

「患者さんの声」への回答（令和7年6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	予約時間から2時間近くたってからの診察は大変つらいです。患者によりそう姿勢は素晴らしいですが待たされて5分で終わる気持ちも考えて下さい。又駐車場代もかかっているので…	この度は、長時間お待たせして申し訳ございません。他の患者さまの病状によっては、診察に大変時間がかかる場合もございます。ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
2	1F 外来受付の時計は、時間がまともなのが一つもない。この1年以上見ていますが…	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。1階外来受付の時計は集中管理型となっており、その機器のバッテリーを今年の2月に交換いたしました。今回、時間のずれが生じていないことを確認いたしました。
3	①ケイタイの使用の件。 以前は部屋での使用禁止だったはず。今は誰もかれも見舞客ですら部屋で使う？これはルールはないのですか、絶対迷惑です。マナーもくそもあったもんじゃない！！病院としてどうなんですか？私はここへ30回程度入院しています（16年前から） ②個室に関する件 準個室は中々入れてもらえないのはなぜですか。男性ばかりの個室が多すぎ、各階北、南に男女と作ればいいと思う。差別？区別？どんなもんですか？	携帯電話の使用については、患者様の治療上の活動の制約も考慮し、使用禁止とはしておりません。使用の際、周囲への配慮をお願いしているところではありますが、お気づきの点があった場合はスタッフまでお知らせ頂ければと思います。 ベッドコントロールには、患者様の態様、治療経過、診療科等状況に応じて采配しなければならず、必ずしもご希望の病室が提供できない場合がございます。ご理解ご協力の程よろしくお願い、申し上げます。
4	①この病院に入っていました患者です。709号室です。トイレのお尻の洗浄の量が少ないので、水量が全く弱いので、3回も4回もお尻を洗わないとなります。後の患者のため、水の流れを強くして水量を多くして下さい。 ②709号室のベッドから上がった時に前にある壁に長さ30cmの手摺をつけて下さい。そしてこの壁と左前方の壁に長さ100cmの手摺をつけて下さい。お願いします。	①現地にて確認、調整の結果、通常の水量が出ることを確認いたしました。 ②貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。他の患者さんのご意見も参考にしながら検討いたします。

NO	ご意見	回答
5	看護師がぶつかりかけ謝りもせずに行きました。ちなみに女性でした。ちゃんと指導しているのですか？自分優先だと思っている。	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。患者様の安全に留意すべき医療者として、あつてはならない行為であると思います。職員全体に周知、注意喚起してまいります。
6	陣痛時トイレに行きたい相談したい時、子供にミルクを与えたい時、ナースコールを呼んでも来てくださらないことを少しでも改善いただけたらうれしいです。対応出来ない理由や、〇〇分後対応出来るか伝えてもらいたいです。とてもつらくさみしい気持ちでした。	ナースコールへの対応が遅くなったことで、不安や寂しい思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。病棟助産師で話し合いを行い、普段のナースコール対応について振り返りました。「ナースコールで呼んでください」ではなく、授乳時間や陣痛時のトイレの時間を予測し、前もって対応することを検討しました。夜勤帯などで、助産師が少ない時に、ナースコールが重なった時、まず患者の状況を確認し、どれくらい待つ頂くか具体的に伝えることを検討しました。ナースコールを押すことに申しわけなさを感じる患者もいることを理解し、患者をナースコールが必要な状況にしない、ナースコールがあった場合はすぐに対応することを話し合いました。これからは、患者様の思いに寄り添い、安心できるケアに努めてまいります。
7	なぜ使用していないグランドピアノをコロナ前からずっとおいているのですか。ただでさえ狭いのに早く撤去してください。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。コロナ前は不定期ではありますが、外来診察終了後入院患者さん向けに音楽会を開催しておりました。今後につきましては、他の患者さんのご意見も参考にしながら検討してまいります。
8	地域連携コーナーの方の受付対応の態度が悪く感じられました。他院への紹介に対して、初めてのことが多く矢継ぎ早に質問され記入も急かされ、他院への紹介に対して不安が生まれました。診察して下さった先生や受付会計の方はよく対応して下さっただけにとっても残念です。他院へ行く患者は関係なくなるから、そのような対応なのか、お忙しいから仕方ないのでしょうか。ご高齢の方や、体調悪く受診された方にも同じ対応なのか気になります。気持ちよく病院を利用するために改善願います。	地域連携コーナー窓口での対応について、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。部署内で共有し、自分自身の行動を見直すために、話し合いの場を持ちました。病氣を持つ方を対象としていることを念頭に、丁寧に対応していくこと徹底していきます。また、終業前に接遇チェックを行い、業務にあたります。地域連携コーナーを利用される患者様が安心してご利用できるように努めてまいります。

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	消化器外科の A 先生ありがとうございました。私は長年ヘルニアで悩んでおりました。先生の診察を受け丁寧で分かり易いご説明があり、手術を受けようと決意いたしました。先生の経験豊富な様子が伺え話し方も笑顔で温和に対応頂きました。手術日も不安なもなく、安心してお願いすることが出来ました。手術後のご説明も明解で私のような素人にも分かり易かったです。先生のご説明で手術の決断が出来、長年の悩みがなくなりました。感謝しかありません。ありがとうございました。
2	人生初の入院、手術とこの歳で経験しました。食事はあまり食べられないことが多く、作って下さる方々には申し訳ないことでしたが、食べられるようになり完食しました。これは元気になってきたんだなと思いました。ありがとうございました。医師やスタッフさんたちの奮闘ぶりを目の当たりにし、大変さがよくわかりました。感謝でいっぱいです。本当にありがとうございました。
3	先日救急からお世話になりました患者です。救急の方々の迅速な対応と処置にて、間もなく体が回復しました。その後一泊の入院となり、7 南の病棟にもお世話になりました。看護師さんのきめ細やかな看護と、帰り際にずっと点滴をしていたため、お風呂に入れなかった事に気付いて頂き、温かい体拭きシートを持ってきて下さり、気持ち良く退院する事ができました。救急隊員の方々、救急、入院でお世話になりました。豊中病院の先生、看護師さん、スタッフの皆さまに感謝いたします。ありがとうございました。