

「みなさまの声」について（令和6年度）

番号	回収日	内容	対応	回答部署名
6-1	令和6年 4月12日	もの忘れ外来横の男性用車いすトイレは、数ヵ月以上使えません。いつ直すのですか？	<p>長期間にわたり、ご不便をおかけしまして申し訳ございませんでした。</p> <p>旧式のため、メーカーに部品の在庫がなく、修理部品の調達に長期間を要しました。代替部品を調達し、4月上旬に修理が完了しましたので、現在（4月12日）は使用可能となっております。</p> <p>随時、速やかな施設・設備の整備を行い、院内環境の維持・改善に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-2	令和6年 5月1日	あたたかくなっているのに、灯油をたいて税金のムダ使いではないか	<p>このたびは、当院へご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当院では、建物の構造上、空調機の設置が困難な場所について、冬季には、灯油ストーブを設置し、防寒対策としています。冬季以外は、倉庫に保管していますが、火災予防の観点から、残っている灯油をすべて燃焼させてから倉庫に保管することとしております。</p> <p>今年度につきましても、比較的低温の日に燃焼作業を順次行い、4月26日にすべて保管を完了しました。</p> <p>引き続き、院内環境の維持・改善に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-3	令和6年 5月10日	認知症の父に他の病気が見つかり、どうしたら良いか指導していただき、ありがとうございます。	<p>このたびは、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。</p> <p>今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしく申し上げます。</p>	弘済院 附属病院

6-4	令和6年 5月16日	<p>10年以上健康診断を受けていますが、昨年の市の健康診断の時、レントゲン検査で金具の付いていない下着に夏の無地の半そでTシャツを来ていた時の事、Tシャツのシワが出るのでぬぐうように言われ、下着だけになると、さわりますよと背中、腰をさわられ、気持ち悪くなりました。</p> <p>レントゲンは受けたくないです。</p>	<p>このたびは、検査時に不快な気持ちになられたとのお申し出ですが、当院の対応について説明させていただきます。</p> <p>胸部レントゲン撮影では、肺野に重なるものとして、ボタンや柄・プリントのあるシャツ等は脱いでいただく場合があります。また、無地のTシャツであっても、材質により撮影に影響が出る場合もあるため、脱いでいただくことがあります。</p> <p>なお、上半身が裸や下着・肌着のみになる場合には、検査着をお渡ししております。</p> <p>撮影時のポジショニングにおきましては、正確に撮影するために、お声をかけて患者さんの身体に触れる場合があります。具体的には、撮影装置に身体を密着させたり、身体を真っすぐにするために腰の位置を微調整したりといった必要性から、背中や腰に触れる場合があります。</p> <p>今回のお申し出につきまして、関係者間で改めて留意するとともに、今後とも、正確な撮影と丁寧な対応に心がけてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-5	令和6年 6月10日	<p>自動販売機はあるが、お菓子ばかりで、食べるものがない。</p> <p>パンくらいおいてほしい。</p>	<p>このたびは、当院へご意見をいただきまして、ありがとうございます。</p> <p>自動販売機の設置につきましては、入札により設置業者を決定しており、「パン、カップ麺、菓子、栄養補助食品及びこれに類するものと不綿布マスクを組み合わせた15品目以上」を販売するよう条件を付しております。</p> <p>6月11日に、自動販売機の品目を確認したところ、蒸しパン、ケーキサンド（菓子パン）、バナナカステラ、カステラ、よもぎ大福等の品目が販売されておりました。</p> <p>ご購入されようとした際、折悪く在庫切れとなっていたことで、ご希望の品がなかったのではないかと推察致します。申し訳ございません。</p> <p>今後とも、患者サービスの向上に務めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院

6-6	令和6年 6月17日	放射線技師の方、受付の方へ 放射線技師の方、受付の方、優しい接し方、言葉等ありがとうございます。私は今年で4回目になりますが、心温まるとても癒されました。	このたびは、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いいたします。	弘済院 附属病院
6-7	令和6年 6月19日	一足先に認知症になられた方々へ 認知症とともに生きる具体的な行動宣言、まだ認知症になっていない私にも生きる道標です。誰もが普通に歩いて行ける社会を皆で育てましょう。	心温まるご意見をいただきましてありがとうございます。 昨年、認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができる社会を目指すこととした「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が成立しました。 当院も認知症疾患医療センターとして、また大阪市の認知症施策の推進の一翼を担う機関として、本法の理念を尊重し、積極的な対応をしておりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
6-8	令和6年 8月7日	会計担当へ 精算処理をクレジットカード扱いに早く進めて欲しい	当院での会計処理は現金のみの対応となっており、大変ご不便をおかけしております。 ご意見いただきました、クレジットカード対応の需要が高まっていることは承知しております。 しかしながら、当院につきましては、令和9年に住吉市民病院跡地に整備する新病院へ機能継承し、閉院する予定となっていることから、費用対効果等考慮した結果、クレジット対応機器の導入については、見合わせることであります。 何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院

6-9	令和6年 9月17日	<p>【大阪市総合コールセンターへのご意見】</p> <p>家族が軽度認知障害で弘済院附属病院に以前から通っていて、昨年12月からようやくレケンビという新薬（点滴薬）を使えるようになり希望を持ってばかりなのに、最近になり主治医より「診察はこれまで通り3ヶ月に1回だが、10月からは点滴はできないので近くの病院を紹介する」と言われた。理由を問うと「大阪市の予算が無いからです。市の予算については市に聞いてもらうしかない」と言われたので電話をした。</p> <p>認知障害の患者が病院を代わる事の負担の大きさを考えて、予算で患者を切り捨てないよう、対応について真摯に考えて欲しい。</p>	<p>このたびは、ご迷惑・ご負担をおかけし、誠に申し訳ございません。また、説明が不十分なため不信感を持たれることとなり、重ねて謝罪いたします。</p> <p>このレケンビという点滴薬は、2週間に1度の継続的な投与が必要ですが、発売されて間もなく、副作用の懸念もあることから、投与できる医療機関の条件が厳しく定められています。当院としては、予算面だけでなく、人員・場所・他の診療枠との兼ね合いなど、種々の調整を行ったうえ、責任をもって対応できる最大限の体制で投与を実施しています。</p> <p>また、本薬は原則1年半という長期間にわたる治療ですが、当院は令和9年に閉院を予定しており、期間的にも対応できる患者さんの数には限りがあります。</p> <p>一方、当院で本薬による治療開始を待っておられる患者さんも多数おられます。</p> <p>そうした中、当院としてはできるだけ多くの患者さんに治療機会を提供できるように、治療開始から一定期間が経過し安定された患者さんについては、投与条件が緩和されるため、近隣の医療機関での点滴投与をお願いしております。</p> <p>その後も、当院での定期的な診察や検査は継続させていただき、近隣医療機関とも密に連携しながら責任をもって対応いたします。</p> <p>慣れた通院先を変更いただくご負担は重々承知しており、申し訳なく存じますが、なにとぞご理解ご協力のほどお願いいたします。</p>	弘済院 附属病院
-----	---------------	--	---	-------------

6-10	令和6年 9月24日	<p>障がい者用の駐車スペースが1台分しかありません。</p> <p>歩行が難しい患者を遠い駐車場から連れてくるのが大変です。</p> <p>玄関に1人置いていくことはできません。病院玄関前に増やして下さい。</p>	<p>ご不便をおかけしまして申し訳ございません。</p> <p>病院正面玄関前の限られたスペースには、障がい者用駐車スペースと救急車搬送用のスペースを確保しているところですが、ご指摘のとおり障がい者用の駐車スペースには1台しか駐車できません。</p> <p>そのため、病院西側玄関前にもう1台分障がい者用駐車スペースを設けております。正面玄関前の駐車スペースが使用されている場合には、お使いいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、病院西側駐車スペースへの案内表示が十分できておりませんでしたので、直ちに作成いたしました。</p> <p>今後とも、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-11	令和6年 9月25日	<p>会計、遅すぎる。 いつも。</p>	<p>長時間お待たせすることとなり、申し訳ございません。</p> <p>診察終了時間が重なる際や、別途患者さんからのお問合せ対応を行っている場合等、一時的に会計が混雑する時間帯が生じることがあります。お待ちになっている方の状況等確認しながら待ち時間ができるだけ長くならないよう、臨機応変に業務を進めるよう心掛けておりますので、ご理解いただきますようお願い致します。</p>	弘済院 附属病院

6-12	令和6年 10月7日	レケンビを使えるようになり、本人も家族も希望を持ってきた矢先に順番待ちとなりました。日々アルツハイマーへの恐怖におびえる生活です。 なんとかならないのか？	<p>このたびは、ご希望に添えずお待ちいただくこととなり、申し訳ございません。</p> <p>このレケンビという点滴薬は、発売されて間もなく、副作用の懸念もあることから、投与できる医療機関の条件が厳しく定められています。当院としては、人員・場所・他の診療科との兼ね合いなど、種々の調整を行ったうえ、責任をもって対応できる最大限の体制で投与を実施しています。</p> <p>また、本薬は原則1年半という長期間にわたる治療ですが、当院は令和9年に閉院を予定しており、期間的にも対応できる患者さんの数には限りがあります。</p> <p>そうした中、当院としてはできるだけ多くの患者さんに治療機会を提供できるように、治療開始から一定期間が経過し安定された患者さんについては、投与条件が緩和されるため、順次、近隣の医療機関での点滴投与をお願いしております。</p> <p>お待たせして申し訳なく存じますが、なにとぞご理解のほどお願いいたします。</p> <p>なお、早期の投与をご希望される場合には、他院への紹介も可能ですので、主治医に相談いただきますようお願いいたします。</p>	弘済院 附属病院
------	---------------	--	--	-------------

6-13	令和6年 10月17日	<p>受付の方へ</p> <p>診察券を出していただくまでの時間が長すぎる。 検査に来て、血圧がすごく上がっていた。イライラした為、もう少しテキパキとして下さい。 ここだからいいかもですが、他だったら大変ですよ。</p> <p>(同日、もう1件同内容のご意見をいただいています)</p> <p>受付の手続きが遅い。</p>	<p>長時間お待たせすることとなり、申し訳ございません。</p> <p>初診の方の受付、本日退院の患者さんへの対応、別途患者さんからのお問い合わせ対応を行っている場合等、特に受付開始時等に一時的に混雑する時間帯が生じることがあります。</p> <p>お待ちになっている方の状況等確認しながら、待ち時間ができるだけ長くないよう、臨機応変に業務を進めるよう心掛けてまいりますので、ご理解いただきますようお願い致します。</p>	弘済院 附属病院
6-14	令和6年 10月25日	<p>(総務課へ)</p> <p>もの忘れ科の前の待合室で待っている患者さんは正常な方ばかりではありません。待ち時間が長いと事情もわからず、イライラや声で不満を言う人がいます。</p> <p>大きな病院での様に診察順をモニターで待ち合いに表示してもらえればストレスもたまず、おとなしく待ってくれると思います。是非お願いします。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見・ご提案をいただきましてありがとうございます。</p> <p>患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなる場合があります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまふことがあります。</p> <p>当院では、お待たせする場合、個別にお声掛けして待ち時間の目安や状況をご説明するなどの対応を心掛けております。</p> <p>このたびのご意見・ご提案について、職員間で情報共有し、患者さんの待ち時間を把握し、こまめにお声掛けする等、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院

6-15	令和6年 10月25日	<p>(もの忘れ科へ)</p> <p>MRI検査のある時、以前は、病院受付後直接行きました。</p> <p>今は一旦もの忘れ外来受付へ行ってから、MRI検査へ行きますが、窓口ではたいした事もしていないので、前の様に病院受付後、直接MRI室へ行ける様にして下さい。</p> <p>結構距離が有り、足元の悪い人には負担になります。</p> <p>あっちこっち行かせないで下さい！</p>	<p>このたびは、当院へご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>患者さんには、ご負担をおかけしているところですが、当院の対応について説明させていただきます。</p> <p>MRI（磁気共鳴画像）検査は、強い磁石と電磁波を使って体内の状態を断面像として描写します。検査時間は1時間程度要し、長いトンネルの中で、工事現場のような様々な機械音を出しながら断片的に撮影を行います。撮影部位によっては、何度も息止めをしていただくこともあります。検査途中で患者さんの体調が悪くなるような事態を避けるため、事前に患者さんの体調を確認する必要があると考えております。</p> <p>そのため、検査当日、各診療科にて医師が検査の間診票と患者さんの状態を確認し、検査可能か判断したうえで、検査を受けていただくこととしております。</p> <p>安全に検査を受けていただくため、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-16	令和6年 11月26日	<p>レカネマブの点滴をベッドでしました。</p> <p>腰が痛かったです。</p> <p>ベッドがかたいです。</p>	<p>このたびは、ご負担をおかけしまして、申し訳ありません。</p> <p>レカネマブの点滴は、診察用ベッドやリクライニングチェアにて実施しております。</p> <p>可能な限り患者さんのご希望に沿うよう工夫していきたいと思っておりますので、処置中に痛みや不快感などを感じられましたら、速やかに看護師にお声かけいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、このたびのご意見を踏まえまして、少しでも快適に点滴を受けていただきますようリクライニングチェア等を追加して整備することとしております。</p> <p>今後とも、患者サービスの向上に務めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院

6-17	令和6年 12月23日	<p>(もの忘れ外来へ) 待ち時間が長い その時間に合わせて来てるのに待ちくたびれました</p> <p>(同日、ほかに2件同内容のご意見をいただいています)</p>	<p>長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。</p> <p>患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなる場合があります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまふことがあります。</p> <p>長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-18	令和6年 12月23日	<p>先日、母のつきそいで病院に伺った時に、清掃員の方で、不潔な感じがしました。</p> <p>少し気になりましたので、注意していただけたらと思います。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>当院では、委託業者を含めた全てのスタッフについて、身だしなみ等に注意を払っているところですが、今回のご意見を踏まえて、改めて指導を徹底してまいります。</p> <p>今後も、お気づきの点がありましたらご意見を賜りたくお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-19	令和7年 1月7日	<p>マスクが高くて買えません。</p> <p>1枚入りはないでしょうか。</p> <p>マスクが必要だと事前に伝えてほしかった。</p> <p>受付の時も何も言われずに窓口で言われて困った。</p>	<p>このたびは、当院へご意見をいただきまして、ありがとうございます。</p> <p>マスクの着用につきましては、個人の判断に委ねることになっておりますが、厚生労働省は医療機関を受診する場合にはマスクの着用を推奨しています。</p> <p>当院では、重症化リスクの高い患者さん（高齢者、基礎疾患を有する方など）が多く来院されていますので、院内ポスター掲示等でマスクの着用をお願いしているところですが、事前のご案内が足りず、申し訳ありませんでした。今後、ホームページにおいても周知するように致します。</p> <p>現在、院内のマスク販売は、自動販売機にて5枚300円としていますが、入数や価格は自動販売機設置業者の裁量となりますため、設置業者に対して、このたびのご要望についてお伝えさせていただきます。</p>	弘済院 附属病院

6-20	令和7年 1月7日	<p>車椅子駐車場を病院前に3台ほどつくって下さい。</p> <p>認知症の母を車をまわして独りで待たすことができません。</p> <p>毎回困っています。</p>	<p>ご不便をおかけしまして申し訳ございません。</p> <p>病院正面玄関前の限られたスペースには、障がい者用駐車スペースと救急車搬送用のスペースを確保しているところですが、障がい者用の駐車スペースには1台しか駐車できません。</p> <p>そのため、病院西側玄関前にもう1台分障がい者用駐車スペースを設けております。正面玄関前の駐車スペースが使用されている場合には、お使いいただきますようお願いいたします。</p> <p>今後とも、患者サービスの向上に務めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院
6-21	令和7年 1月15日	<p>(もの忘れ外来へ)</p> <p>予約時間が14時30分なのに、毎回1、2時間(3時間)待ちがあります。</p> <p>1日仕事の家族としては困っております。改善よろしくをお願いいたします。</p> <p>(同日、他に1件同内容のご意見をいただいています)</p>	<p>長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。また、毎回長時間お待たせしているとのことで、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるなどにより、想定より診察時間が長くなり、予約いただいても待ち時間が生じる場合があります。</p> <p>しかしながら、毎回長時間お待ちいただいているとの状況につきましては、予約枠や予約人数を見直し、改善に取り組んでまいりたいと考えております。</p> <p>今後とも患者サービスの向上に務めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	弘済院 附属病院

6-22	令和7年 2月20日	診察が終わり会計に向かう途中で、女性職員らしき名札をしている方が歩きスマホで、ぶつかりそうになりました。非常にこわかった。私服の方でした。	このたびはご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 職員が院内で歩きスマホをしていたとのことで、業務上のことか休憩中のことかは確認できませんでしたが、いずれにしましても、安全上あってはならないことと認識しています。 全職員に対し、本件について周知・指導を行い、今後このようなことのないよう徹底してまいります。	弘済院 附属病院
6-23	令和7年 2月26日	レントゲン室の待ち合いが寒すぎます。着脱の場所です。	外気温の寒さに加え空調設備の劣化等により、暖房の効きが悪く、寒い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 随時、速やかな施設・設備の整備を行い、院内環境の維持・改善に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
6-24	令和7年 3月14日	いつも長い時間、お話ししていただきありがとうございます。父も先生とお話し出来る事を楽しみにしていたので喜んでいました。他の病院では流れ作業的に短い時間で診察が終わる為、聞きたい事があっても話せず残念に思う事が多い中、〇〇先生の対話を重視した診察はとても良いと思います。その為、長くなってすみません。	このたびは、職員のはげみとなるお手紙をいただきありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしく申し上げます。	弘済院 附属病院