

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R4.2.1	健康保険証の確認について 政府が資金を提供（マイナポイント等）をして、その普及に力を入れているにも関わらず、国民側が普及に協力しても、その使用先である病院側が全く協力の態度を見せていないのは何故か。設備を一度設ければ、その（保険証）確認のために使用している職員を数名減らす事が可能。また、このように大きな且つ公立病院が協力の態度を見せないのは疑問である。	医事運営課	電子カルテシステムの入替により、開始時期を調整しておりましたが、令和4年3月28日よりマイナンバーによるオンラインでの保険資格の確認が可能となりました。ご活用いただければと存じます。
2	R4.2.3	会計窓口13～17の手順が遅い。全く効果的ではない。待ち時間がかかりすぎ。改善策が必要だと感じる。	医事運営課	会計にてお待たせをし申し訳ございません。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。また、医療費後払いシステムも導入しておりますので、ご活用のご検討も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。
3	R4.2.4	トイレの手をかざして流す所が時間かかりすぎ。手洗（洗面所）の水も時間がかかる。	施設課	ご不便をおかけし、申し訳ございません。設備担当及び清掃担当の報告ではセンサーの不具合は確認できませんでしたが、センサー部分の汚れや電源の問題等も考えられますので、今後清掃や点検を強化するよう指導いたしました。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4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R4.2.4	1Fに診察場所が移動した4月より、A先生に診て頂く様になりましたが、予約しているのに待ち時間がいつも長く、今回・前回と1時間半にもなります。前は診察も10分程でゆっくりと症状などお話することもできずでした。まず、健康体で来てるのではないので疲れきります。今回、先生に直接お話させて頂き、とりあえず次回は朝に診察時間をとって頂きましたが、今後のことを考えて計画を立て直して頂けるのか不安です。（曜日をかえてとの話もありました）そもそも何のための予約でしょうか！	膠原病・リウマチ 内科外来	待ち時間のことでご迷惑をおかけし、申し訳ございません。膠原病・リウマチ内科は2021年4月に発足しましたが、現時点ではまだ膠原病を診ることのできるスタッフの数が足りておらず、通常の予約枠を超えて予約を入れざるを得ない状況にあります。加えて、当日緊急で診察を必要とする患者さんもおられます。このような場合は、急を要する患者さんを優先せざるを得ず、お待たせしてしまうことにご理解をいただけますと幸いです。今後は、予約時間の遅れ状況について細かにご連絡したり、診療にあたることのできるスタッフを増やすなど対応に努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
5	R4.2.10	駐車場に下る通路（下り坂カーブ）の植込みの植物（枯れてる雑草）が、せり出ているのでカットして下さい。通る車が避けようとして対向車と接触事故につながりそうです。以前にも同様の願いをいたしました。定期的に手入れをお願いします。	施設課	この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。早速本日現場を確認し、植え込みの植物、木の剪定を行いました。今後も定期的に手入れを実施してまいります。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4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R4.2.14	A先生へ いつも患者に寄り添っていただき、本当にありがとうございます。先生のお言葉からは「治ってほしい！良くなってほしい！楽になってほしい！」という患者への思いがいつも伝わってきます。そのお陰で患者本人も家族も「頑張ろう！！」と心が楽になり、“また先生にお会いしたい”という気持ちになります。「病は気から」とも言われます。特に目眩は気持ち（心）への作用が大きいと思います。「心身共の治療」をしていただけるA先生にお会い出来た事に感謝の気持ちでいっぱいです。本当に有り難うございます。（患者さんご家族より）	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。
7	R4.2.14	B先生へ 病気になると本人も辛いですが、それをフォローする家族も大変辛いです。そのような状況下で張り詰めている神経を解きほぐし、穏やかになるお言葉をかけていただけるので診察後は患者も家族も和やかな気持ちになって帰れます。ポジティブな方向に舵取りをしていただけるので患者も意欲が湧いてきます！先生の患者へのお言葉はどんな薬よりも効果があると感じています。先生への感謝の気持ちでいっぱいです。本当に有り難うございます。（患者さんご家族より）	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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R4.2.15	<p>限度額認定証の限度額に達しており、支払いが無い日である事を知らされずに3時間精算を待っていた。体調が悪くなってきてあきらめて帰ろうと最後に窓口を確認してみたら、「本日の支払いはなかった旨を説明不足でした」とお聞きしてがっかりしました。3時間は体に辛いのです。しっかり確認していただきたいと思いました。よろしくお願い申し上げます。</p>	医事運営課	<p>この度は、当方の説明不足・確認不足にて多大なるご迷惑をおかけし弁解の余地もございません。職員の質の向上を行うべくマナー接遇の職員研修を3月に実施させていただきました。また、今後は20分以上経過してもお呼び出しが無い場合は窓口にお伝えいただきましたら、状況を確認させていただきますので遠慮なくお申し出ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	R4.2.16	<p>14番の受付の人の態度悪すぎ。わからないから何度も聞いているのに、その度うっとうしい顔して答えるなら受付の仕事なんかするな！やめろ！</p>	医事運営課	<p>この度は、職員のマナー接遇にて不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓口担当職員には直接指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	R4.2.16	<p>初めての入院・手術だったのでとても不安だったのですが、とても有意義に過ごすことができました。手術ではとても怖くて号泣していたのですが、先生方はとても優しく対応してくださいました。手をぎゅっと握ってくれたり、「大丈夫ですからね」と語りかけてくださり、とても心強かったです。</p> <p>術後は、看護師さんが一生懸命お世話してくださり、痛くてつらかったのですが、その痛みに寄り添っていただいてとても嬉しかったです。</p> <p>ごはんは、2/14のバレンタインデーのフランボワーズ？か、とてもおいしくて入院生活での癒しになり、幸せな気持ちになりました。（朝のパンも楽しみでした）本当にありがとうございました。</p>	17階東病棟 栄養部	<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4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R4.2.18	複数の診療科に通院しています。ドクター・看護師さん・受付の方・支払係の方、みなさん良い方で安心です。いつもありがとうございます。	病院全体	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	R4.2.22	3階の検尿用のトイレが今まで閉まっている時が多かったので、杖なので開けるのが大変でしたが（触るのも嫌でしたので）、今日は開いてて助かりました。これからも開いてほしいです。	中央臨床検査部	この度は不自由なところご心配をおかけした事をお詫び申し上げます。検査用トイレは時間帯により採血患者さんが並び混雑する時もあります。また扉を開けたままにしますと外待合から見えてしまいますので、通常は閉めたままにしております。患者さんのように杖など持たれた方やコロナ禍で出来るだけ接触を避けたい方もおられると思います。受付が開いている時間帯であれば、採血受付に一言お声がけをしていただきますと採血室スタッフが扉を開けるなどの対応をさせていただきますので、何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。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4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R4.2.24	<p>昨秋より通算60日余り入院させてもらった者で73年間大阪市在住者ですので、支払った市民税も大阪市大病院の運営の一部になっているはずですので、私にも一言大阪市大病院の改善について申し上げる権利を有すると思います。感じた事を素直に文章に致しました。</p> <p>一言で言うなら“For the patients”という事が感じられなかった。Dr・Ns個々には忠実に働いておられた。なぜ“For the patients”を感じられなかったかは、病院局としてシステムの的に問題があるように思う。</p> <p>早急に手を打つ必要があるのが入院食の質の向上であると思う。かつてよりマシンになったと考えられているかもしれないが、私から見て不思議なのはこれが1食460円かけている食事なのか？入院している患者にとって唯一の楽しみは食べる事である。術後体力をつける方法も入院食を美味しく食べれる事であろう。しかし現実はいかがであろうか。入院食がいやで大阪市大病院に入院したくないという市民が複数人いる事も知っている。又、話を聞くと入院食は一般競争を行い今の企業が落札した。入院食は病院寄の人が食べて確認しているとも聞くが、我々市民から見るとただ確認したという実績を作るために食べただけであろう。少なくとも2週間食べ続ける事が必要であろう。私は後半、化学療法の特別食を食べていた。その中で気付いた事を具体的に述べてみる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.冷やしうどん、ソーメンにわさび・のりを付けないのはなぜか？おまけに麺どうしがくっついているのはなぜか？</li> <li>2.お好み焼き、たこ焼きの生地は何を入れているのか？なぜかつお節・きざみのりを付けない？</li> <li>3.カレーは甘すぎる。</li> <li>4.常食になぜみそ汁をつけない。カレーも出ない理由を知りたい。</li> <li>5.常食のパンはいつも同じなのはどうか？今やパンで美味しいものはどこにでもある。いつも同じロールパン+同じようなジャム・マーガリン+同じ牛乳も味気なさすぎる。</li> </ol> <p>まだまだあるが、今日はやめておきますが、今のままであれば大阪市中病院の多くに入院食で敗れる。要するに患者が減少する事になります。せめて入院食は何か楽しみというような事になることを病院局で考えて頂きたい。</p> <p>次回大阪市大病院のシステムの的な欠点を述べて郵送しますので必ず目を通して頂きたい。</p>	栄養部	<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す。この度は“For the patients”という事が感じられなかったとすることで、大変申し訳なく思っております。現在、提供させていただいておりますお食事に関しては、嗜好調査などによる患者さんのご意見を参考にさせていただき、出来るだけご要望に沿ったお食事を提供させていただこうと日々努力しております。ご指摘いただきました、わさび・のり・かつお節・きざみのり等を付けない事に関しまして、今後のメニュー変更を行う際に検討させていただきます。麺どうしがくっついていた事のご指摘に関しましては、今後そのような事にならないように取り組んでまいります。また、「治療の一環」であります病院食を提供させていただくにあたり、決められた塩分量があり、塩分が多いみそ汁等は毎日の提供が困難となっております。その他にもご指摘いただきましたカレーにおいては、治療上辛いと食べる事が出来ない患者さんにも出来るだけ食べていただける辛さを提供しております。その他のご指摘メニューに関しましては、定期的に献立の見直し・変更をしていくにあたってのご意見として参考にさせていただきます。今後も、より患者さんの満足できるメニュー展開を考えてまいります。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R4.2.25	精算受付で50分以上待ち。ただでさえ体調が悪いのに、 すごく疲れました。もう来たくない。	医事運営課	会計にてお待たせをし申し訳ございません。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。また、医療費後払いシステムも導入しておりますので、ご活用のご検討も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。
16	R4.2.25	子供との面会をできるようにして欲しい。このままでは 精神的な病気になってしまう。	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。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、入院患者さんへの面会を全面的に禁止しております。今後の感染の状況をみながら面会の解禁を検討していきます。何卒、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
20	R4.2.25	あたたかいお茶の茶葉が多いので、もう少し濾してもら えるとうれしいです。（13階西病棟より）	栄養部	お口に合うほうじ茶をご提供できず、大変申し訳ございません。当院の給茶機では茶葉を粗くするとほうじ茶の味がうすくなるため、現在の茶葉で味・濃さ・香りを引き出しております。ろ過する網目も細かいタイプになっており、茶葉をゼロにする対策は難しい現状です。ご希望に添えず本当に申し訳ございません。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4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R4.2.28	<p>・2/18（金）大根サラダがすごくおいしくて、もっと食べたかったです。いつもおいしい料理に感謝です。ありがとうございました。</p> <p>・2/19（土）全部おいしくいただきました。ごちそう様でした。感謝申し上げます。</p> <p>・2/22（火）魚大好きです。おいしかったー。あと何回このおいしい食事がいただけるのかな？と思いながら食べさせていただきました。感謝です。</p> <p>・2/23（水）チキンがこんなにおいしいなんてビックリしました。家ではほとんどチキンは食べませんが、好きになりそうです。おいしかったです。ありがとうございます。</p> <p>（12階東病棟より）</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。
18	R4.2.28	<p>A医師について 指定難病の適用なのに適用じゃないと言われ（2/17に）、その日に会計出来ず。結局は適用だとわかり後日の手続きもあり大変だった。適用だとわかるまでもあちこちで適用じゃないと言われ続けた。</p>	消化器内科外来	この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。当科としては2回目の受診であるものの、A医師は初めての診察であり十分病態の把握ができてなかったことと、指定難病に関しても理解不十分であったことが原因であると考えます。さらにスタッフ間の連携も不十分であったと考えます。以上の点を踏まえて反省をし、今後の診療に活かしてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。



## 患者さんからのご意見と対応（令和4年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R4.2.28	<p>以前から大変お世話になっていた主治医から、娘が20歳になった為病院を変わってもらわなければならないかも、と話がありました。この春には職場を変わられるともお聞きしていた為、先生自身大変お忙しいのだと思いますが、本日は椅子にも座られず立ったままで、「次変わるのはどこの病院がいいですか?」とか「ちょっと遠い?」とか「次の予約はいつがいい?」とか矢つぎ早に訊かれて困惑しました。去年は20歳を過ぎてはこちらの病院で診ると言っていたのに、本日急に病院を変える話をされ、5分もない程の立ち話で済まされた事、大変腹立たしく思いました。（患者さんの母親より）</p>	小児科（新生児科） 外来	<p>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。主治医・病院が変わるというご不安ななかで、ご家族に寄り添い話し合うべきところを、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、担当医に指導を行うとともに、科内全体でも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。</p>