

「患者さんの声」への回答（令和7年5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	今回で2度当院に入院治療を受けています。一回目は昨年2月、一年数か月で院内の状況も変わりびっくりの連続です。まず万人が食する食事のお茶がなく、各自ペットボトルのお茶を購入しなくてはいけない事。ペットボトルのフタが自分の握力のせいで開けられなく困りました。そして、レンタルの衣類がポリエステル地に替わり老人は多く肌が弱くなり、敏感肌になる。かゆみが出て湿疹のようなものになりました。以前は綿100%の素材の衣類でした。理念を申すのであれば、もう少し患者特に高齢者に優しい運営をしてほしい。清掃担当者にお茶番の役割を持ってもらうとか方法はあるように思います。	ご意見ありがとうございます。配茶につきましては、院内スタッフの業務状況など諸事情により継続が困難と判断し、中止させていただきました。代替として、院内コンビニの宅配サービスを開始していますので、ご利用下さい。 レンタルの寝衣につきましては、患者様の利便性、サービス内容などを検討し業者選択をしております。素材に対するご意見は業者にお伝えさせていただきます。質の高い医療の継続のために、業務内容の見直し、改善を検討しておりますので、ご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。
2	ソファの取り替えをお願いします。やぶれていてキタナイです。見た目にも中ワタが見えて不潔に思えます。	この度は、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。傷みの大きいものから順次ソファの張地張替を行っております。ご意見ありがとうございます。
3	病院内の廊下、特に十字路や丁字路など見通しの悪い交差点では、ベッド搬送、車椅子、杖、点滴など移動に配慮が必要な患者さんと、子供を含めた健常者が予期せず交錯し、衝突、転倒のリスクがあります。急な停止や減速が困難な患者さんが転倒した場合、点滴針が挿管チューブの抜け、骨折といった重篤な事態を引き起こすことが予想されます。つきましては安全な進行のため、これらの見通しの悪い交差点へ衝突回避をするため、カーブミラーの設置のご検討いただきたく、お願い申し上げます。	1階のエレベーターホールから通路へ出る場所や2階の見通しの悪い場所にカーブミラーを設置しています。今後につきましては、状況により追加で設置する等の検討を行ってまいります。ご意見ありがとうございます。
4	全体的にカーペットが汚れてしまっているので、フローリングに変えてはいかがでしょうか。カーペットが少しだけ臭いです。	この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。カーペットの清掃に関しましては、随時床清掃を実施しておりますが、臭いや汚れ等気付かれた時にはスタッフにお声がけください。ご意見ありがとうございます。

NO	ご意見	回答
5	市民病院が竣工してからお世話になっております。開院当時からずっと気になっていたことを1点記します。とにかくエレベーターの運転システムが利用者の増加に対応出来ていないと思います。身体の調子が悪くて病院に来ているのに長い待ち時間にイライラしています。台数の問題なのか、停止階を判定するアルゴリズムの改善が必要なのか…。ご検討いただければ幸いです。	この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。5月21日に1号機から5号機まで全てのエレベーターの改修工事が完了し、制御システムを改善されております。ご意見ありがとうございました。
6	マスク無し患者の来院は反対です。院内でセキを大きく何回もしております。その点の対策はどうなっておりますか。院内と院外との違いを示すべきです。	当院のマスク着用に関するポリシーについて 当院では、呼吸器症状や発熱などのかぜ症状を認める際にマスク着用を求めています。その理由として、ウイルスは咳やくしゃみを介して拡散するため、咳エチケットが重要な感染対策となります。 症状があるがマスクを着用していない方に対して 院内では、かぜ症状のある方に対して、マスクの着用を求めています。実施していただけないことがあるとのことですので、今後も引き続き周知していきたいと考えています。 他施設との比較について 他施設との比較についても言及がありますが、当院は豊中市の中核病院ですので、右にならえではなく、常に科学的根拠に基づいて感染対策を実施するよう努めています。以上のことから、現時点の市中の感染状況においてマスク着用を全員に義務化する理由は、ないと考えます。
7	採血の窓口の受付、態度が非常に悪い。一度見て下さい。	この度は、採血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。患者様が安心して受診できるよう、親切、丁寧な対応を意識して日々の業務にあたるよう注意いたしました。毎月全社員に接遇トレーニングを実施しておりますが、改めて接遇研修を実施し、接遇向上につとめてまいります。

NO	ご意見	回答
8	今日地域連携コーナーの窓口で対応してもらいましたが、いすに座る眼に係の方がスマホを見てこちらに気付かず、少ししてめんどくさそうに案内されましたが、対応にもだんだん威圧的になり、病人に対しての配慮が足りないのではと感じました。公の病院の職員である自覚を持って仕事に取り組まないのは、税金を使っている以上市民として納得できません。その後少し見ていましたが、対応が終わったら又下を向いてスマホを触っていました。厳しく改善への指導をお願いします。給料は税金です。	いただいたご意見について、地域医療連携室職員にて対応について検討しました。来院者より、常に見られているという意識を持ち行動し、窓口では速やかに対応することに努めていきます。また、スマートフォンの使用については、業務中には緊急時以外使用しないように徹底していきます。窓口だけではなく、患者、家族の対応、電話での対応についても、丁寧な対応に努めていきます。
9	入院中はお世話になりました。しかし、気になる事がありご意見いたします。副看護師長と思われる方の若い看護師への態度、発言が私にはパワハラの様に見えました。患者の心を看護して下さるはずの方が、同僚や後輩をいじめハラスメントと想像する様な状況で、その方が副師長であれば、看護師長はどの様な考えなのかと、非常に恐ろしく残念な病院に思いました。パワハラ看護師、役職者へ適切な対応願います。	ご意見ありがとうございます。詳細な状況は分かりませんが、周囲の方からこのようなご意見を頂くような状況は望ましくないと思います。案内料の提供のために、後輩に指導することは必要ですが、指導の際には相手を尊重した姿勢、言動で行うことを、改めて周知して参ります。
10	外来でCTを受けにきた患者より、病棟患者は次から次へ待ち時間なしでCTを受けていた。「そのうちお呼びします」で結局2時間待ち。	この度は、検査開始までにお時間を要してしまい申し訳ございません。入院患者様につきましては、緊急性のある検査を優先して行うことがございますことを、ご理解賜りますようお願い申し上げます。しかしながら、待ち時間に関するご説明につきましては部内で共有し、接遇のあり方を再チェックいたします。職員一同、誠心誠意努めてまいり所存でございます。重ねてにはなりますが、この度は誠に申し訳ございませんでした。

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	看護師さんにとっても親切にして頂いた。いつもていねいに接して下さり嬉しい。
2	定期的に受診毎月採血してもらっています。採血室の方々がとてもプロフェッショナルな働きをされていて本当にいつもすごいと思っています。実は私も、他の病院で医療職として働いていますが、豊中の採血の方々は本当にすごいと思っています。いつもありがとうございます。少数精鋭部隊の流れるよううごきすばらしいです。来月もよろしくお願いします