

2025年 1月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 予約時間に来て、駐車しても待ち時間が発生し、駐車料金が増す。優遇措置は無いのか。

11時半の予約で11時20分から15時30分まで病院にいる。毎回予約時間が大幅に過ぎる。予約の意味がない。以上改善を求めます。（事務代筆）

A) この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。

駐車料金に関しましては、現在外来患者様には割引をさせていただいております。

診察の待ち時間に関しましては、当該診療科に周知させていただき、改善に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 血液検査の予約をしていたのですが、血液検査を受けるためには診察カードを出してピンクの番号表をもらって順番を取らなければいけないとの事。前の老人の男性も私と同じでずっと待っておられ、付き添いの奥さんがなかなか番号が出ないと怒っておられ、そばの男性が診察券をそこに入れて出してもらわないと番号の受付がないですよと教えてくださり私も気づきました。一言検査の方は血液検査の受付を済ましてから番号表をもらって前でお待ちくださいと言ってくだされれば、私も長く待つ事はなかったと思います。これから一言説明をお願いします。

A) この度は、検査の案内が十分にできておらず、患者様をお待たせしてしまい大変申し訳ございません。

スムーズに検査を行っていただけるよう、検査予約時に正しい検査の案内を徹底し、患者様にご不便をおかけしないよう改善に努めてまいります。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 入院支援センターで面談をした。看護師、事務、薬剤師、栄養士、レンタル会社と話した。なぜ体調が悪い患者を5箇所ブースへ移動させるのか。おかしい。本来ならば患者を動かすのではなく、職員が来るべき。

A) 入院支援センターで面談時、移動可能な患者様にはセンター内での移動をお願いしています。病状に合わせて、移動困難な方には職員が患者様のもとへ出向き対応しています。入院支援センターの構造上、狭い場所で何度も椅子の着席を繰り返すため、患者様にはご不便をおかけして申し訳ございませんがご了承いただくようお願い申し上げます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) コイン式の傘立てを是非設置してください。お願いします。

A) この度はご意見ありがとうございました。傘立ての設置につきましては、運用を検討させていただきます。

Q) マイナンバーカードリーダー機を増やしてほしい。

A) ご不便をおかけして申し訳ありません。
マイナンバーカードの確認の運用については、より多くの方に利用していただけるよう検討中でございます。
ご意見ありがとうございました。

Q) マスクをずらして話す(口が出ている)
検査結果を知らせてくれない

A) 貴重なご意見をいただきありがとうございました。当該医師にお渡ししてご留意いただくようにします。

Q) 入院の受付をしている時、隣の窓口の事務員がずっと私語をしていた。声も大きく受付の方が聞こえない時があった。

A) この度は、紹介窓口スタッフの配慮に欠けた態度、行動により、患者さまに不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
いただいたご意見をスタッフ間で共有し、以後このようなことがないように気をつけてまいります。
貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 2024年12月23日 月曜日22時30分頃、熱性けいれん二回目で緊急搬送となり高槻病院に搬送されました。

救急隊員より早く見てもらえるのが高槻病院という説明があり、高槻病院に搬送されました。しかし、診察されたのは24時頃。搬送から一時間も待ちました。その後の入院の部屋に案内されたのは25時をまわっていました。入院についての説明は紙面に沿ったもののみで、なにが必要なのか今家族がはいれるのかどうかなどこちらから聞かないと説明がありませんでした。

小児科への入院となりましたが、病棟の説明はなく施設案内などは明日行いますとのことでベットや点滴の説明を受けました。

翌朝、薬剤師の説明や看護計画の説明がありました。施設の説明はありませんでした。

入浴や給湯室、避難経路など患者本人や家族が確認する必要があるのでしょうか？あまりに不親切です。

翌日からインフルエンザの患者の大部屋に移りましたが、そこでも上記の説明はありませんでした。熱性けいれんをいつおこすかわからない0歳児を一人おいて入浴ができるわけもなく結果入院期間はずっと入浴できませんでしたがこれが当たり前ですか？

施設案内に関しては「明日します。」「あとできます。」など、何度か確認しましたがそれ以上の回答はありませんでした。

ごはんに関しても、なにが出ているのかわからずメニューは確認できないのか看護師に聞きましたがどこにも書いてないとの回答でした。そんなことありますか？

こどもが寝ている間に病棟を動き回り、休憩室に張り出しがあるのを確認しました。

休憩室にありますと回答いただけなかったのはなぜでしょうか？

お膳の片付けも説明されず、次のごはんがくるまでそのままこちらから確認しなければ説明はありませんでした。

25日には熱がさがり体調は良好でしたが、看護師は口頭確認のみで体温を計ることがありませんでした。嘘ついていれば早く退院できていましたでしょうか？熱は記録に関係ないのででしょうか？

25日の夜に突然薬をもってこられ「お願いします。」といわれましたが、なんのことかわからないと伝えてから説明がありました。

また夜に主治医から明日退院ですとの話がありましたが、その後の説明は全くありませんでした。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 翌26日の朝、本当に退院できるのか？ナースステーションにて確認したところ数分後に医師がきて「主治医が今日休みで遅くなりました。」と。主治医が休みだと遅くなるんですか？患者にはそんなこと全く関係ないと思いますが、高槻病院はそういう病院なののでしょうか。

ばたばたと説明が終わりすぐに退院することができましたが、入院の当日に渡された「本人や家族の希望」を記載する用紙や同意書関係などすべて病室の引き出しにおいてきました。退院するまで一切確認はなく、退院の際にも気づかれずなんのためにあるのでしょうか。必要ですか？持って帰っても気づかなかったのではないのでしょうか。

二度と利用したくありません。

A) この度は、たびたび不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。メールでいただいたご意見をもとに各部署で職員からの聞き取りと話し合いを行いました。

まず救急搬送時に受診までに時間を要したとの事でした。当院では多くの方が救急受診をされますので、その時々で緊急度を確認しながら診察・治療をしておりますためお待たせしてしまうことが発生していました。不安な中でお待ちいただくため、お声掛けを多くするなど配慮が不足していたと思います。

また入院後には病棟の説明案内がなかったことやお子様に付き添っているため入浴できなかったこと、食事のメニューの問い合わせに返答できなかったことなど、お子様の状態やご家族の思いを考えて細やかな配慮と説明が欠けていることや職員間の連携不足によるものだと認識しております。不便な入院生活を提供することになってしまい、大変申し訳なく感じております。

今回いただいた貴重な意見を通して、お子さんの病状に心配と不安がある中で、その心中を察し、不安の軽減に努めると言う本来の看護の基本である寄り添う心が不足していたと感じております。今後スタッフへの指導を行い、患者様とご家族様に寄り添い、不安が少しでも軽減できるよう努めて参ります。今回の件ではご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。

(看護部)

貴重なご意見ありがとうございました。当該診療科の責任者と担当医師とで共有し、患者様対応についての振り返りをしていただきました。(診療部)



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 去年から婦人科外来に受診しております。

いつもいつも受付で付き添いの確認をされ、夫の付き添いがあると言うと、とても嫌な顔をされ、口調もきつく患者の気持ちを全く理解されず、思いやりのない態度に傷つきます。プライバシーの問題と言いながら受付で「付き添いの方が入らないといけない診察内容なんですか？」としつこく大きな声で聞かれ、とても腹が立ちました。手術するかどうかの瀬戸際で先生と夫と話し合いながら決めていることも知らずに、なぜ受付の方にそんなふうには言われないといけないのか理解できません。そもそも先生は「一緒にどうぞ、付き添いは全然だめじゃない」と言っているのに、なぜ受付が決めるのでしょうか？そんな権限がおありなののでしょうか？ただでさえ病院に来るのが辛いのに、この方のおかげでもっと辛く毎回嫌な気分になります。病院の受付は顔です。病院の印象も悪くなります。本日は我慢の限界だったのでしっかりご指導していただきたく意見を書かせていただきました。

A) この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者様のお気持ちに配慮が行き届かなかった事につきまして心よりお詫びいたします。

担当した者へ指導させて頂き、今後は患者様のお気持ちに寄り添った対応を常日頃行えるよう、精進して参ります。
貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital