

「患者さんの声」への回答（令和 8 年 1 月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

頂いたご意見・回答等は原則原文のまま掲載していますが、「市民の声」の公表に関するガイドラインに準じて、個人を特定する固有名詞や病名、詳細な治療内容等は公表対象外としています。

NO	ご意見	回答
1	家族からの問いに的確にこたえられないのは、どうかと思います。休日対応で医師がいないのか知れませんが、それでも確認をして回答して欲しい不安がつのります。患者がコールで呼んだ時、看護師か他の人かわかりませんが、話が全く通じず、困ったと聞いています。もう少し寄り添って頂けたらと思います。	ご意見ありがとうございます。この度は、不安な思いを抱かせてしまいましたこと、申し訳ございません。対応した者がその場で回答できない場合は確認して回答するなど、相手の思いに寄り添った対応を行えるよう、スタッフ一同心掛けてまいります。
2	採血室のテレビの前の 3 列目のソファ、奥の人が出ようとしたら、隣の人が全員立ってどかないと出られないので、2 列目のソファをもう少し前にしていただきたいです。足の悪い人や腰痛の人が多いため、どかなくても一人一人が通れるくらい開けて欲しいです。よろしくお願いします。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。ソファを動かし、通行できるように広げました。これからも待合室を快適にお過ごし頂けるよう改善してまいります。
3	1. クリミールを 1 食として提供されている者です。食事代 320 として計上されるのは、高いと思います。高価な飲料ですか？ 2. トイレットペーパーの交換が早い。残っている量が多いのに、捨てられています。家庭では、使い切っていますが、勿体ないですね。税金の無駄遣いです。基準があるのでしょうか。豊中のみなさますみません。（市民の税金を使っているのだ） 3. 6F の公衆電話を復旧して欲しい。ケイタイを持てない人もいます。5F まで行けない患者もいるのです。	1. ご質問のクリミール（濃厚流動食）の代金は、厚生労働省の取り決めた入院時食事療養費の自己負担額としてお支払いいただいているもので、商品の価値とは関係なく一律にご負担いただくものです。何卒ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。 2. トイレットペーパーは残りが少なくなると交換しています。少なくなったものは、他の作業にて活用しています。 3. 現在設置している公衆電話は、機種が古いため故障をしても部品がないため修繕ができません。また、交換できる新しい機器も入手できない状態です。大変申し訳ありませんが連絡を取りたい時にはお近くの看護師や病棟スタッフにお声掛けください。

NO	ご意見	回答
4	8 番外来の受付の人の態度が悪すぎます。一人は、何回も私が聞きに行ったことにイライラしたのか？最後にはため息つかれ、あれはヒドイと思います。もう一人も説明不足で、聞き直すとすごくイヤな顔をされました。患者さんに、そういった接し方は間違っていると思います。2 人で後ろ向いてこそそそ話したり、こちらもすごく不快でした。これからの指導をちゃんとしてもらいたいです。	この度は、内科受付の対応について不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、誤解を招くような態度とならないよう、表情や受付内での立ち振る舞いを意識して対応するよう、注意指導いたしました。今後はこのようなご指摘を受けることがないよう、患者さまに寄り添った対応を心掛けてまいります。
5	8階南病棟の面会カードを記入する机に、マスク着用のルールについて記載がありますが、風邪の症状がなければマスク着用せず面会できるとなっています。実際にそれを見て、マスクを着用していないご家族が面会に来られているのを見て不安になりました。風邪の症状がなくても病院内では面会者は、マスクの着用をして欲しいです。安心して入院生活を送るために、ご検討をお願いします。	マスク着用について回答させていただきます。 マスクを着用する理由としては、自分自身から咳などで飛沫を飛散させるのを予防したり、外部からの飛沫の吸い込みを予防するものです。 ※飛沫とは・・・「ここで言う飛沫とは口から出て 1.5m ほど飛んで落ちる飛沫を指します」 上記のことからも、対面で話されるのであれば、感染のリスクはありますが、マスクをつけていない方が廊下を歩かれるくらいでは感染のリスクは上がらないと考えます。また飛沫だけでなく、手からの接触感染のリスクも大いにありますので、手指衛生による感染対策の方が非常に重要だと考えております。よってある一定程度、市中における感染症の流行状況が低い場合は、症状がなければマスク着用の必要はないとしています。もし、飛沫より小さいエアロゾルなどが心配だということでしたら、当院は機械換気で空気を入れ換えて感染のリスクを下げるように取り組んでいます。 以上のことから、マスク着用のルールについて変更する予定はありません。

NO	ご意見	回答
6	無菌室のベッドの側のトイレですが、手すりがあると使いよいようです。また便座の奥にトイレットペーパーが設置されていますが、腰掛けると後ろを振り向いて取ることになり、取りにくいようです。ベッドまわりにも、手すりがないので、歩行器などあると夜の移動に安心して動けるようです。もしくは手すりを増やせると安心です。ナースコールがベッドの側にしかないで、ベッドを離れて転けたときに誰も呼べず困ったようです。改善していただけるとありがたいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。無菌室のシステムは工場で製作され設置されているため、後付けで手すり等を取り付けることは難しいと思われますが、快適にお過ごし頂けるように改善に向けて検討していきたいと考えております。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

以下は当院及び当院職員に頂戴したお褒めの声をご紹介します。

今後も当院の基本理念に基づき、心温かな信頼される医療を提供できるよう、職員一同努めて参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。

1	急な入院で、本人も家族もついていけなかったところを、南病棟 5 階のスタッフの皆様の潔い態度と優しいお気遣いを頂いて、少し落ち着きました。ありがとうございました。
2	この度は、膀胱のがん手術後の経過観察の為、診察前に撮って頂きましたところ、腸に異常が発見され、即時入院する事になりました。大事に至る前に対応していただきましたことを、誠にありがたく感謝いたしております。治療に当たりまして、消化器内科の先生には一方ならずお世話になりました。病状と治療の推移ごとに説明いただき、最終的には息子と 2 人で詳しくご説明くださいました。ありがたく深謝申し上げます。入院に際しましては、看護師の方々の温かな親切な介護をいただきました。ありがとうございました。加えて食事や清掃の方々まですべての関係者のご親切に感謝申し上げます。皆様のおかげで無事退院することができますことを心から感謝申し上げますとともに、何だか寿命が延びたような気分になっています。重ね重ね感謝申し上げます。誠にありがとうございました。
3	緊急入院にてお世話になりました。出先から突然運ばれて、96 歳の初体験におろおろばかり。先生や看護師様の温かさのおかげで、明日は退院の予定です。もう余命がないと思いながら、人生は一回。一日でも永らえることは最大の至福の至りです。最先端の医療を承り、残された人生大切に過ごしたいと望んでいます。手厚い手当を承り有難うございました。 先生、看護師様 〈一病を歩むこれから春帽子〉 〈金魚ほどの鯛焼き良きや病院食〉 〈寒晴れや見えて歩いて耳遠し〉 〈ビニールを破る朝食風と化す〉 〈退院の大き鏡や春隣〉