

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.10.1	会計に相談窓口を設置して下さい。	医事運営課	この度のご意見は、患者さんにご不便をおかけしているとお見受けいたしますことお詫びいたします。当院では、患者さんのご相談内容に合わせてご対応できる窓口をご用意しております。会計窓口でもお声かけいただければ、ご相談内容に応じた担当窓口のご案内をさせていただいておりますので、ご遠慮なくお声かけ下さい。また、会計窓口でご相談のお声かけをいただいた際に、適切なご案内ができていなかった可能性がございますので、スタッフへ共有し適切なご案内ができるよう指導しております。
2	R6.10.1	同室の方の昼夜問わずの『寝言』がひどすぎて、私と他の2名の方のストレスがマックスになりました。昨夜の夜勤の看護師の方は頻繁に来て下さり、その度に寝言が収まるのですが、しばらくするとまた始まります。入院時に3つの単語を覚えておいて下さいとテストをした時は、全く答えられない状態でした。認知症も軽くあるのだと思いました。大部屋だから仕方ないでは片付けられない問題だと思います。他人に迷惑をかけてしまう方は、それなりのお部屋に入っていただきたいです。みんなぐっすり眠りたいだけなのです。もちろん耳栓もしてますし、イヤホンで心を鎮める曲などを聴いています。あと3~4週間耐えられるか自信がありません。普通に過ごすことが出来ない方は、大部屋に入れるべきではないのではないのでしょうか。ご検討下さい。 追伸 録音して寝言を聞いて下さい。耐えられないと思います。同室3人（私を含めて）は寝不足です。身体に悪影響です。ひどいです。	1 6 階西病棟	この度は快適な療養環境を整えることができず申し訳ございませんでした。ご意見の内容をスタッフ全員で共有し、同じ様な事象を発見した場合は療養環境を整えるよう努めていくことを話し合いました。気になることがありましたら看護師にお声かけ下さい。快適な療養環境を提供できるよう、より一層努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.10.1	<p>【浴室内のカビ清掃のお願い】</p> <p>（主旨）浴室は裸なので特に清潔感が求められると思います。特に女性の方も気が付いておられると思います。クレマーと思われるのではとご遠慮なさっていると思われます。特に天井のカビは孢子が室内に浮遊すると思います。体調の悪い方が入浴されていますので、体には大丈夫でしょうか？ご検討をお願い申し上げます。</p> <p>（8月26日からの入院時より改善はありません）</p> <p>（場所）1、壁バスパネルの目地にカビが生えている。2、天井全般にカビあり。3、洗面前水切り台と壁パネル取合。4、その他全面のカビ清掃をお願いします。</p> <p>（13階西病棟より）</p>	13階西病棟 施設課	<p>【13階西病棟】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。健康な人であればカビを吸い込んでも問題ありませんが、免疫力が低下している患者さんの場合、カビを吸い込むことで稀に肺炎を起こす可能性があることを当院の感染制御部に確認の上、定期的にカビ取り清掃は行っておりますが、気になるところございましたら病棟内スタッフにお声かけ下さい。速やかに対応いたします。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p> <p>【施設課】ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。定期的にカビ取りはさせていただいておりますが、今回は臨時でカビ取り清掃を実施いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	R6.10.3	<p>点滴を受けるのに5時間。支払いを入れると6時間30分かかります。食事は不可なんですね。</p>	脳神経内科外来	<p>この度は脳神経内科外来での点滴治療中のお食事について看護師からの説明が不十分で、ご不快な思いやご不便をおかけして申し訳ございませんでした。外来は診察や治療の場であるため、衛生面への配慮や匂いに敏感な患者さんいらっしゃることから、飲食については1階の化学療法センター前の飲食可能なスペースを利用させていただくよう案内しています。今後長時間の点滴治療中の飲食につきましては医師に確認の上、途中で点滴を中断するなどの配慮をさせていただきたいと思います。貴重なご意見を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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.10.7	外来受付のいつもいる若い方の女は、対応が悪く、不親切。何とかして下さい。（整形外科外来）	医事運営課	この度は接遇面で大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該スタッフには個別に接遇改善の指導を行っております。今後とも目に余る対応がございましたら、ご指摘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。
6	R6.10.7	計算受付で会計窓口案内されたが、すぐに行けばいいのか、呼ばれるまで待つのかの指示が明確になく、仕方なく待っていた。20分以上が過ぎ、しびれを切らせて会計窓口へ行くと、今からお呼びするところでしたとの回答。時間もかなりかかっているし、呼ばれるまで待つなら待つで、ハッキリした指示をしてもらいたい。どちらか分からず長時間待たされ、非常に不愉快である。	医事運営課	計算受付での丁寧な対応ができておらず申し訳ございません。患者さんに分かりやすいご案内ができるようスタッフ全体に再度指導を行っております。患者さんにご意見をいただき、日々の接遇を振り返ることができております。今後とも何かお気付きのことにご意見いただければ改善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。
7	R6.10.7	お陰様で明日退院となりました。看護師さん、病棟の先生方にはいろいろとお世話になりありがとうございました。とても快適に入院することができました。スタッフの皆様が挨拶して下さい気持ち良かったです。1点だけ気になる事があり記入させていただきました。手術の日の電話連絡をせめて1か月前にしていだけないでしょうか？家族の介護もしており、ショートステイ先や福祉の面でかなりバタバタして、結果、ショートステイに預けることができませんでした。（親戚に来てもらった）電話で催促して2週間後にやっと手術の日が決まりすごく大変でした。私の体調も限界でした。	婦人科医局	手術日の連絡に関しまして、患者さんへは大変ご迷惑おかけしております。今回いただいたご意見は科内で共有し、今後改善するよう検討してまいります。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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
8	R6.10.7	<p>①病院代表にかけてもいつも留守電で、後程かけなおせと流しているだけ。（電話交換）</p> <p>②とにかく電話が繋がらないし、何コール待っても出ない！！忙しいのもあるかも知れないが、外来で診察待ちをしている時に見ていると、待ってる患者である私の方がハラハラするくらい電話をとらない。受付に2人いて、待ってる患者は1人だけ。それでもどちらもとらない。2人でパソコンの画面見ながら話をしている。院内の連絡なら院内ケータイもあるかもしれないが、患者からの電話を一体どう考えているのか？急な体調悪化の相談などだったらと思わないのか？それとも、それなら救急車を呼ぶなり、近医に行くなりすれば良いとでも思っているのか？病院内の方針で電話には手の空いた時にでも出れば良いとでも通達されているのか？理解出来ない！！（消化器内科・整形外科）</p> <p>貴重なご意見だと本当に思っているなら改善していただきたい！！</p>	<p>①総務企画課 ②医事運営課</p>	<p>①代表番号について繋がりにくい状況となっておりますこと、大変ご迷惑をおかけしております。お問い合わせの内容によっては対応にお時間をいただくことも多く、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。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。</p> <p>②ご意見へのお礼並びに、患者さんのご希望に沿った対応に至らずご迷惑をおかけしております。現在、業務精査並びに人員配置について改善すべく取り組みを進めております。受付は電話対応も含めた窓口業務全般を担うことは当然であり十分に認識しております。可能な限り対応にあたってはありますが、十分な対応に至っておらず申し訳ございません。受付業務と同時に救急受入れ時やカルテ記録業務も担っていることから、処理精度も求められるため慎重に対応する場面も多々ございます。お受けした全ての用件を患者さんの不利益とならないよう全力で取り扱わせていただいておりますこと、ご理解いただければ幸いです。忙しさや業務繁忙の姿を見せまい、患者さんにご不安な思いをさせてしまうことはスタッフの力量が不足していると真摯に受け止め、スタッフ一人一人の業務スキルをあげるよう今まで以上に努力してまいります。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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R6.10.8	9/18～9/28の期間、入院させていただきました。その間、看護師の皆様の真心こもった対応に心より感謝申し上げます。若い看護師さんも多かったのですが、お忙しい業務の中、どの患者に対しても優しく丁寧に対応されていました。感動でした。ありがとうございました。引き続き、外来でもお世話になります。	1 1 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。
10	R6.10.8	いつも有難うございます。毎月入院している患者です。初診、2～12ヶ月と診断されましたが他の先生方から「治療しよう！」と何度もご連絡をいただきました。どんな事でも「力になる！」と言っていただきました。そして今私は元気です。もちろん痛みもありますし、指に力が入らなくて字も上手に書けません。けれど、この病棟の皆さんの明るさ・優しさでいつも心まで治療してもらっています。これは本当に数字に出ています。今までになかった時間も出来て、もう会う事などないと思っていた友人や知人に沢山会えて、いっぱい笑う事が増えたというより笑うようになりました。この病院のこの病棟の皆さんとでなければ、治療など諦めていたと思います。院長が「ミラクルですね」と仰っていたのは感激でした。何だか。（17階東病棟より）	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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R6.10.8	シャワー室のドライヤーのヘッド部分にホコリが結構付いている。火災の危険性もあるので、ホコリを定期的にとった方が良くと思う。	1 3 階西病棟	ご指摘いただいた通りドライヤーのホコリは防火の視点で非常に危険です。病棟の共用スペースにあるドライヤー3台のうち2台にホコリが溜まっているのを確認し、速やかに除去いたしました。職員と話し合い、今後は3ヶ月に1回のペースで定期的に共用の貸出機械の清掃点検を行うことにしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
12	R6.10.10	この度は検査入院で3泊4日、お世話になりました。看護師さん・事務の方・先生方、皆さん優しく穏やかで心休まりました。 シャワー室の脱衣所にクイックルワイパーを置いていただけると、使用後に自分の髪の毛を掃除でき次の方も気持ち良くお使いいただけたと思います。ご検討よろしくお願いたします。	1 1 階東病棟	この度は脱衣所の使用時にご不快なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。その都度お声かけいただきましたら清掃いたします。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6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	R6.10.14	<p>看護師さん達について            9/19から入院していた者です。約1か月12階で過ごした感想です。（2回目ですが）            私の病室は眼科の患者さんが多く高齢の方がほとんどでした。「危ないのでナースコールして下さい」と何度言われても勝手に行動する方も多く見られました。それでも根気よく優しく丁寧な対応、理不尽に怒り出す方へもその怒りをうまく逃がしながらお話を傾けたり…たくさん業務があるにも関わらず、心のこもった寄り添ったお仕事を看護師の方全員が取り組まれていて素晴らしいと感じました。最初は不安な気持ち、慣れない環境で精神的にも不安定でしたが、看護師さん達の心のケアでずいぶん救われました。お一人お一人のお名前を挙げお礼を伝えたいですが、まとめさせていただきます。皆様本当にありがとうございました。早く帰りたい反面、まだここに居たい、そんな複雑な気持ちです。こちらへは通院予定で経過観察ですが、もし見かけたら声をかけて下さい。看護師の皆さん、強くかっこよく素敵です！！お体に気をつけてこれからも頑張ってください♡入院する事態にならないよう健康でいたいですが、皆さんには会いたいです！ありがとうございました。</p> <p>12階の看護師さんに届けて下さい。本当にありがとうございました。</p>	12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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.10.18	食堂定食、うどんとか食べれるところが欲しいです。	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直しする際の参考とさせていただきます。今後ともご利用者様にとって、より良い環境となるよう努めてまいります。
15	R6.10.22	骨密度測定室について 上着にボタンがついていたので服を脱ぐよう求められたが、検査着が置いてないのでシャツ姿で受けることになった。着替え所もカーテンが全部しまらず10cm以上開いていた。検査技師は男性で1対1なので嫌な思いをした。MR室では検査着に着替えて受け、女性スタッフもいたので良かったが、男性1人の検査技師の時ほどもっと女性の気持ちを考えてもらいたいと思った。	中央放射線部	骨塩定量検査では検査データに影響が出るような異物（金属など）がある場合、取り除いて検査を行っています。その際必要であれば検査着をお渡しするように常備しております。しかし今回は担当技師の判断で、シャツ姿で検査を受けることとなり不快な思いをされたことお詫び申し上げます。今回のご意見を受けまして全スタッフに検査着の必要性を確認し、要望があれば検査着をお貸しするよう周知いたしました。また、更衣場のカーテンに関しましても、確実に閉めるように周知いたしました。女性患者さんに限らず全患者さんの気持ちに寄り添った対応を行うよう、スタッフ一同心掛けてまいります。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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R6.10.22	2階12番受付女子のマナーが悪いです。無言で引きちぎるように受け渡しです。とても残念です。	医事運営課	この度はご不快な対応であったこと、心よりお詫び申し上げます。該当スタッフへ聞き取りを行いました。普段の何気ない動作で気付いていなかったとのことで、本人も深く反省しております。今回いただいたご意見も踏まえ、受付業務スタッフに対し接遇の再指導を行っております。今後もお気づきの点ございましたら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。
17	R6.10.22	乳腺外科受付の女性の方が慣れないのか、あまり親切とは言えない態度で、ちょっと不安になりました。他ではそんなことなかったのですが、自分の知らないことに対してもう少し謙虚になられてはいかがでしょうか。	医事運営課	この度はご不快な思いにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。該当スタッフに聞き取りを行いました。手際など不慣れであることが露呈してしまい、患者さんに不安な思いをさせたしまったと深く反省しております。業務スキルもそうですが、接遇に関しても今後このようなことがないよう努めてまいります。今後ともお気づきの点等ございましたら遠慮なくお声かけ下さい。貴重なご意見いただきありがとうございます。
18	R6.10.23	呼吸機能検査の時に音楽が流れているとリラックス出来るので、採用おねがいします。	中央臨床検査部	この度は検査環境についてのご意見ありがとうございます。今後、設備改修を行う際には是非検討させていただきます。安心して検査を受けることができる環境作りに今後も努めてまいります。大変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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R6.10.24	【面会について】 いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。特に土・日の面会のことですが、1回の面会で参加できる人数をもう少し増やして欲しいです。遠くから行くので1人では行けない者が何名かいます。どうかご検討いただくようお願いします。（12階東病棟）	総務企画課	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時間、回数および人数を制限しております。今後の感染拡大状況等を見ながら面会制限解除を検討してまいります。面会希望の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。
20	R6.10.25	看護師から、現在入院している部屋（個室）を違う患者とかわってもらえませんか、と話がありました。断ると、料金（個室料金）がかかりますよと言われました。承知の上で部屋（個室）に入っておりますので。	6階東病棟	部屋の移動をお願いした際、かかりつけの病院より当院への入院依頼時に個室入室の希望をされていたということをお聞きし、こちらで把握できておらず他の個室への移動をご案内したことや、同じタイミングで個室料金の案内をしたこと、誠に申し訳ございませんでした。患者さんへお願いする前に確認すべきことを怠っておりました。今後このようなことがないようスタッフに共有し、患者さんが治療に安心して取り組める入院環境となるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
21	R6.10.25	処方せんFAXの時間帯を元に戻して下さい。午後診の際FAXできなくて困ってます。大阪府薬剤師会にTELしましたが、公大さんは応じてくれない（無人）との事でした。無人でもいいので切にお願いします！！	患者支援課	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。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、いただいたご意見内容を伝え、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10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	R6.10.25	インターネット接続ができない（個室）。インターネット接続ができる個室に変更してほしい。（ただし料金は同額で）変更できないなら強制退院します。	6階東病棟	当科での個室におけるインターネットのご利用に関しましては、治療の一環として患者さんの病状より医師が判断しております。そのため、有料個室に入室されている場合であっても、患者さんによってはインターネットが自室でご利用できない場合もございます。入院時に説明が不足していたことお詫び申し上げます。ご不便をおかけしますが、患者さんの病状が良い方向に向かうよう、医療スタッフ皆で患者さんを支えていきたいと考えております。また、気軽に医療スタッフに不明な点を尋ねることができる入院環境となるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
23	R6.10.27	初めて糖尿病教育入院でお世話になりました。看護師さん方のテキパキした動き、優しい声かけに終始感動し、そしてとても勉強になりました。私自身介護士として日々高齢者の衣食住を支える仕事をしており、時には認知症の入居者の行動にほとんど困らせられる事も多くあって、ついイライラしたり優しくなれない事も多々あります。病院と同じような対応は難しいとは思いますが、今回お世話になった事を胸に、入居されている高齢者の方にも優しく笑顔でお世話させていただけるようがんばります。大変お世話になりありがとうございました。※担当して下さったA看護師へ 糖尿病手帳のメッセージ嬉しかったです。ありがとうございました。	13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。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
24	R6.10.28	眼科の手術同意書を外来看護師が渡し忘れていたので、自宅から外来に電話しました。電話で外来の担当された方の名前を聞くと、教えてくれませんでした。責任のあることですので、電話対応時は名前を名乗る必要があります。また、同意書の渡し忘れは患者がもう一度病院に取りに行く手間がかかるので、気をつけていただきたいです。	眼科外来	この度は眼科外来での対応につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。電話で外来にお問い合わせいただいた件につきましては、受付や看護師の全員に確認しましたが詳細不明でした。今後は、必要な書類の渡し忘れがないように、メディカルスタッフへの周知をさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
25	R6.10.28	自転車置き場を整理して下さい。通路の場所に自転車が置いている為、自転車が止められない。	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。駐輪場利用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。定期的に駐輪場の巡回を行って自転車の整理を行っておりますが、患者さんの多い時間帯には巡回を強化して利便性の向上に努めてまいります。なお、通路に駐輪されている自転車を発見された場合は、最寄りの職員までお申し付け下さい。

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年10月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	R6.10.29	<p>急な入院で少し気が動転しておりましたが、医療スタッフの皆様の丁寧なご対応や心配りをいただき、安心して入院生活を送る事ができました。</p> <p>患者さんのわがまを優しく聞いてあげておられる看護師さんは、特に感謝の気持ちでいっぱいです。きっと心労も絶えないと思いますが、数えきれない程の人達が皆さんによって救われていますので、くれぐれもお身体おいとください。</p> <p>清潔な環境を整えてくださっている清掃の方も、こちらがお礼を申し上げなければいけないのに「ありがとうございます」と都度おっしゃり、恐縮でした。本当にありがとうございました。</p> <p>（12階西病棟より）</p>	12階西病棟 施設課	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。
27	R6.10.30	<p>朝8:00からスタートする再診受付機前に荷物で場所取りし、近くのイスで座っている人が多いです。「荷物による場所取り禁止」と貼り紙もあるのに、警備員も何も対応せず、野放しです。公然と荷物で場所取りされています。対応をお願いします！</p>	患者支援課	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。初診受付整理券番号及び再診受付機の順番待ちをされる際には、荷物などによる順番取りや順番の割り込みは禁止の表示をしております。患者さん同士のトラブル防止のため、マナーをお守りいただくようお願いしております。貴重なご意見ありがとうございました。