

2025年5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) 製薬会社の社員（業者）が患者が多く待っているのにイスに座ったり、通路に立っていたりして邪魔である。

患者優先にすべきではないか、病院としても注意をして下さい。

A) この度は、当院内における製薬会社関係者の行動により、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。混雑している待合室や通路において、外部関係者が患者様の導線を妨げるような状況が生じてしまい、ご迷惑をお掛けしましたことを深く反省しております。

今回いただいたご指摘は、今後の改善に向けた大切なご意見として真摯に受け止めております。今後は患者待合ソファに注意喚起のポスターを掲示し、再発防止に努めたいと思っております。

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後とも皆様にとって快適で安心できる医療環境をめざしてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

Q) 点滴用の台車の後方に車輪がついているものあまりにも金属の下の部分が汚い。なんとかなりませんか。用具が古いせいだけじゃない。そうじはしないのでしょうか？衛生的でもない。

A) この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。すぐに点滴台を確認し安全点検、掃除を実施いたしました。その他の療養環境整備を含め、今後も安心して療養していただけるよう努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 名札をポケットの中に入れていて、わからない人が何人かいる。

誰にでもわかる様な所に名札をつけるべきです。

例：左胸のあたり

腰あたりではポケットに入りやすい。ただでさえ年がいていて物覚えが悪いので何度も職員の名前を聞かないと分からないので。

A) 名札の装着は病院規定でも定められています。装着できていなかった職員へ改めて指導いたしました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 診断書の件で電話。交換手の言い方、対応が悪い。

・診療科へ取り次ぐが2分半待たされたが出ない

→折り返し電話にするべき

・二度目の電話

→苛々した口調で言い方がきつい

対応（正確さやスピードに加え言葉遣いや言い方）に注意してください。交換手は病院の顔です。

A) この度は、電話交換の対応について、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。診療科への取次に時間がかかる中で、折り返しのご提案ができなかったこと、また再度お電話いただいた際の対応に不適切な点があったことを、真摯に受け止めております。今後は状況に応じて折り返しのご提案を行うなど、より丁寧で配慮ある対応を徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 病院の敷地内（東側）にて喫煙をしている方がいました。当方、在宅酸素療法をしており、困りました。

お忙しいとは思いますが、警備員さんによる巡回等の対策をお願いいたします。

A) この度は、当院敷地内での喫煙行為により、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。ご意見を受け、以下の対応を検討・実施してまいります。

- ・敷地内の巡回体制を見直し、警備員による定期的な巡回を強化
- ・喫煙禁止の案内掲示の追加設置、および注意喚起ポスターの更新再発防止に一層努めてまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 小児科で気管支喘息のフォローを受けていたが、高校生になったため内科でフォローを受ける様に言われ、内科の受診に来た。小児科の先生には2.3回内科でのフォローを受けたのち、外の病院になるだろうと聞いていた。内科で吸入薬で落ち着いてはいるが、季節の変わり目や雨の時などに別の吸入薬で落ち着いていると伝えると、診察らしい診察もないまま、今後のフォローはうち（高槻病院）でもいいが、外の病院の方が学校のことを考えるといいのではないかと、どこか決めて欲しいと言われた。そもそも高校生になって内科にと言われた時に、外の病院を希望したが、内科で2.3回受けて安定してからと言われていたのに、きちんと診察もなく、初めて会って安定しているので外へと言われた。それならば、事前に医師同士で話をしておいてもらえば今日内科の診察をする必要はなかったと感じる。もう少し内科の先生が丁寧に診察してくれて、大丈夫なので外の病院へときちんと説明してくれれば納得したが、医師の態度もこちらの話をあまり聞こうとせず、はやく終わらせようとしている感じで腹が立った。

A) 貴重なご意見をいただきありがとうございます。

不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。

当該の2つの診療科の責任者にお渡ししました。

患者様への対応、診療科同士の連携のあり方などについてご検討いただきました。

Q) ①フリーWi-Fi

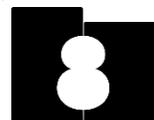
入院前に事務からの説明時に話す、またはホームページや入院の手引き等にフリーWi-Fiが設置されていることを記載してあると助かる。（入院前に検索したがヒットせず、わざわざレンタルした。）

②レンタル申し込み

入院前の説明時に、パジャマレンタル申し込みをする予定がなかったため申し込み用紙を回収された。帰宅後、用意をされていてレンタルしたいと思ったため、申し込み用紙は回収しないで欲しかった。

A) ①入院ご案内時にお問い合わせがあった際は口答にてお伝えはしておりますが、全ての方へのご案内はしておりません。今後Wi-Fiについての説明をどのように行うのか検討してまいります。

②レンタルパジャマについては希望される方や検討される方には皆様にパンフレット・申込用紙をお渡しさせていただいております。不要とお答えされた方には、当日のお申込みで利用可能なためお渡しをしておりません。ご希望の際は病棟の看護師までお声がけください。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital