

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.9.2	<p>今回2度目の入院。1か月余り18階のナースさんには大変お世話になりました。ベテランの方から新人さんまで皆さん温かい笑顔で、度重なる私のナースコールにも対応してくれました。患者だけでなく家族の心のケアも気遣いしてくれました。退院は嬉しいけど少しさみしい気分になるくらい、良くしていただき心から感謝しています。特に、Aさん・Bさん・Cさんにはいつも患者ファーストで接していただき、有難かったです。本当にありがとうございました。</p>	18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>
2	R6.9.2	<p>帰りに保険証確認が必要だったのでそのコーナーに行ったのですが、番号札を取るというのが分かりにくく、先に来ていた人があとで気付いて札を取るの、遅れてしまうということがありました。また、若い番号の人が番号札を回収されずにまた元の所に戻したため、あとでそれを取った人が呼ばれるのが早くなって不公平な現象がありました。しっかりと番号札を取れるように、またしっかり順番通りになるようにして下さい。</p>	医事運営課	<p>この度は保険証確認担当者の目が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。番号札を返却する際には係員へ直接お渡しいただく掲示を準備し対応いたしました。もしまだ改善されない場面を目撃されましたらご遠慮なく係員スタッフへお声かけいただければ幸いです。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.9.2	<p>正面入口の警備員の対応について</p> <p>いつもお世話になっております。数年間外来に通わせていただいておりますが、警備員の対応について少し意見を伝えたいと思います。母は全盲、足の不自由があり車いすを使用しています。9月2日9：30頃に車で正面入口のタクシーのりばに到着し、母を車いすへ移乗させました。車やタクシーが多く詰まっているのは理解していましたが、車いすへの移乗に時間を要します。迷惑をかけているのは承知で急いでいたのです。母と私の2人なので母を入口の待合まで連れて行こうとした時に、警備員がイライラした態度で「ここ正面入口なので早くして下さい。」と声をかけてきました。迷惑をおかけしていると思っていましたが、車いすが必要とする患者に対しての声かけと態度ではないと思いました。少し患者家族への思いやりはないのかと思いました。</p>	総務企画課	<p>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。警備担当者には、接遇について注意・指導を徹底するとともに、患者さんやそのご家族が心地良く感じていただけるような病院づくりを心掛けてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
4	R6.9.2	<p>令和6年9月2日13時前後、計算受付窓口10番 女性（短髪・眼鏡・小太り）の担当者（名前不明）            傷病手当金申請書の受取りの際、長3封筒を渡してきたため「折らないで入るサイズ（角2）の封筒に変えて欲しい」と依頼したところ、しぶしぶ引出しから出し渡す際に「次回からは自分でファイルを持ってくるように」と嫌味のようなことを言われた。これまでも角2封筒でもらってきたが、このようなことを言われたのは初めて。耳を疑った。この病院には角2封筒すら無いのか？            申請書発行のための料金も、医療費も、きちんと支払っているにもかかわらず、このような対応は民間であれ公的機関であれ、考えられない。担当の女性を確実に割り出し、厳重な注意と指導を求めます。この担当女性は9月2日14時までは10番窓口担当で、14時ちょうどで別の女性の担当と交代し奥の机に座っていた。受付を担当させるだけの能力が欠けていると感じられるので、できるならば窓口担当業務から外して欲しい。二度と担当して欲しくない。</p>	医事運営課	<p>今回の件に関しましては、患者さんには大変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。当該スタッフに確認したところ、個人の判断で一言声をかけていたことが判明しました。本人としてはコスト意識を持った行動であったようですが、あくまでも院内運用であり患者さんへ寄り添った対応でないことを指導しております。また、今回のご意見を他のスタッフへも共有し、患者さんのご要望に沿った対応ができるように改めて指導させていただいております。今後このようなことが起こらないよう努めてまいります。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.9.2	<p>令和6年9月2日 13時頃 精算受付14番窓口 担当：A（女性）</p> <p>自立支援申請期間中の精算を含めるため窓口に行ったら「自動精算機で」という説明を受け、番号が表示されるまで1時間以上待ったが表示されず、別の担当（男性）に確認したところ、番号は出ないが既に精算できる状態だった。14番窓口の女性の説明不足・コミュニケーション不足のため、1時間以上を無駄にした。きちんと説明するよう指導してもらいたい。</p>	医事運営課	<p>この度は患者さんに大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓口では必ず精算が完了していることを確認の上、自動精算機へご案内する運用となっておりますが、今回の件はスタッフの言葉不足で丁寧なご案内が十分でなかったことが原因であると深く受け止め、当該スタッフへの再指導を行いました。今後は更に患者さんの立場に立ったご案内ができるよう改善してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
6	R6.9.5	<p>本当に命も心も救われました。こんなに戻って来るのが少し楽しみなぐらいの病棟はありません。皆さん大好きです。皆さん、本当に心から接して下さっていっぱい笑えます。病気の治療を始める前はもう二度と会えないと思っていた数々の大切な人に会うことができています。充実した時間を作って下さって本当に感謝しています。有難うございます。今メガネがないのでよく見えないまま書いています。乱文乱筆多謝。きっと他の病院でならあきらめていた命です。今後とも皆様のお力添えで、いい時間を過ごそうと思っています。</p> <p>※記入日：8月30日、回収日：9月5日</p>	17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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
7	R6.9.5	<p>A先生、入院の提案をして下さりありがとうございました。主治医B先生は毎日様子を聞きに来て下さり、詳細な説明があり安心できました。看護師さんは皆さん礼儀正しく親切でした。担当看護師Cさんはお忙しい中いつもお声かけ下さいました。D看護師長さんは毎日「変わりありませんか」と声をかけて下さいました。薬剤師E先生は処方が変わるたびに薬の特長・効果の出方等を詳しく、わかりやすく説明して下さいましたので、納得して服用することができました。病室・お手洗い・デイルーム等病棟全体がいつも清掃・整理・整頓が行き届いています。静かで穏やかな環境で、休息・薬の服用ができました。皆様、本当にありがとうございました。</p>	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>
8	R6.9.6	<p>人生初めての入院生活で当初は大変不安でしたが、皆様のチームワークのおかげで安心して養生出来ました。久しぶりに6階の庭園で太陽の光を浴びた時の喜びは日常生活では感じなかったありがたさを感じました。ただ、今年の強烈な暑さ、日陰のようなシェードが一部であれば憩いの場として最高と思います。そして刈った枯れ木はそのままにせずきっちりと処理して、木と木の間に風が通るように手入れが必要です。いずれもお金と時間が課題です。しかし「緑」を目にしてスツとしました。有難うございました。（14階病棟より）</p>	施設課	<p>庭園の日よけシェード設置について、今後の課題として院内で共有させていただき、検討してまいります。また、枯れ木の処理・清掃についても対応させていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R6.9.9	<p><b>【設備について】</b></p> <p>①エレベーターについて、高層階用の設定が1機でもあると良いと思います。日中とくに18階まで上下するのにかなり時間を要します。</p> <p>②個室トイレ狭すぎ。扉も引き戸が望ましいのでは？</p> <p>③大きな時計があるのは嬉しいのですが、コチコチ音がうるさい。</p> <p>④カレンダーがあると嬉しいです。</p> <p>⑤加湿器もうるさかったです。（静音設定してても）</p> <p><b>【コンシェルジュについて】</b></p> <p>⑥ウェブ上に記載なかったのでこちらに入ってからいらっしやると知りました。ですが、それを謳うほどの活動はされていないようなので中途半端だなと思いました。ちなみに東京の病院にコンシェルジュがいましたが、立ち振る舞い・制服はもちろん医療に直接関わる方々とは全く雰囲気も違い差別されており、きめ細やかなサポートを受けました。こちらの方は事務方とあまり違いがないような…土日祝及び夕方まで2名体制でしっかりされていましたよ。</p> <p><b>【食事について】</b></p> <p>⑦多少トラブルありましたが満足でした。お味噌汁が出ると嬉しいかな…ごちそうさまでした。</p> <p><b>【その他】</b></p> <p>⑧エレベーターに乗っているとき、大半の職員さんは患者さん優先なのですが、そうでない方々も数名見受けられました。最後に大変お世話になりありがとうございました。先生方、看護師の皆様によくしていただけたこと感謝申し上げます。（18階東病棟より）</p>	<p>施設課 18階東病棟 患者支援課 栄養部</p>	<p><b>【施設課】</b></p> <p>①②③⑤ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。エレベーターと個室トイレについて、次回の改修時に検討させていただきます。時計や加湿器についても、静音設計されているものへの変更を検討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。</p> <p><b>【18階東病棟】</b></p> <p>④この度は貴重なご意見をありがとうございました。カレンダーに関するご要望については、快適な療養環境の整備に向けて検討してまいります。</p> <p><b>【患者支援課】</b></p> <p>⑥当院のコンシェルジュの主な業務内容は、入退院患者さんの準備や確認、点検業務となっております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>⑧この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、教職員へのエレベーター利用時の留意事項を周知させていただきたいと思います。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p><b>【栄養部】</b></p> <p>⑦この度は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。みそ汁につきましては、1日の塩分量の規定に沿って献立を作成しているため、献立につけることが難しい状況です。その中で、いただいたご意見を踏まえ検討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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R6.9.9	受付について いつも適当な対応。人命を扱う仕事としてもっと誠意ある仕事の取り組みをして欲しい。	4階救急病棟	この度は受付対応に際し、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。職員に対して接遇教育を進めてまいりましたが、不十分な対応になってしまいましたこととお詫び申し上げます。救命救急センターのインターホン対応は職員全員で行っています。この度のご意見を共有し、接遇教員の徹底に努めてまいります。今後は、ご家族が不安の中駆けつけ、日々患者さんを思い過ごされているお気持ちに寄り添う対応ができるように指導してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
11	R6.9.10	化学療法食の冷やしうどん・そうめんに薬味（ネギ等） 付けられませんか？ （12階東病棟より）	栄養部	化学療法食につきましては、様々な治療の患者さんにご利用いただけるように献立を調整させていただいております。そのため一部提供できない食材等もあり、その結果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。今回のご意見を踏まえまして検討させていただきます。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R6.9.12	<p>保険証の確認について 確認に15分程待たされた。午前の混雑時は増員して対応すべきである。</p>	医事運営課	<p>保険証確認にて長時間お待たせしたとのこと、深くお詫びいたします。もし、診察の時間などでお急ぎであれば計算受付へお越しになるまでにお済ませいただければ大丈夫です。不躰なご案内にはなりますが、当院では患者さんの受診される診療科窓口でも保険証確認が可能です。また、朝8:30以前であれば地下1階の時間外受付でも確認可能です。是非こちらについてもご利用をご検討いただければ幸いです。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
13	R6.9.12	<p>保険証確認カウンターについて 今日初めてマイナンバーカードで受付しようと番号札を取って、カウンター前のマイナンバーカードでの取扱いの説明を読んでいました。すると、受付カウンターの係員が「番号札を取ったら椅子に座って待って下さい！」と声かけられました。なので初めてカードを使うので説明を読んでいる旨を伝えましたが、その上からかぶせて「座ってお待ち下さい」と言われました。言葉自体は普通ですが大変きつく言い方に陰がありありで、大変気分が悪かったです。読む程度カウンター前に居てはいけないなら、あのような案内は貼らないでほしいし、カウンター係の人の病人に対しての対応もひどいと思います。病気を抱えて通院する人の中にはまだマイナンバーに慣れていない人や高齢者も多くいらっしゃいます。心して対応して欲しいと思います。</p> <p>9/12 PM12:40頃の受付当番の人へ</p>	医事運営課	<p>この度は担当スタッフの接遇が行き届いておらず、患者さんへ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。当該スタッフには状況の確認と接遇面における再指導を行っております。また、他スタッフへも共有し患者さん接遇の見直しと再教育を行いました。これからも患者さんに寄り添える接遇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>



## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.9.13	<p>設備・物品について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個室にペーパータオル設置している病棟と、ない病棟がある。感染をうるさく言うのであればペーパータオルはやはり設置が必要だと思います。タオルを1日1回交換するのはすごく患者の負担が大きい。</li> <li>・入口ドアを開けっ放しにしたまま部屋を出る看護師・研修医がいる。何のための個室ですか？高い室料を支払っているのになぜ？</li> <li>・給茶機にコップか計量カップ等ボトルや水筒に移すものが欲しい。ボトルが給茶機に入らず給茶できない。他病棟では準備してくれている。</li> </ul>	17階東病棟	<p>この度は入院中の生活環境においてご不快な思いとご不便をおかけしたことお詫び申し上げます。ご意見をいただきました個室扉を開放したままの状況につきまして、医師・看護師はじめ多職種でご意見を共有いたしました。今後、個室に訪室時には必ずノックをすること、退室時は扉を閉めることを徹底し、プライバシーの確保に努めてまいります。ペーパータオル、給茶機のコップの設置については今後院内で検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
15	R6.9.13	<p>消化器内科に診察してもらったんですけど、4時間も待たされました！予約なしで。</p>	消化器内科外来	<p>消化器内科外来の診察は予約制となっております。予約を取られていない場合は、予約患者さんが優先となるためお待たせする場合がございますので、ご了承下さい。患者さんの病状により診察の順番が変わることもございます。長時間お待ちの方や体調が優れない方は窓口までお知らせ下さい。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R6.9.13	<p>退院の日が決まり、13日16時頃事務の方が病室に来てよく通る大きな声で「〇〇さん、入院費用ですが今回は支払いはありませんので、用紙だけお渡ししておきます」肩身が狭く、恥ずかしく、恐縮してしまいました。もう少し何らかの配慮が欲しかったです。</p> <p>今回の入院、色々とお世話になりありがとうございました。感謝します。特に看護師のAさん？がニコニコ笑顔親切で、とても印象の良い方でした。</p>	1 1 階西病棟	<p>この度は不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。誤った書類をお渡ししないよう、共に確認していただく事を目的に、お名前や種類内容などを説明させていただいております。総室でのお渡しとあって、プライバシーが保ちにくい状況下であることを忘れず、今後は声のトーンを下げるなどの配慮を行うように指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
17	R6.9.15	<p>小児科で入院させていただきました。主治医のA先生、B看護師さん、他のみなさまも本当に親切で優しく接してください、安心して入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。大変なお仕事と思いますが、みなさんの力でたくさんの人を笑顔にしてあげてください。</p> <p>一点だけ、空調設備についてのお願いです。窓側に設置されている空調についてですが、出てくる空気がとてもかび臭く、気分が悪くなります。カビによる肺炎があるとも聞いたことがあります。設備が古いことは仕方ないことですが、メンテナンスやクリーニングはきちんと行っていただきたいと思いました。全館の空調点検・清掃をぜひよろしく願いいたします。</p> <p>(17階西病棟より)</p>	施設課	<p>この度はご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。定期的に空調フィルター交換を実施しておりますが、臨時で病棟全体の見回り・点検を実施し、問題があれば対応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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R6.9.15	B1階、中央放射線部受付④横2番待合室の長椅子の背当部（横棒）が背骨に直接あたり痛いです。ソフトな材質にしてもらえたら助かります。 （16階東病棟より）	放射線科外来	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。担当部署へ依頼し、検討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。
19	R6.9.17	エレベーターについて 前回も意見書かせていただきました。上記のこと全て問題なく通院・入院しています。早めの対応してくれてありがとうございます。	患者支援課	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。
20	R6.9.18	AM7：40頃、トイレに行っている間に黙ってお薬が置いてあったので、検温に来たのだと思い聞いてみようと思っていたら、ちょうど隣の患者さんの処置をしていたのでその患者さんのことが終わってから、「すみません」と看護師さんに声をかけました。ところが、不機嫌で迷惑そうに患者側も不快になるような態度で接してました。患者の私はとても気分悪いです。なのでアンケートに書かせていただきました。その看護師さんのお名前は、A看護師です。	16階東病棟	入院期間中看護師の不適切な対応により、患者さん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。今回ご意見をいただき、今後このようなことがないよう病棟看護師に対し接遇について指導いたしました。いつでも患者さんに安心してもらえる対応ができるよう努力してまいります。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R6.9.18	初診 女の医師（若い）について 皮膚科で個人の医師の紹介状持参し診察を受け、2、3度 同じ質問をしたところ大きな声で対応され、診察室の中 待合で待ってた人もびっくりしたとの事でした。私は岸 和田から2時間もかけ来たのに、あんな扱いはないと思 います。私も府民です。税金も納めています。今後の人 のためにも何とかして下さい。（医師の名前は覚えてい ません）	皮膚科外来	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。今後、接遇の改善に努めてまいります。この 度は貴重なご意見をありがとうございました。
22	R6.9.20	私のがままで勝手な希望なのは重々理解していますが、自分 にベッドを窓側に移して欲しいです。もし、今後窓側の方 が退院されることがあればストレスの少ない開放感があり 、気持ち良く入院生活を過ごしたいのでお願いします。	1 6 階西病棟	当院は総室での窓側・廊下側のご希望を伺うことはでき ないことを、入院のしおりでもご説明させていただいて おります。ご希望にお応えできずに申し訳ございませ んでした。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R6.9.20	<p>人生初の一ヶ月以上の入院、不安な事ばかりでしたが、いつも細やかな気遣い・声かけをしていただき安心して過ごすことができました。質問や要望を伝えた時もすぐに対応して下さり、対策をしていただき、納得のいく説明をしていただきました。とても嬉しかったです。主人も数年前肝胆膵外科でお世話になり、すっかり元気になっています。夫婦でお世話になり助けていただき感謝の気持ちでいっぱいです。これからはまた外来でお世話になると思いますので宜しくお願いいたします。少しのミスも許されないお仕事で大変だと思います。先生方・看護師の皆様等お身体ご自愛いただけたらと思います。お一人ずつにお礼を伝えたいところですが叶いませので、ここに記載させていただきました。残りの人生感謝しながら過ごして行きたいと思います。ありがとうございました。</p>	1 1 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>
24	R6.9.20	<p>案内表示について 診察が終わり、エスカレーターで降りてる時、目の前上部に横一列にある計算受付の所に行き、ふさがってるので左・左と行くうちに並んでることに気が付き大回りをして並びました。何回も来てる人はわかるかもしれませんが、初めての者は分かりにくいです。元気では来ていないので…何かご考慮、配置下さいませ。</p>	医事運営課	<p>ご不自由をおかけしており申し訳ございません。頂戴いたしましたご意見の通り、エスカレーターを降りてからの計算受付へのご案内が不十分と感じました。今後、初めて当院に来院された方にもわかりやすい表示ができますよう、工夫検討させていただきたいと思います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R6.9.20	<p>感染対策について            9/19部屋番号1652。使い捨てエプロンが病室の外に置いてある部屋の前である職員が違う職員に「配茶をするくらいなら、（エプロン？ガウン？）着けないよー」と言っていました。9/20早朝、その患者さんへの配茶の順番は一番最初にされ、配茶した職員は退室後のアルコール消毒はされませんでした。一応隔離、個室対応されているのに感染対策はそれでよろしいのでしょうか？（仮にその患者さんが排菌状態ではなく保菌のみの状態であったとしても）入室前ガウンなしで配茶を一番初めで退室後アルコール消毒なしで、次の居室へ配茶をすることはOKなのでしょうか？その職員が配ったお茶を飲むことに抵抗があります。直接看護や直接介護ではないので、ガウンやアルコール消毒は不要ということでしょうか？16階西病棟師長に伝えましたが、「アルコール消毒するように言っているんですが…」としか返答がありませんでした。このような環境では安心して療養はできないと思います。なぜその対応をしていたのか、具体的な説明と具体的な改善策を希望します。院内感染ラウンドは無意味なのでは？機能していない？            （16階西病棟より）</p>	看護部	<p>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。今回、ご指摘の場面で退室後に手指消毒を失念しており、手順を遵守できていなかったと思います。手指衛生の必要な5つの場面で、適切なタイミングで手指消毒を行うよう入職時と定期的に研修をしておりますが、再度職員一人一人の行動につながるよう啓蒙活動や指導を行います。また配茶などの際、感染対策が必要な部屋への入室は、いちばん最後に行うなど感染対策に準じ手順を遵守できるように再周知します。患者さんへの師長の説明が十分でなかった点についても、深くお詫び申し上げます。今回のご指摘をもとに、いただいたご意見は真摯に受け止め、患者さんが安心して療養に専念できる環境を整えるべく努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R6.9.20	<p>看護師対応について</p> <p>傷病名：左手腫瘍で術後は右手のみで入院生活をしております。なんとか入浴は介助なしでできるため、自立での入浴をしておりました。しかし患部の保護のためのビニール袋の装着を一人で行うのに時間がかかるため、ビニール袋の中に手を入れた状態で『縛るだけ』の依頼（注1）に対してこれは介助になるので介助浴になるとのこと。介助浴の必要性を感じない為仕方なく10分以上かかりながら患部を保護するビニール袋を、自身の歯と右手で左手を縛り保護し自己にて入浴をしました。看護師は5秒程で済むお手伝いがなぜできないのか？なぜそこまで融通がきかないのか？翌日他の看護師と師長に伝えると「させていただく」との返答がありましたが、苦情を伝えると要求をのんでいただけるのか？それとも、もともと少しのお手伝いはしていただけるのでしょうか？</p> <p>注1）介助浴は入浴の回数制限があるらしく私にとって好ましく思わず、洗身洗髪は自分でできるため介助浴ではなく自立浴を希望しました。</p>	1 6 階西病棟	<p>今回看護師の配慮が足りず不快な思いを与えてしまい、誠に申し訳ございませんでした。シャワー浴の介助方法は、患者さんの状況に合わせて相談しながらお手伝いをさせていただいております。今後、患者さんが安心できる看護ケアを提供できるよう、より一層努めてまいります。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。</p>
27	R6.9.20	<p>処置について</p> <p>左手腫瘍の術後アイスノンで保冷をしておりましたが、アイスノン交換時看護師がテーブルの上にアイスノンを置かれました。交換しようとされないので「セルフサービスなのですか？」と私が問うと「なんでもご自身でされるので、アイスノンも自分でされるのかな？と思ひまして…」と返答。保冷は医師の指示で行われており、看護師が行う領域の業務なのではないでしょうか？病棟師長へは報告させていただきましたが、説明されず。処置に関して主治医A先生のご意見をお聞かせいただきたいと思ひます。私は看護師の行う領域だと思ひますが…医師の処置（保冷）の指示を患者主体で行うことは言語道断だと思ひのですが…（特に入院中の処置）返答希望いたします。</p>	1 6 階西病棟	<p>今回、不十分なケアにより不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないようにスタッフに周知し指導いたしました。また、処置に関して主治医より以下のご意見をいただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手の手術のため、臍側の手のみでアイスノンを巻くことは困難であると考えます。</li> <li>・看護師による作業と思ひますが、状態によっては患者さんで施行可能な場合はあると思ひます。患者さん自身に巻いてもらうのであれば、一言声をかけて可否を尋ねるべきだと思ひます。</li> </ul> <p>とのことでした。今後、患者さんが安心できる看護ケアを提供できるよう、より一層努めてまいります。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。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
28	R6.9.20	<p>医師のマスク装着について</p> <p>男性医師B医師のマスクの装着の仕方は、鼻を全見世・上唇が見えている状態で病室に入り、患者とやや大きな声で話をされています。9/20朝、出勤時はマスク未着用でEV→16階西NSステーションへ。感染対策はマスクが全てではないとは思いますが、飾りのような付け方で良いのであれば病院としてマスクを付けなくても良いのでは？と思います。また組織として決められたことをきちんとしないこの医師は、自己中心的で組織人として不適格なのではないでしょうか？看護師は患者にはしつこいくらいにマスク着用を促しますが、医師には誰一人注意しない。16階西病棟師長に報告しましたが明確な改善案は提示なし。医療従事者、特に医師ができていないことを患者にだけしつこくマスク着用の指示・注意をされて不愉快です。具体的な改善案希望します。（医師に対しても、注意しない看護師に対しても、B医師が毎回きちんとマスクを装着していないにも関わらず、「え、そうなんですか？」と本当に知らないのか？自分の病棟の把握ができていない無責任な師長に対しても）</p>	<p>整形外科医局 16階西病棟</p>	<p><b>【整形外科医局】</b></p> <p>この度は、当院医師によるマスクの装着に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。医療機関として、感染予防や安全対策を徹底すべきところ、このようなご指摘を頂戴しましたことを深く反省しております。ご指摘いただいた医師には直ちに事実確認を行い、感染対策の重要性を再認識させるとともに、今後このようなことがないよう指導を徹底いたしました。患者さんに安心して治療を受けていただける環境作りに全力を尽くしてまいります。この度の件につきまして、重ねてお詫び申し上げますとともに、貴重なご意見を賜りありがとうございました。今後とも何卒宜しく願い申し上げます。</p> <p><b>【16階西病棟】</b></p> <p>常日頃からマスク着用の徹底は指導しておりましたが、今回ご指摘のような事象があり、ご不快になられたことを大変申し訳なく思っております。ご指摘の件に対し、スタッフと話し合いの場を持ち全員に指導・周知いたしました。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。</p>



## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
29	R6.9.24	<p>ローソンで患者が買い物したが落として割ったくせに謝りもせずに「拾わんでいい」と何回も言って、看護師が新しいコーヒーを取りに行く。お金払ってなかった。こぼれたコーヒーの掃除もせんと、えらそうに。どんな教育してるんや。</p> <p>※ご記入日未記入、9/24に1階のご意見箱から回収</p>	看護部	<p>この度は看護師教育が行き届かず、不快な思いをさせてしまいましたこと深くお詫び申し上げます。ご意見をいただいた後、ローソン担当の方に事情を伺い詳細について把握し、看護師長会でスタッフ周知と教育について依頼しました。今後同様なことが起こらないように徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
30	R6.9.25	<p>入院当初、病室に入ることを許され看護師よりアナムネ聴取され、その後レンタル病衣のサイズが合わず1階へ交換したのち、再び病棟へ上がり病室へ病衣を手渡しに行こうとしたら事務員にとめられ、患者本人へ帰宅することの言葉がけもできずにその日は帰った。たかが少しの時間なのに制止させられたことはショック。忠実に事務員はマニュアル通りの対応だと思うが、もう少し応用があってもいいのではないのでしょうか？コロナ禍でお互い大変ですがもう少し対応等見直して下さい。</p>	15階西病棟	<p>この度は入院中の事務職員の対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまったことお詫び申し上げます。入院時のご家族の入室については院内ルールに従ってご案内していますが、患者さんの状況に合わせて適切な声かけや説明などの対応が必要であったと考えております。臨機応変な対応が必要なことは言うまでもないことですが、感染予防の観点から事務員では判断できないこともあります。このような場合には、遠慮なく看護師にお声かけ下さい。看護師と連携をとり、患者さんにご家族へ気持ちよく過ごしていただけるよう改善していきたいと考えております。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
31	R6.9.26	MEセンターについて MEセンターの女性技士さんが、アトピーで腕が荒れている男性技士さん（多分部下?）に対して「ぶつぶつ～ぶつぶつ～」と笑いながらからかう様子が見られました。医療人として、人として、病気の方に対する声かけではなく、大変不快でした。とっても悲しいです。	医療機器部	この度はご不快な思いをさせてしまい心よりお詫び申し上げます。本件については、相手の気持ちを考慮していない軽率な言動であり、医療従事者として恥ずべきことと受け止めています。早急に医療者としての言動、コンプライアンスの遵守について部内での指導を徹底していくと共に、今後皆様からの信頼を回復できるように努めてまいります。
32	R6.9.26	通路がわかりにくく、自転車がとめられてしまって通れません。通路をわかりやすくして下さい。よろしくお願い致します。	総務企画課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。当施設において、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。駐輪場の区画の見直し等を行い、利便性の向上に努めてまいります。なお、大変恐れ入りますが同時象を発見された場合は、お近くの職員までお申し付けください。
33	R6.9.26	ご意見を書いた人を見ていて ご意見を出した後で入院を再度した人と話していたらトイレで看護師を呼んだら「なんや～」と大声で怒鳴られていたり（夜中）、朝看護師に「変わらないなあー」と大声で怒鳴られていた。他にも言葉汚く対応をされていた。なぜそんな目に合っているのかと聞くと、一度看護師の対応が悪いのをご意見箱に入れたら全員に知れ渡り、多くの看護師の対応がひどく（増々）なってきた（もともとひどいが）とのこと。いい加減にきなさい。かわいそうに！ ※記入日：9月5日、回収日：9月26日	16階西病棟	この度はご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。患者さんの貴重なご意見は真摯に受け止め、看護ケアを見直す機会とさせていただいており、患者さんへ不利益が生じない形でご意見の内容をスタッフ全員で共有しています。接遇においては、特に教育を強化しているため、今回のようなことがあれば是非師長へお声かけお願いいたします。個別にスタッフ指導を行うようにいたします。今後、患者さんが安心できる看護ケアを提供できるようより一層努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
34	R6.9.27	先生方の手厚い治療、理学先生方の運動指導、皆様方のやさしい看病・手助け・声かけ本当に御礼申し上げます。色々な事を学び行動させていただき、多くの人々に救っていただいたこの命大事にします。栄養士の先生、軟米食に変えていただき、おかずも軟らかくなりおいしく食事ができます。（ドロップが喉通りをよくしてくれました。カロリーメイトも一日半分食べてます）皆様に感謝、感謝、御礼申し上げます。	10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。
35	R6.9.27	予約時間は12：30だったのですが、診察の遅れで会計終わるのが14：45頃でした。院外処方ファックスを流しに行ったら14：30で受付が終わりと言われ、ファックスが流せなかったです。コンビニからファックスしたら50円自分で負担しないとけなく困りました。診察が終わってないのに、処方箋受付カウンターだけ14：30で終わるのなぜですか？とても困ります。私は薬の量も多く、家も三重県からなので困ります。	患者支援課	この度は診察時間が遅れたために、院外処方箋FAXコーナーの利用時間に間に合わず、誠に申し訳ございません。院外処方箋FAXコーナーは、大阪府薬剤師会の管理となっており、令和6年9月1日より利用時間が9：30～14：30に変更されています。いただいたご意見内容を大阪府薬剤師会に伝え、今後の対応について検討してまいります。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
36	R6.9.27	<p>サポートをもっと強く考えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・立ち合い出産の時間が短すぎる。</li> <li>・面会の時間を自由性のある制度にしてほしい。（産科だけでも！！）他の入院と違い、1人でメンタルも崩れている時に知らない人ばかりで、産前産後不安定になります！！もう1回産むって考えるとサポートがあると第2子、3子とつながると思う！（少子化対策）</li> <li>・面会の家族の出入りを可能にして欲しい。小さい子供が面会にも来れないのは困ります。（幼い子は不安がり母に会いたがっているため）父親が1人で面会にも来れない（子供は誰がみるのとなるので）ので、家族・子供も一緒に会えるようにして欲しいです！</li> <li>・他にも過ごしやすい出産入院にしてほしい。</li> </ul>	総務企画課	<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。現在当院では感染症拡大防止の観点から、引き続き入院患者さんへの面会制限をしております。また、お子さんの病棟への出入りも感染予防のために引き続き制限をしております。感染症流行時期に差し掛かるため制限を継続しておりますが、今後の状況をみながら面会制限解除を検討してまいります。面会希望や出産時の立ち合いについて、皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
37	R6.9.27	<p>一度師長さんに注意をしていただきましたが、その後何人かの患者さんが病室内の通話、そしてスリッパ履き、規則になっていると思いますが…看護師さんがお願いをすると口答えする患者、同じ患者として恥ずかしいです。もう一度病室に案内し説明する時に声かけをすといいいと思いますが…</p> <p>西棟の皆様へ</p> <p>長い間大変お世話していただき誠にありがとうございました。色々な場面に遭遇、感激し、そして感謝の気持ちでいっぱいです。再入院のないように毎日の生活を楽しく過ごしたいです。皆様のご活躍を願いつつご自愛下さい。</p> <p>かしこ</p>	10階西病棟	<p>携帯電話での通話や履物については、入院のしおりや院内掲示にもあるように、入院予約時・入院時・入院後も継続して説明と協力をお願いをしております。患者さん個々で様々な事情もあるかとは思いますが、皆さんに安全安楽な入院生活を過ごしていただけるように、今後も説明のタイミングや方法など検討してまいります。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6年9月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
38	R6.9.30	<p>検査入院でお世話になっております。先生の説明もとても詳しくわかりやすいし、看護師さんは美人が多いなあと思います♡ 配膳係の方もいつも優しく、リハビリの先生もたくさん話してくれたり、こちらの言う事で笑ってくれたり、療養生活で暗くなってしまいがちでも気分が明るくなれるので、リハビリの時間も楽しみです。</p> <p>「病院食はまずいから完食なんて無理!!」と聞く事が多いですが、こちらの食事はいつもおいしく、ご飯も小とは思えない量で食べきれません（残してごめんなさい）。病室からの景観、最高です。いつ呼んでもにこやかに笑顔で対応していただける看護師さんにはいつも癒され、励まされました。まだ入院中ですがいつもありがとうございます(^_-)</p>	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。
39	R6.9.30	<p>トイレの便座があつい。冬まで温めるのは早いです。トイレ内にもエアコンを付けてほしいです。夏はとてもあついです。広さも広くしてほしい。出る時に体があたる。お願いいたします。</p>	施設課	<p>トイレの便座に関しまして、設備従業員より点検を行い対応させていただきます。また、トイレ内の空調は廊下などの外の空気を取り込むようになっています。場所にもよりますが、全体空調は自動で調整するよう設定しております。外気温や体感温度等を考慮し、患者の皆様が気持ち良くお過ごしいただけるよう巡回を増やし、温度調節するよう努めてまいります。トイレの広さについてご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。今後の課題として院内で共有させていただき、次回の改修時に検討いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>