

2025年7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) 診察後医師に外で待っておくように言われたので待っていたが、30分たっても音沙汰なし。受付女性に確認しにいったが待っ&thick;とけとかなり嫌な感じで言われた。それからまた30分待ったが音沙汰なし。別の受付の女性に確認してもらったらお会計に行くよう言われた。60分無駄にした。なぜ医師は外で待つように言ったのか？最初に尋ねた受付はなぜ確認せず待てと言ったのか？人の時間をなんだと思っているのか。

A) この度は適切なお案内ができておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者様よりお声がかかった際に十分な確認を行うべきでしたが、誤った案内をしてしまい大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように科内で共有し、再発防止に努めてまいります。

Q) シャトルバスの本数を増やしてほしい。  
朝の高槻駅発を7時台、昼間帯の本数の増便2~3台走らせてほしい。

A) 貴重なご意見として拝見し、今後の参考とさせていただきます。ダイヤの変更を行うことは難しいため、今回の要望も含め、より利便性の高い運行体制を検討してまいります。ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

Q) 2階へのエスカレーターの途中からEブロック付近が暑い。暑すぎる。移動すると寒すぎる場所がある。不具合でなければ空調を整えて、快適な環境を作る工夫をして欲しい。個別空調を検討して下さい。

A) この度は、2階外来エリアの空調環境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。当院の空調は一括管理方式となっており、部分的に冷房温度を調整することが難しい構造となっております。また、エスカレーター付近は1階出入口からの外気流入やガラス張りの構造により、冷房が効きにくい状況がございます。

いただいたご意見を参考に、空調の設定や風の流れの見直し、必要に応じた設備改善を検討し、少しでも快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 新旧すべての硬貨・札が使用できるようにしてほしい。

A) この度は、院内自動販売機のご利用に際し、ご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。

現在、新紙幣・新硬貨に対応できるよう、業者に改修を依頼しておりますが、必要な部品の入荷が全国的に遅れており、当院でも入荷待ちの状況が続いております。部品が納品され次第順次対応を進めてまいりますので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。

ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

Q) 番号票どおりに進むとたらい回しになります。私も最初の時や久しぶりの時に迷いました。高齢の方などは毎回迷われているのでは？

①～⑤順番通りの記載にならないのでしょうか？

A) この度はご迷惑をお掛けして大変申し訳ありません。現在のシステム上、番号票の順番を変更することは難しいため、次回予約の案内の際に予約票に詳細な順番を明記させていただくこととなりました。何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

Q) 駐車場が少なく、雨という事もあり、入れるのに45分くらいかかった。早めには来ているが駐車場に入れるのに診察時間過ぎてしまったりするので、近くに提携の駐車場を契約するなどして、停めれる台数をもっと多く確保して欲しい。

A) この度は、当院駐車場の混雑により長時間お待たせし、診察時間にも影響が出てしまったとのこと、ご迷惑をお掛けしております。日頃より早めのご来院を心がけていただいているにもかかわらず、ご不便をおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。当院では、西駐車場（100台）及び愛仁会リハビリテーション病院地下駐車場（89台）を確保し、出来る限り多くの方にご利用いただけるよう努めておりますが、現時点ではこれ以上の駐車場の拡充は難しい状況です。しかしながら、いただいた貴重なご意見は今後の運営改善の参考とさせていただきます、混雑緩和に向けた工夫を検討してまいります。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 食介の方がなかなか来られず、ナースステーションの声をかけたが上から下を見られイヤな気持ちになった。

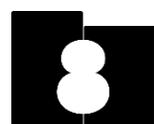
A) この度は食事介助が遅くなったことに加え、その後の職員の対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
この度の貴重なご意見を職員間で周知し、安心してお食事をしていただける環境作りに努めてまいります。

Q) ここからローソンがほんまに遠い！病人にはキツイ。セブンくらいの距離がいい。あと道せまいから色々付けている人には少し不便すぎるのでは？と思った。私はかろうじて点滴転がして行くだけやったけどそれでもエレベーターの立位ではしんどいよ。もう少し考えて欲しいです。

A) この度は、院内売店までの距離や通路の狭さについてご不便をおかけしていることをご意見をいただき、誠に申し訳ございません。建物の構造上、院内への売店設置が現状難しく、ご迷惑をおかけしますが、リハビリテーション病院側へ足を運んでいただくかたちとなります。  
貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 総合受付と紹介窓口の対応が悪すぎる！  
急患で来ているのに連携が出来ていない！  
もう少ししっかり教育してほしい！気分悪いです！

A) この度は、受付対応や院内連携に不備があり、ご不快な思いをさせてしまいましたことお詫び申し上げます。スタッフの教育・連携体制の見直しを進め、対応の改善に努めて参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital

# 患者さまの声

Q) 看護師の皆さんは、仕事とはいえ献身的に大変良くしてもらっています。色んな患者がいてる中で本当に良くしてもらっています。私が6日間入院した中での感じた事、改善してもらいたい事をこの意見書にたくします。地域医療として高槻市では重要な病院ですし先々の事を考え、改善が出来たらありがたいです。

## ①食事の改善

栄養士さんが苦労して色々考えていただけていますが、その中で特に「冷凍野菜・果物」が多いです。絶対に止めてもらいたいです。

## ②掃除の徹底

病室の掃除が十分ではないように思います。人の問題が大きいようですが是非とも掃除の徹底をお願いします

A) ①ご意見ありがとうございました。冷凍野菜、果物が多いとのご意見をいただき、患者様には不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。近年の人手不足より、病院食では野菜を洗浄。切裁する人員が確保できず、冷凍野菜、果物を使用せざるを得ない状況になっています。できる限り生鮮野菜や果物の提供をさせていただきたいため、今後は人手不足でも提供可能な方法を検討させていただきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

②この度は病室の清掃状態についてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。当院では1日に一度の定期清掃と、職員からの連絡があった際にも随時対応しておりますが、清掃業者とも今回のご指摘を共有し、より丁寧な対応に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。



**TAKA  
TSUKI** General  
Hospital