

「患者さんの声」への回答（令和4年10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	会計時の時間の短縮について お願いです。会計する迄の待ち時間が長く、高齢者には辛い。大学病院のようにクレジットカードの登録をしておけば後払いで済ませる事ができて楽です。直ぐに帰る事ができます。 以上のような患者に負担にならないような改善策を教えてください。	この度は、会計待ちで辛い思いさせてしまい申し訳ありませんでした。教えて頂きましたクレジットカード登録によるお支払い方法（クレジットカード後払いシステム）につきましては、会計待ち時間解消方法の一つとして参考にさせていただきます。
2	大腸内視鏡を行ったが対応してくれた男性の看護師？みたいな人の対応が悪かった。いやいややっているバイトの大学生みたいな仕事でした。筋肉注射を打つ時も患者に声をかけず、いきなり首のTシャツをひっぱり息がつまりそうになった。困惑している中で急に注射を打ったり、説明がおざなり。形で説明しなければいけないからの説明なので理解できなかった。最終的にお腹がはって痛いのですぐ出ていけみたいで最悪な検査であった。当日はしんどく注意できなかったが改善を希望します。	この度は不快な思いにさせてしまい申し訳ありませんでした。当該スタッフは「多くの患者さんが滞りなく内視鏡検査を受けられるように、いつも焦りがちになっており、対応が丁寧でなくなっていた。」と自覚しておりました。今後は丁寧な説明と対応を行うよう指導しました。
3	朝、再診受付に時間がかかりすぎ。 検査あるため早く起きてもムダ。	この度は受付に時間がかかり、大変お待たせして申し訳ございませんでした。10月からの診療報酬改定による後期高齢者医療の保険証入力に時間を要したため、一人ひとりの患者様の対応時間が長くなりお待たせしてしまいました。いただいた意見を真摯に受け止め、今後も迅速に受付できるよう初再診一同努めてまいります。
4	膀胱鏡等の検査時、下半身脱衣しますが、大腸検査時、穴あきパンツをはくので同様に対応できないでしょうか。	膀胱鏡検査と大腸検査では、検査部位が違うため、大腸検査用の下着では、膀胱鏡検査に伴う部位の清潔性を保つことが難しいものでございます。ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

NO	ご意見	回答
5	①トイレのウォシュレットのノズルが汚いので、毎日ノズルの掃除をお願いします。 ②食事ですが、魚が臭いです。とり団子もとりに臭くて生姜を入れた方がおいしくなります。煮込みでないのに煮込みハンバーグとか、焼いてないのに焼き魚ってメニューにのせるのは、どうかと思います。豆腐のあんかけも木綿には味がなく、冷や奴の方がおいしいです。病人が食べるからこそもっとおいしく作ってほしいです。煮込みのはずが片栗のだまがあります。	①不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。清掃責任者に改善するように指導しました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。 ②入院中の食事について貴重なご意見ありがとうございました。煮込み料理に片栗粉のだまが混入するなど、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。焼き魚調理時のオーブンの設定（焼きとスチームの調整）やとりみ付けの均質化など、いただいたご意見を踏まえ今一度調理工程を確認し改善を図ります。また、魚料理については、よりおいしく提供できるよう、現在魚の種類や調理方法の検討を重ねているところです。今後も入院中の皆様に、ご満足いただける食事を目指し努力してまいりたいと考えておりますので、よろしく願い申し上げます。
6	電子マネーの使える自販機にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。ご要望として事業者にお伝えします。
7	①Wi-fi つながりが悪く、時間帯によってはまったく使えません。Iphone でもインターネットにつながりにくく、タブレットはまったくダメでした。有料でも良いので、使えるものを入れてください。前もってわかれば、個人でルーターを借りますが、Wi-fi があるように言われると困ります。 ②バスの時間 1 時間に豊中までは 2 本。それ以上は 1 本。最終時間も 17 時台。もう少し増便できないのでしょうか。	①Wi-fi サービス機器の不調については、只今メーカーに問い合わせ、対策を講じるよう連絡しております。その間、機器の再起動を行い、改善するか確認中でございます。 ②バスの運行につきましては、タクシーや電車等他の交通機関も含めた市内全体の交通網を策定している豊中市地域公共交通協議会にて審議されております。今回の申出は、窓口である豊中市交通政策課へ利用者の声としてお伝えいたします。 ご意見ありがとうございました。
8	8 階北病棟の病室の洗面所とトイレの蛇口の上部はきれいだが、下部が濁っている。他はきれいなのに残念です。	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。清掃責任者に改善するように指導しました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

NO	ご意見	回答
9	毎度の食事おいしく戴いております。おかずの内容は明示されていますがカロリーが不明です。一点一点シビアに明示されなくとも全体でおよそ〇〇カロリーと示されると退院後食事の時のおおよそのカロリー計算になり助かります。以上お願いします。	入院中の食事について貴重なご意見をいただきありがとうございます。食事のカロリー記載について、当院の食事の種類は約 300 種類あり、全種類のメニュー毎のカロリーを食札に表示させることは現システムでは難しい状況です。今後の検討課題とさせていただきます。なお、現在お食べいただいている心高ハーフ食米飯は1日平均 1400kcal 程度となっております。このように各食種の1日の平均栄養量については院内食事箋規約でも周知しており、問合せいただければお答えは可能です。今後とも入院中の皆様に、ご満足いただける食事を目指し努力して参りたいと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。

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	大変お世話になりました。初めての手術・入院で不安でいっぱいでしたが、先生をはじめ看護師さんたちのおかげで無事に退院することができます。また、食事・お茶の配膳や室内の掃除、シーツの交換など多くのスタッフの方のおかげで快適な時間を過ごすことができました。リハビリの先生にも大変お世話になり感謝しています。食事は栄養を考えたやさしいメニューと味で体調がよくなりました。普段の食事の反省にもなりました。ありがとうございました。コロナ禍で大変なことも多いかと思いますが、これからも患者さんのためにがんばってください。
---	---