

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
1	H29.11.1	外来計算窓口について 「他の空いた窓口へ・・・」と置かれています。(閉まっている窓口に。)間違いではないのかもわかりませんが、「他の開いた窓口へ・・・」の方が良いのではないかと思いますのですが・・・。	医事運営課	貴重なご意見ありがとうございます。 閉まっている窓口において使用していることから、開いた窓口という表記にするべきでした。 早急に表記を修正致します
2	H29.11.2	会計の時間かかりすぎ。 請求機のディスプレイは前の方が空いた事に気づきやすい。 (原文通り)	医事運営課	このたびは、会計時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、患者様のお気持ちを考え、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。ご意見の中の「精算機のディスプレイ」に関しては8月に入院支援センターの設置とともに変更させて頂きました。 混雑時には職員が立つ事で空き状況をわかりやすくする等、工夫致します。
3	H29.11.1	本当にありがとうございました。心やさしい気持ちが心あたまるほど、うれしかったです。皆さん本当にやさしい。おちこんだ時もしんみに話をきいてくれたり、はげましてくれたり、うれしかったで、み(な)さん体に気をつけながら頑張ってください。本当にありがとうございます。 A先生いつも話きいてくれてありがとう。不安な事や、これからのことたくさん教えてもらってうれしかったです。本当にありがとうございました。	15階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
4	H29.11.2	病院の前の駐車場入口がある喫煙場でたばこを吸っている人の煙が流れてきて困る。病院に来るには前を通らなければならぬので、どうにかしてほしい。病院のポストの禁煙と書いたかんばんの前で吸っている人もいる。へむりでのどが痛くなって、ほんとに困るので。	庶務課	ご要望いただきました「屋外喫煙場所」の件におきましては、当法人とは別の事業者が設置されているものですので、患者さまの意見として当院よりベツト通知させていただきます。また、「病院ポスト付近の喫煙者」の件につきましては、以前より敷地内禁煙推進の為、掲示板増設や職員の声掛けなど努めているところですが未だマナーをお守りいただけていない利用者の方がおられご迷惑をおかけしております。ご意見を踏まえ今後とも環境改善に努力いたします。このたびは貴重なご意見有り難うございました。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
5	H29.1.3	すばらしい病院で本当にまんぞくしています。1ヶ月の入院予定ですが、6ヶ月位いたいです。すばらしいです。	13階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
6	H29.11.5	もう1度？お世話になりそうなので、お願いがあります。ぜひ、パジャマのレンタルを開始して頂きたいと思います。夏は回数が多いでしょうし、冬は嵩張り家族も大変だと思いますので…	患者支援課	現在のところ、レンタルパジャマをご用意しておりません。今後の検討課題と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す。
7	H29.11.6	A先生に、ずっとお世話になっています。話を聞いてくださり、適切な方法を考えてくださいます。心強く思います。ありがとうございます。また、整形の看護師の皆様、受付の皆様も丁寧に説明談相を聞いてくださり、お忙しい中、本当にありがとうございます。A先生に、お会いできて、色々ご迷惑もお掛けしていますが、本当にありがとうございます。今後も宜しくお願い申し上げます。	整形外科	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
8	H29.11.6	10/30入院、ベットの件で10/31初対面 ①私の意見を聞く前に、A師長の意見を言われ不快な思いでした。 ②無理な内容だとは、話をする前に思っていました。表情が硬く”ただ…理由で無理ですと言うだけです。 ③スタッフの人々は問題なく接したり会話は出来ているのに管理者が患者へ不快な思いをさせるのは、管理者ではありません。 ④データが悪く症状もあまりなかったのに、退院を希望したら、A師長は、私の症状、精神面などを聞かず(一言も)主治医に伝えます”だけです。私は師長にすぐ”態度が悪いです。”と伝えましたが、何の返答もありません。退院までです。主治医の対応は十分でした。 今後、A師長の指導、教育を再度お願い致します。 ベットの件(窓側希望)他の部屋にあっても決定しているからだけ、その後10日間入院(窓側)ありませんでした。	看護部	貴重なご意見有り難うございます。不快な思いを抱きつらかったことと思います。患者さまからいただいたご意見を本人にも伝え、今後、接遇面も含めた病棟管理について、ふりかえり見直しができるよう努力してまいります。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
9	H29.11.8	コインランドリーですが、もう1台あってもいいのではないかと 思いますが、他の方と一緒になったりすると、時間も長かか りますし。(18階東病棟から入手)	施設課	ランドリーのご利用ありがとうございます。 洗濯機・乾燥機の設置スペースが限られているため、今すぐ に台数を増やすことは難しい状況です。今後の改善事項とし て検討してまいります。何卒ご理解のほどお願いいたします。
10	H29.11.10	会計待ち合い椅子が少なくたくさんの方が立って待っている。 もう少し椅子を増やす事が出来ないですか。	患者支援課	待合の椅子の数についてご不便をおかけし、申し訳ございま せん。限られたスペースを有効に活用し、椅子を配置してお りますが、曜日・時間帯により、会計前が集中的に混雑する 場合がございます。 ご不便をおかけいたしますが、待ち時間のあいだ、初診受付 前の椅子もご利用くださいますようよろしくお願いいたします。
11	H29.11.10	診察の時に先生と話しているのに、横からせかすので聞きた い事他ないか考えながら話しているのに、せかすので、おち ついて話しにくくてこまる。	皮膚科	診察介助に於いて患者さまが安心して療養生活を送れるよ う不安や疑問を引き出す役割である看護師が話を遮ってしま い申し訳ありませんでした。今後は、ご意見を無駄にしないよ うに患者さまの立場に寄り添う対応ができるようにいたしま す。
12	H29.11.10	入院の説明をききに行くと、テレビの前で順番を待つよう指示 された。ビデオを見ていると、後から来た女性が先に面談を 受け、帰って行った。次に別の女性が来て面談を受けて帰っ た。約50分またされて、私の面談の順番ですと個室に案内さ れた。体調が悪いのに途中で何の配りも無く不快であっ た。	患者支援課	このたびは、ご案内の順番が前後し、ご不快な思いをおかけ し、申し訳ございません。 また、体調への配慮に欠けていたとのご指摘を真摯に受け 止め、今後は、患者さまへお声かけをするなど、改善に努め てまいります。
13	H29.11.14	自動支払機に長い列！ 電原が切れているので3台のみ機能。 臨機応変に対応できない能力の無さ、 市大の事務方はダメだな。(原文通り)	医事運営課	このたびは、会計時において、ご不快な思いをおかけし、誠 に申し訳ございません。 夕刻時の自動精算機の対応について貴重なご意見ありがと うございます。 通常におきましては、患者さまの待ち人数等を鑑みつつ、精 算機の電源を落としていくよう徹底しております。 今一度、患者さまの状況をよく観察しながら、臨機応変に対 応できるよう努力いたします。
14	H29.11.21	病室のそうじなまけるな！しっかりそうじしろ！！	施設課	掃除が行き届いておらず申し訳ありませんでした。入院中 を気持ち良くお過ごしいただけるよう、見回りと清掃強化の指 導をして参ります。またお気づきの点がございましたら、お声 掛けください。貴重なご意見ありがとうございます。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
15	H29.11.21	受診日の駐車場の優待がないにもかかわらず、外来の受付はムダ話ばかりして、きちんと確認せず、患者を待たせている。私語が多く、待合いにまるぎこえ。	医事運営課	このたびは、受診時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 外来受付において、患者さまを前に、私語・ムダ話が多いとの事につきましては 今一度、患者さま目線において仕事をする事を心掛け、早急に全員に注意をするとともに、適切な窓口対応が徹底できるよう、研修等を通じ周知を図ります。誠に申し訳ありませんでした。
16	H29.11.21	火曜日の眼科は必要以上に予約が入っており一日仕事になる。もう少し何とかしてほしい。 場所を増やす&先生を増やす 看護師さんがいちいち名前を呼ぶ。 高齢者は聞きづらい時がある。 番号等の掲示板等に変更も一考？	眼科	このたびは貴重なご意見をありがとうございました。 眼科の専門外来である眼底外来は、大阪府下のみならず、周辺の地域より患者さまが集まり、大変混雑している状況です。眼科外来での検査、診察の効率化を図る事や、治療の落ち着いた方はかかりつけ眼科へお帰りいただくなど混雑の解消を心かけておりますが、それを上回る状況です。でき得る限りの対策は今後も行っていく所存でございます。また、お名前をお呼びするのは、患者誤認防止のため、不可欠と考えております。何とぞご容赦のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。
17	H29.11.21	いつも先生や看護師さん達に支えられ、沢山のスタッフの方々に助けて頂き、毎日、感謝しております。 さて、先週、貴院に関して無記名によるアンケートが実施された際、上記の件で、季節の花の植込みや枯れた枝・葉の処分等をして、もっと「癒しの場所」になるよう、取り組んで頂きたい旨、記入いたしました。 それから、今朝、久しぶりに6階庭園に行き、驚くと同時に嬉しくなりました。パンジー、ビオラ、デージー、金魚草等、色鮮やかな季節の花が整然と植込みされていたのです。朝の気持ちいい風に揺れる可愛い花々。 気持ちもパッと明るくなり、入院している事を忘れる程でした。花たちに「ありがとう」と声を掛けて、他の階で入院されているお二人と話も弾みました。 後一週間程の入院生活。天気の良い日には、気分転換とりハビリを兼ねて、そして、花が大好きな孫達が面会に来たら、一緒に癒されに又、訪れたいと思っております。 この度は、早急に希望を叶えて頂きまして誠に有りがとうございました。心からお礼を申し上げます。	施設課	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
18	H29.11.28	<p>いつもありがとうございます。かねてから、たいへん気になっていたことがあり、あいかわらずなので思いきって意見かせて頂きました。私の娘は障害があり、ここで生まれてからお世話になっております。</p> <p>私もこちらに長年かかっておりますが、最近の駐車場におられる管理の、ある方の対応にいつも不快な気分になってしまいます。手帳の確認時、多動の気のある子供は先に車にのせていたことや、手帳について、本人に言っていないので、私だけ手続きにいくと「子供さんの顔みないとできない。」といわれ手続き拒否されました。それはおかしくないか？と思いつつしかたなく子供とつれ、手続きをみせたくなかったので少しはなれたところでまたせて「あれです」で手続きしましたが、車もおるところですので、とてもこわかったです。</p> <p>そして、それからは、さすがにそこまではないもの、手帳の写真をみて顔をなんども比較(子供は先にのせてるので私の顔と。意味ないですよ？)したり。明細をじろじろと何枚もみたり。この対応すべて同じ人(めがねをかけた白髪の年配の人です。なふだうらかえているので、いつもわかりません。)です。他の人は状況でわかってすぐ手続きしてくれます。それに少し疑問ですが、駐車場の減免手続きに明細や領収書は記載されていないのにと思います。個人情報ですし、やっぱり抵抗があります。子供もだんだん大きくなり思春期になれば、もっといやな気持ちになると思います。</p> <p>もちろん、そんなことなく運用上のものかとは思いますが手帳まで提示している人にそこまでうたがう？理念があまりきもちよくありません。差別的にも感じるやり方です。(←じろじろみること)</p> <p>市大には私も昔からお世話になっており思い出も深く、親族も長くここでつとめておりました。先生方も患ゴ師さんもみな大好きな方ばかりです。それだけに、あの方のあの対応ひとつで、毎回いやな気分になるのが残念で少々勇気がいりましたが、ご意見させて頂きました。利用者や家族の利便性、心情をおくみとりの上、院長様に今一度、ご考慮頂きたいと思えます。乱文失礼いたしました。(本文通り)</p>	施設課	このたびは、駐車場係員の態度で大変不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。係員の接遇態度の改善につきまして、指導徹底いたしました。

## 患者さまからのご意見と対応(平成29年11月)

No	年月日	内 容	部署	対 応
19	H29.11.28	先生方、看護師の皆様、お世話になりました。ありがとうございました。どれ程たくさんの方に、お世話になっているかわかりません。今回、書類の作成、検査、足の塗り薬まで、本当にありがとうございます。本人がわかりやすいように、配慮もしていただきました。また、お世話になることになるかもしれませんが、よろしく願います。乱文、乱筆失礼いたします。(原文通り)	11階西病棟	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう、努力してまいります。
20	H29.11.30	父が18階東病棟に入院させていただきました。私も診察券を持っておりますので、下記氏名は私の診察券のIDに致します。18階東病棟の看護師Aさんという方についてです。 父は病状の一つで昼夜逆転することがございました。(ただ起きていても夜も起きてしまうこともありました。)ある日(11月中旬)昼少し歩くなどして疲れてベッドで眠っていた父を振り動かし、「起きて起きて。夜勤の看護師さん困らさんといて」と言われ、無理矢理ベッドから追いだす形をとられました。父はかなり辛そうでした。もう一件ございます。父は転院をする必要があり、転院については、市大主治医の先生と母、私でゆっくり父に11/29話すことになっていました。 しかしながら、父がまだ転院のことを知らない段階で、父の前で「あの件について、今日(11/28頃)話し合われるのですか。」と言い、不安をあおったり、11/28夜勤(おそらくご担当だった時)父に、家族の了承なしに転院の話をする話されたらしいです。 父は末期ガンです。デリケートになっています。それを支える主治医の先生や、私共家族の気持ちを考えていらっしゃるなら、「転院についての話はまだ、ご本人知らないでしょうか」などご確認いただくべきだったと辟易しております。	18階東病棟	貴重なご意見ありがとうございました。 本人に確認しましたところ、生活リズムをつけることで、夜間のご家族への電話等のご負担軽減につながると考えたようです。また転院に関しましても、ご本人との会話の中で「転院」という言葉が出ていましたので、最終的に決定した転院の話しをするつもりはなかったようです。 今回のご家族様のご意見をふまえ、慎重な対応が必要であることを指導しました。今後病棟スタッフ患者さま対応について、ふり返りを行ってまいります。