

2026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 General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 私は毎月、高槻病院に通院している者です。通院当日は、リハビリ病院の地下駐車場を利用していますが、最近になって“満車”によりゲート前で入庫待機することが数回ありました。“満車”による入庫規制中は、駐車場から1台が出庫するとゲートが開き、入庫待機中の1台が入庫できるのですが、出庫車がない時はずっとゲート前で待たされます。ところが、先日なんとか入庫待機から解放されて入庫したところ、なんとまあ数台分の空車スペースがありました！駐車場が満車でもないのに何故“満車”で入庫規制されたのか…？全く納得できません！余裕を持って到着したのに満車ではない満車で入庫規制され、診療予約時間が迫ってくるとイラついてストレスが溜まります！何故このような状況になっているのでしょうか。ひょっとして入庫車数の管理設定に何らかの異常が生じているのでは？と疑心暗鬼になっています。是非とも善処していただけると大変有難いです。よろしく願いいたします。

A) この度は、当院の駐車場をご利用の際、入場待ちでお時間をとらせてしまい、また場内に空きスペースがありながらご入場いただけず、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。

ご指摘いただきました状況について、背景をご説明させていただきます。地域の在宅医療を支える「訪問看護」や「訪問リハビリ」といった医療活動に従事する車両のために、あらかじめ数台分の専用駐車スペースを常時確保しており、急な出動や帰院に対応するための必要な枠となっております。そのため、一般のご利用者様の駐車をお断りせざるを得ず、外からは空車があるように見える状態が発生しておりました。ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、何卒事情をご賢察いただき、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

Q) 対応が悪い。
すごく丁寧ではない。

A) この度は、当院職員の対応が行き届かず、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご指摘を真摯に受け止め、今後同様のことがないように、職員教育と対応の見直しを行ってまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 電話がいつも繋がらない。多くの方が困っていると思われます。内線を増やしてください。

5/12だけではありません。いつも繋がりません。電話の意味がないです。

A) 貴重なご意見をありがとうございます。

この度はお電話が繋がらない状況が続き、多大なるご不便とご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。本来、速やかに対応すべき医療機関として、このような状況となっておりますことを重く受け止めております。現在、時間帯によってお電話が大変混みあっており、すぐに応答ができない場合がございます。大変心苦しい限りではございますが、現状すべてのお電話に即時対応が難しい状況でございます。差支えなければ、比較的繋がりやすい時間帯へのおかけ直し、（14以降が比較的繋がりやすいかと存じます。）または受付窓口にてご相談いただけますと幸いです。今後もより円滑にご案内できるよう改善に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

Q) 面会へ行った時、こんにちはと詰所や廊下で声をかけますが返事がありません。息子に返事がないと言ったら、聞こえなかったのかもと言いました。帰る時は大きい声で言いましたが、8人くらいおられたのに誰も振り向かないし声もかけられませんでした。前に入院した病院では、面会者に対してすれ違う度にあいさつしてくれました。患者に対しては、おはよう こんにちは こんばんはと声をかけてくれました。てきぱきして感じがよかったです。声をかけてもらえるとうれいが出るしいと思うのですが。

A) この度は不快な思いにさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を真摯に受け止め、今後の接遇に活かして参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 入院して手術をした者です。手術までの準備で、4日前に入院しましたが、風呂・シャワーなし。剃毛もせず手術を受けました。毎日シャワーしてくださいと言いましたがどの人もします しますと言いながら結局してくれませんでした。お腹を切るのに胸毛もそのままでした。

手術前のチェックリストを作ってください。これから手術を受ける人の為にお願いします。入浴かシャワー、剃毛、弾性ストッキング、紙のパンツ、手術着など出来たことからチェックして、前日に師長さんが患者さんに確認すること、月曜日手術の人は日曜日出勤の人がするというようにしたらどうでしょう。

今後もお世話になります。いい病院にしてください。

A) この度は手術前という不安がある中で配慮が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。手術前のチェックリストを見直し、不安を最小限にして手術に臨んでいただけるよう検討致します。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 3人ほどかたまってずっと話し込んでいる。来院者が来ても声をかけることもなく、話に夢中になっている。

そのため、用事がありそうな人も窓口担当者が空席でイスに座っていないため、不在と勘違いして引き返したりうろうろしている。

患者が気の毒であり、来院者から見てもみっともない。

指導、教育をお願いします。

A) この度は、ご不快な思いをおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。不安なお気持ちで来院されている中、私どもの行動は病院職員として配慮に欠けるものであったと認識し、深く反省しております。

今後は患者さまの立場に立ち、適切な対応に努めてまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 先生、看護師、リハビリの先生、スタッフ事務、清掃の方々ありがとうございました。本日無事退院することができました。皆様のおかげです。不満。病室にある冷蔵庫が1日200円ですが冷えなかった。

A) 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
病室の冷蔵庫は、患者様の安静（騒音対策）を最優先するため、モーター音の出ない冷却方式を採用しております。そのため、ご家庭用と比べると冷えるまでに時間を要したり、冷却力が弱く感じられたりする場合がございます。いただきましたご意見は今後の設備更新やサービス向上の参考にさせていただきます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital