よろしくお願いします。	1 2階西病棟	この度は、ご不快な思いをおかけしまして大変申し訳ございませんでした。患者さんとの信頼関係を保つためにも、患者さんのお顔を見て診察など行うようにしておりますが、今回はそのような配慮が欠けておりましたことを、深くお詫びいたします。今後、指導医として担当医に指導を行うとともに、注意を払っていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
20	R3.11.29	人生80年、初めての手術でしたので不安一杯。しかしながら諸先生方及び看護師さんはじめ全スタッフさんの皆様に親切に優しく対応して頂き（決してお世辞ではございません）、あっと言う間に今日の退院を迎える事が出来ました。昨夜は色々思い浮かべながら、病院から見る大阪の街を見ながら、皆様の事考えながら少し涙しました。これからも大変な事が一杯有ると思いますが、このチームワークで力を合わせ頑張ってください。寒さ厳しい時期に成って来ます。皆様どうぞお身体に留意され医療の為よろしくお願い致します。改めて皆々様の健康と御多幸を念じつつ帰ります。本当にお世話に成りありがとうございました。	1 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	R3.11.30	服を入れるロッカーを設置して下さい。	施設課	ロッカーにつきましては、設置場所や運用方法などを考慮しながら、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。