

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R8.1.1	<p>病院食について</p> <p>8月に高槻のA病院に1週間程入院しましたが、病院食が美味しすぎてビックリしました。公立大とは雲泥の差です。栄養部の超怠慢だと思います。特に化学療法食のうどんの麺は、人生の中で一番まずい食べ物でした。出汁は美味しいのに麺を直ちに変えて下さい。栄養部は超怠慢じゃないんですか？他の患者さんもうどんは二度と頼まないと言ってました。（13階東病棟より）</p>	栄養部	<p>当院の病院食についてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院では、患者さんの栄養状態や治療方針に基づき安全性と栄養バランス、そして美味しさを考えながら献立を作成しております。しかし今回ご意見いただいたように味や満足度の面でご期待に沿えなかったことは、私どもの課題と認識しております。さらに調理方法や味付けの工夫など改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。</p>
2	R8.1.7	<p>会計済み番号の表示方法について</p> <p>いつも感じていますが、電光掲示板に“会計済No”が表示されているので自分のNoが表示されるのを待っているとき、番号が大きいときはそろそろ自分のNoが表示される範囲になってきたなと思った矢先に「次の番号の人は会計が済んでます」といって、これまでの会計済No一覧がすべて上書きされて、結局また一から番号が表示されていく形のため一体自分が会計済みなのか、そうでないのか何度も待ちぼうけをくわされるハメになっています。多分番号の大きい人は同じようにずっと確認できずに待っていることと思います。何とかして下さい。</p>	医療情報部	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。いただきました内容は、導入業者に連携し改善に向けて調整してまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R8.1.8	<p>先日入院させていただいた者の関係者です。次に入院される方が同じように嫌な思いをしてほしくないと思ったので意見を書くようにいたしました。入院も残り2日の夜勤の看護師の方が手術した患者本人に、「手術をした傷口を見たことがあるか？」と尋ね、「ない」と答えると「傷口がすごく大きいですよ。背中から肩から腰まであります。」と仰りました。通話中だったので私も聞いていました。Aさんという看護師さん、非常に心が痛い方だと思います。このようなことは言わない方が良いでしょう。</p>	16階西病棟	<p>この度は入院中の看護師の言動によりご不快な思いをおかけしたとともに、精神的なご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただきました内容につきましては患者さんへの配慮に欠け、医療従事者として適切さを欠く発言であったと真摯に受け止めております。該当職員には個別に指導を行うとともに、職員間でも接遇の重要性について改めて周知いたしました。今後も患者さんに安心してお過ごしいただけるよう、接遇意識の向上に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p>
4	R8.1.8	<p>人生で初めての入院・手術でした。嫌で嫌でしょうがなかったですが医師のみなさま、看護師のみなさま、スタッフのみなさまの細やかで親切な心づかいのおかげで乗り切ることができました！！本当に心強くて、たくさん助けられました。ありがとうございます。年末年始の2週間、ガッツリお世話になりました。しんどいことも多いお仕事だとは思いますが、どうぞ健康に気を付けてがんばってください。みなさまに良いことがありますように。</p>	11階西病棟	<p>ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R8.1.8	<p>予約の変更がとてもしにくい。電話をかけて変更依頼をして、予約が変更されたかの確認の電話をもう一度しなければならぬ。ブラウザで変更できるようにしてほしい。</p>	<p>皮膚科外来 患者支援課</p>	<p>【皮膚科外来】 この度は予約変更の対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。予約票に記載されてますように当院は予約制となっており、病状の急変以外での予約変更はお控えいただくようお願いしています。予約変更の際に予約枠が空いていればその場で対応できますが、枠が空いていない場合は医師に確認し、後日予約確認の電話をかけていただいていた。予約変更につきましてはAI電話を導入いたしました。予約の取得後こちらからショートメッセージを送りますので、確認の電話をしていただく必要はなくなりました。是非ともご活用下さい。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>【患者支援課】 予約変更の手続きが分かりにくく、ご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。いただいたご意見は真摯に受け止め、予約変更方法について関係部署と共有のうえ確認を進めてまいります。今後も患者さんにとって利用しやすい体制づくりに努めてまいりますので、お気付きの点がございましたらお知らせください。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R8.1.9	仕事中のたばこはいいのですか？たばこのにおいのきつい職員の方がいます。においに敏感なのでとてもつらいです。普通のたばこだけでなく、電子たばこも禁止にしてください。	患者支援課	この度は職員の喫煙によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、喫煙後のにおいへの配慮を含め、職員への周知と指導を徹底してまいります。今後もお気づきの点がございましたらお知らせください。貴重なご意見をありがとうございました。
7	R8.1.11	先生はじめ皆様、親切で感心致しました。特に子宮リングがはずれてしまった時にはどうしようと思いましたが、皆さん親身になって対処していただいて感謝しております。ありがとうございました。 お食事も美味しかって良かったです。（12階西病棟より）	1 2 階西病棟 栄養部	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
8	R8.1.12	11月にシーツと、胸のドレインからの漏れによる汚れの最小化をはかるため、防水シートと短いシーツを新しくしていただきました。その短いシーツの上が砂糖をまいた様にザラザラしており、手で床に払い落としました。結構な量があったと思います。大体は床に落ちて清掃されましたが、ベッドの横の金属の上に多少残っていたので参考までにICUのテレフォンカード返却の際にいただいたビニール袋にその粉末を入れておきます。洗剤の溶け残りでしょうか？（10階西病棟より）	総務企画課	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。寝具供給業者には注意・指導を徹底するとともに、患者さんやご家族により安心してお過ごしいただける環境づくりのため、改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R8.1.12	便潜血テストとトイレの自動フラッシュ機能について 共有トイレの便器は立ち上がってほんのしばらくすると自動的に水が流れます。便潜血テストで採便する際、立ち上がって採便しようとするといつ水が流れてくるか気が気でなく、正しく採便できませんでした。（10階西病棟より）	10階西病棟 施設課	<p>【10階西病棟】 この度は検体採取においてお手間をとらせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。病棟内には自動洗浄機能のないトイレがあることを看護師がきちんと説明できていませんでした。再度、自動洗浄機能のないトイレを確認し周知徹底の上、検査時の説明が適切にできるよう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。</p> <p>【施設課】 病棟のトイレのことでご不便おかけしまして、誠に申し訳ございません。病棟のトイレを確認しましたところ、人感センサーにて自動で流れますが、多目的トイレは人感センサーが作動しないようにしております。ご不明な点はナースステーションにお問い合わせください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	R8.1.13	便潜血テストについて ・個室トイレで便器に採便シートを浮かべて（便器にひっかかりが少ない）しばらく経って、2cm程の硬い便を5つばかり出して採便しようとしたら、採便シートを突き破って沈んでいました。 ・新しくキットをもらって1062室向かいのオスメイト対応トイレ（ひっかかりがそこそこある）で試してみました。ティッシュを置いて採便シートをその上に乗せました。便はすぐに出たのですが、落下により採便シートを突き破っており、かろうじて浮いていた1cmぐらいの部分で採便しました。 これまでに検診で何度も採便しましたが、ここではなかなか上手にできません。（10階西病棟より）	10階西病棟 施設課	<p>【10階西病棟】 検体採取においてお手間をとらせてしまい、申し訳ございませんでした。検体採取の説明や方法が適切であったか、看護師間で協議してまいります。いただいたご意見を検査室とも情報共有し、今後の検体キット選定の参考にさせていただきます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>【施設課】 採便の際、便器の形状により多大なるご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。現在の便器の構造上、採便シートが沈みやすく採取が困難であるという現状を重く受け止めております。直ちの設備更新は困難ではございますが、今後の改修や備品選定における重要な改善項目として、検討してまいります。また、現状において少しでも円滑に採取いただけるよう運用の工夫や補助的な対応が可能か、現場部署とともに検討を進めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
11	R8.1.13	いつも予約時間迄に来ていますが、待ち時間が長く、待っているだけで疲れます。もっと時間通りに診察ができるように工夫をしてください。	患者支援課	診察までお待たせしてしまい、ご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。いただいた内容につきましては、現時点では詳細を把握できておりませんが、関係部署にて確認を行ってまいります。今後は、待ち時間やご案内方法の改善に努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
12	R8.1.20	2025年12月から約40日間「皮膚科」の患者として入院していました。入院中不愉快極まりない事が多数ありました。	1 3 階西病棟	内容は該当部署へ共有しました。
13	R8.1.21	入院の費用を高くして、その分食事の内容を良くしてほしいです。（食材費をふやす） （14階病棟より）	栄養部	病院食に関わる食事療養費につきましては、診療報酬制度に基づいて患者さんにお支払いいただいております。すべての患者さんに対して別途食事療養費をいただくことは制度上できかねます（一般食とは別に特別メニューなどを実施する場合は、特別メニューに対してのみ別途追加でお支払いいただくことは可能な制度となっております）。そのため、現制度での食事療養費をもとに病院食を提供させていただいております。しかしながら、日々の食事が入院生活の大切な部分であることは十分承知しております。いただいたご意見は今後のサービス向上の参考として検討させていただきます。この度は貴重なご意見いただきありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R8.1.21	患者の待合い椅子に、付添いが座って患者が座れない。	中央臨床検査部	この度は待合い椅子が満席となり、ご着席いただけない状況が発生し、ご不便とご迷惑をおかけいたしました。当日は混雑が予想以上に集中し、十分な座席をご用意できず申し訳ございませんでした。今後は、混雑時の臨時椅子の設置や案内体制の強化など、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
15	R8.1.29	談話室にてひたすらスピーカーONにして大声で話されている外国人の方、本当に迷惑です！！ほぼ毎日、うんざりです。話もできません。何とかして下さい。	8階東病棟	この度は大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院では国籍に関わらず談話室での会話が大きいことや、マスクを着用されていないなど他の患者さんのご迷惑となる行為をお見かけした際には、その都度注意をさせていただいております。外国籍の患者さんに対しても同様の対応を行っておりますが、場合によってはご理解やご協力をいただけないこともございます。この様な問題につきましては、関係各所と情報共有し今後の対策について検討してまいります。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。
16	R8.1.29	看護師さん、本当にありがとうございました。 お食事とても美味。 おそうじのスタッフの方もありがとうございました！！ Drも明るくて安心しました。 今度は主人が近日入院お世話になります。 (17階東病棟より)	栄養部 施設課 17階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R8.1.29	<p>①9002号室について エアコンがベッドの真上にあり、顔に直接あたるので唇がめくれたり、温度を21度にすると寒い風がきます。消すと寒すぎてコート・手袋をしないと寒すぎました。結局ベッドをずらしてもらい21.5度の設定で落ち着きました。電気もまぶしくて上を見て寝れないので、顔にタオルを被せていました。今後入られる患者さんのために至急考えて欲しいです。</p> <p>②ナースコールについて 以前は鳴らすと「は～い！」とすぐ来て下さっていましたが、「どうなされましたか？」と聞かれるのに抵抗あり、押しにくいです。（理由が分かってからの方が流れがスムーズなのは分かります）</p> <p>③ずっと全粥だったのでレンタルのスプーンが足りなく、看護師さんが「何本か持って来ます」との事でしたが忘れられました。重要な仕事内容ではなかったのですが仕方ないかと思いますが… (9階東病棟より)</p>	施設課 9階東病棟	<p>①【施設課】 この度はエアコンの風により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当院では、患者さんに快適にお過ごしいただけるよう、院内の温度・湿度を適切に設定管理を行っております。今回のご指摘を受けエアコンの風が直接お身体に当たらないよう、風向板の設置や風向きの調整を速やかに行います。また、換気の強さや温度の感じ方はお部屋の場所や体調によっても異なりますので、もし寒いと感じられたり風が気になったりする場合は、ご遠慮なくスタッフまでお声掛けください。掛物の追加や空調の微調整など、可能な限り迅速に対応させていただきます。今後とも皆様が安心して療養生活を送れる環境づくり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。</p> <p>①【9階東病棟】 この度は部屋の環境が悪く不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。毎日担当している看護師もその環境に気付くことができず、反省しております。開設当初から風が顔に当たることを施設課には相談しておりますので、電気のみまぶしさも含めて今後の対応を検討してまいります。ご指摘ありがとうございました。</p> <p>②③【9階東病棟】 この度はナースコールの対応について、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。本件の場合、看護師が入室時の際は感染予防のため防護具を装着しています。防護具の着脱には時間がかかるため、入室前にご用件をお聞きすることが多く、そのような対応になったのかもしれませんが、申し訳ございませんでした。その後依頼したにも関わらず忘れてしまったことは、看護師の連携が悪かったと反省しております。今回いただいたことを病棟スタッフと共有し、今後このようなことがないよう指導徹底してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
18	R8.1.30	寝具の包布のスナップが効かなくなっています。紐にしてはどうでしょうか？（16階東病棟より）	総務企画課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。寝具供給業者には、寝具の状態を確認徹底するように注意・指導いたします。今後も患者さんやそのご家族により安心してお過ごしいただける環境づくりのため、改善に努めてまいります。
19	R8.1.30	Aという看護師が同じ看護師や医師に対する態度や物言いが悪く、イヤな気持ちになりました。お見舞いに来たのですが、自分がされてなくても見ている人はイヤな気持ちになるので、甘えず外では普通にしてほしいです。なあなあになったりするのと同じ職場だから分かりますが、お仕事なのでお仕事風にしてほしいです。本当にギスギスしていて嫌でした。	1 3 階東病棟	この度は当病棟看護師の言動により不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の内容につきましては事実確認を行い、該当職員に対し接遇態度について指導を行いました。今後は患者さんおよびご家族の皆様安心してお過ごしいただけるよう、病棟全体で接遇意識の向上と再発防止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。

患者さんからのご意見と対応（令和8年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	R8.1.31	<p>この度は大変お世話になりました。手術ということで昔を思い出して心が萎えそうになっていた私は、A先生のお言葉で勇気をいただき積極的に病に向き合うことができました。手術の時は、上半身には麻酔がかかっておりませんでしたので、私を緊張させないように看護師さんが楽しく話しかけてくださいました。又、私の部屋の担当看護師のBさんは手術後部屋で動けなくなっている私に、細々と心を配ってくださり素敵な笑顔でよく働いてくださり、本当に助かりました。仕事とはいえこの病院の看護師さんたちは、皆素晴らしい人ばかりのように思われました。A先生をはじめ、若い先生方や看護師の皆様、本当にありがとうございました。</p> <p>以下、少し気になったこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3日間昼食にうどんを頼んだが来なかった。クレームを入れたので2/1の一日だけきつねうどんが食べられました。（病院生活は食事命です。硬い鶏肉など酒につけてから調理すれば柔らかくなると思うのですが。） ・部屋の脱衣室にカーテンがあれば良かった。お風呂からあがっていきなり看護師さんと鉢合わせして驚きました。 ・部屋の掃除に来てくれた方（男性）が、床を全く掃いて下さらなくて、長い間お風呂場から出てこられませんでした。確か28日か29日でした。 	<p>栄養部 18階東病棟 施設課</p>	<p>【栄養部】 この度は、麺食を楽しみにしていただいたのにご提供が遅れてしまい申し訳ございませんでした。1日目はオーダの締め切りに間に合わなかった可能性があり、2日目は土曜日で土曜日の麺食提供を実施していないことにより、提供が3日目になってしまったものと思われま す。土曜日にも提供できるように体制を検討させていただきます。また、肉が硬いのご意見につきましても、柔らかく提供できるように検討をさせていただきます。貴重なご意見お寄せいただきありがとうございます ございました。</p> <p>【18階東病棟】 この度は、入浴後の大切なお時間に配慮が行き届かず、驚かせてしまい申し訳ございませんでした。病室内の脱衣エリアにつきましても、患者さんのプライバシーに十分配慮できていなかったことを改めて認識いたしました。いただいたご意見を真摯に受け止め、脱衣時のプライバシー確保についてカーテン設置の検討を行うとともに、スタッフの入室時の声かけや確認を徹底してまいります。今後も患者さんが安心して療養生活を送っていただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます ございました。</p> <p>【施設課】 この度は貴重なご意見・ご指摘をいただき誠にありがとうございます です。ご指摘いただいた内容を受け、事実関係の調査を行いました。しかしながら該当するスタッフが見当たらず、具体的な状況の確認・解明には至りませんでした。お申し出いただいたにも関わらず、この様な回答になり誠に申し訳ございません。本来であればご指摘いただいた点を元に迅速に改善・対応を行うべきところですが、現状の調査結果に基づき今回はこの様なお報告とさせていただきます。今後とも皆様 が安心して療養生活を送れる環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご容赦 ご了承のほどよろしくお願い申し上げます。</p>