

## 2025年8月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外	受付開始前に診療科のところで立って並ぶのが辛いです。高齢者の方、杖で立っている方もいらっしゃいますし、私自身も体調により倒れそうなときもあります。また、採血もしなければならないため、せっかく並んでもいても、採血の順番が来ると列から抜けて、再度後ろに並ぶようになってしまいます。番号札をとるようにする用紙に診察券IDを書いて受付し、8:00に戻って正式に受付するなど考えていただけるとありがとうございます。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 受付開始前の待ち時間や立ってお待ちいただく状況により、ご負担をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 当院では、予約時間どおりに診療を開始できるよう取り組んでおり、混雑緩和のためご予約時間の少し前にお越しいただくようご協力をお願いしております。 採血の順番などについては、体調に応じた調整も可能ですので、受付やスタッフへ遠慮なくお申し出ください。 また、診療体制の見直しなどを含め、待ち時間の軽減に向けた対応を進めております。今後も、より快適に受診していただけるよう改善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す。
	1階正面玄関前のタクシー乗り場の近くにベンチを設置してほしいです。この頃は人手不足でタクシーを呼び出しても何十分も待つ事も多く、診察後に立って待っている事が辛い事が多いです。ご検討をお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。 1階正面玄関前のタクシー乗り場付近へのベンチ設置につきましては、患者さんの待ち時間のご負担軽減の観点からも重要なご提案と受け止めております。現在、設置の可否や安全面、スペースの確保などを含めて、関係部署と協議・検討を進めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。
	調べのコーナーにあります 月ごとの寄せられたご意見についてのお答えを提示していますが、5月、6月(7月)分がコーナーの提示に出ていない様ですが、更新が遅れるのであれば、その旨を提示板のところに出て下さい。	平素より「ご意見箱(調べのコーナー)」の運営にご理解・ご協力を賜り、ありがとうございます。現在、更新作業に一部遅れが生じており、最新月分の掲載が予定よりも後れております。ご利用の皆さんにはご不便をおかけいたしますが、現在対応を進めていますので、掲載まで今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。
	R7.8.23(土)PM8:20頃、地下1階エレベーター前からコンビニまで歩きながらスマホを見ている看護師(と思われる女性)が少なくとも2人いました。そのうち1名には声を掛けましたが、最低限病院施設内では「歩きスマホ」をやめていただきたいです。	「歩きスマホ」に対するご指摘をいただき、ありがとうございました。全職員に情報を共有し、注意喚起と教育・指導を行っております。今後も安全な環境づくり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す。
	外来ですが時々充電(スマホ)を忘れてします。充電出来る場所があると助かりますので、よろしくお願ひ致します。	ご意見ありがとうございます。院内に充電スポットはありませんが、1号館1階のファミリーマート内にレンタル式のモバイルバッテリーがございますので、ご検討くださいと幸いです。(要事前登録)
来	2階の第4診療センターの奥に肺機能、脳波検査室がありますが、こここの自動ドアのガラスにこの奥では、検査に対し、静かな環境が必要なのでお静に願います等、貼り出しの方をして欲しいです。また掃除カートが状態的にこの自動ドア付近に置いています。できる限り、置き場所を変えてもらえませんでしょうか?	ご意見ありがとうございます。 自動ドアへの掲示は難しいため、生理検査受付2(脳波検査・特殊肺機能検査)の入口に設置している立て看板へ「脳波検査記録中です。お静かにお願いします。」との案内を追加いたしました。 また、清掃カートの配置についても関係部署と共有し、可能な範囲で置き場所の調整を検討しております。 今後も快適な環境づくりに努めてまいります。
	外来のどこのトイレも空と使用中の区別が分かりづらい。特に空が分かりづらい。青とか色で分かるように。	ご意見ありがとうございます。 外来トイレの空室・使用中の表示については、現状の設備では対応が難しく、ブース自体の改修が必要となるため、次回改修時の検討事項とさせていただきます。 なお、改修の時期は未定ですが、関係部署にて情報を共有しております。 貴重なご意見をありがとうございます。
入院	患者さんのお父様より。 患者さんは耳が不自由で手話や相手の動きを見て会話していました。病状説明の際に、主治医は大きな声を出していたが、マスクをしているため唇の動きも見れず、本人は何もわからなかつただろ。大学病院なのだから、手話ができるスタッフを配置してもらえると良いと思った。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 当院では、コミュニケーションの正確性を保つため、スタッフによる手話対応は行っておらず、筆談や音声認識アプリを活用しております。 手話通訳が必要な場合は、居住地の福祉担当課を通じて患者さんご自身で手配いただくことが基本となっておりますが、当院の相談室にてご案内も可能ですので、お気軽にお申し出ください。 今後も、安心して診療を受けていただける環境づくりに努めてまいります。

## 2025年8月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
	<p>家族が入院中、ソーシャルワーカーの方とお話する機会がありました。最初は親身に話を聞いてくれましたが、徐々に事務的な対応になり残念でした。また転院先との面談日を別の男性職員に伝えたところ、「なぜもっと早い日程にならないのか?」と言われ仕事の都合もある中で心ない対応に感じました。家族が入院中で直接は伝えられませんでしたが、もう少し相手の事情に配慮した対応をお願いしたかったです。他にも多くの方が相談されていることは承知しています。病棟の看護師の皆さんには、いつも笑顔で感じよく接してくださり嬉しかったです。名札を見せて自分から名乗ってくれるのも印象的でした。患者の母も孫の年齢の看護師さん達にお世話いただけて、きっと嬉しかったと思います。意識のない母でしたが、温かく接していただき、本当にありがとうございました。</p>	<p>ソーシャルワーカーの対応につきまして、大変、不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。患者さん、ご家族の相談対応をする職種でありながら、お気持ちを察することができず、深く反省しております。ご家族さより頂戴しましたご意見について真摯に受け止め、スタッフへの指導を徹底し、再発予防に努めてまいります。</p>
入院	<p>こちらの病棟に入院する際、看護師の方の対応に、とても残念な思いをしました。声のかけ方や表情が冷たく、患者と接する仕事とは思えないような印象を受けました。手術を前に不安や緊張を抱えている患者とその家族にとって、看護師の方の態度はとても大きな影響を与えると思います。また待機時間が、長くなるのであれば一声かけるなどの配慮にかけることが非常に多いと感じました。</p>	<p>ご入院時の看護師の対応によりご不快な思いをされたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>患者さん・ご家族様が安心して療養できるよう、該当部署へ教育・指導を行い、入院時から手術前後にかけて丁寧な対応を徹底するよう周知いたします。</p> <p>また、マスク着用により表情が見えにくい状況もあるため、声のトーンや配慮ある声かけにも十分注意するよう指導いたします。</p>
入院	<p>入院時は大変お世話になりました。安心して過ごせました。</p> <p>1点目、通常食に出たオレンジです。掴み慣れていない手で食べることが難しかったです。皮目に沿ってカットしていただけと、食べやすくなるかと思いました。</p> <p>2点目、手術後の処方薬についてです。印字されていましたが、視力が弱いので初回の薬を飲み間違えてしまいました。スタッフの皆様、お身体に気をつけて、これからもがんばってください。</p>	<p>ご入院中は安心してお過ごしいただけたとのお言葉、ありがとうございます。</p> <p>オレンジのカット方法については、大量調理のためすぐの対応は難しい状況ですが、今後の改善に向けて検討を続けてまいります。</p> <p>薬の誤服用については、次回入院時に薬剤師が服薬管理の希望を確認し、看護師と情報共有を行います。</p> <p>術後の動きづらさに対する支援が不足していた点を重く受け止め、今後はより配慮ある看護を心がけてまいります。</p>
	<p>連日確認されましたが病棟の患者家族が待つラウンジにて恐らく患者家族(またはパートナー)の方が複数マスク未着用でかなり大きな声でスマホで通話していました。</p> <p>やんわりマスク着用の旨お伝えしましたが患者さんご本人もおられる場所であり何より日々勤務されるスタッフさんの安全も踏まえ病院として再度マスクの着用の撤退を周知して頂きたく思います。</p>	<p>ラウンジにおけるマスク未着用や大声での通話について、ご不快な思いをされたことをお詫び申し上げます。</p> <p>ラウンジは患者さんやご家族が安心して過ごせる共有スペースです。マスク着用のお願いについて、改めて院内で周知を行い、快適な環境づくりに努めてまいります。</p>
	<p>洗濯機の汚れが気になります。ゴミ取りネット等、黒カビをきれいにしてほしいです。</p>	<p>洗濯機の清掃に関するご意見を受け、関係部署で情報を共有し、業者へ清掃対応を依頼しております。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>



こちらからも投書できます。

医療サービス改善委員会

## 2025年8月 皆様からのご意見と回答

来院区分	ご意見	回答
外来	○○先生に診ていただきました。初回と2回目は違う先生だったので、3回目が違う先生で大丈夫かな?と不安でしたが、とても明るく前の患者さんも出てこられて、私の時にも大変いねいに、にこやかに明るく対応して下さり、何かあつたら、また先生にお願いしたいと思える先生でした。ありがとうございました。	
	巡回をして下さる職員さんへ(警備の方とは別に)見回っているのかな~と思う職員さんを見かける様になってから(受付の方も毎日たくさんの来院の対応で、イライラしたり大変な思いをしていると思うのですが)受付で大声でどなる方がいなくなった様に感じます。体調悪い日の来院も気が楽になりました。巡回お疲れ様です!ありがとうございます。	
	肺機能、脳波検査室の受付を担当されていた(昼1時頃)職員の方、とても気持ちが良かったです。様々な患者さんが日々来られます、がんばって下さい。	
	呼吸器内科の○先生と耳鼻咽喉科の△先生には、いつも本当に真剣に診ていただき感謝しています。これからもこの先生方にずっと診ていただきたいと思っています。	今月もたくさんの 称賛をいただき、 ありがとうございます。 今後も患者さんの ご期待に沿えるよう 精進してまいります。
入院	○先生にかかりつけです。予約外で受診し、△医師に診察いただきました。初めてお会いしましたが、とても丁寧かつ迅速な診察で感動しました。模範となる接遇と感じますので、貴院での周知とお礼をお伝えくださいます様お願いいたします。	
	出産以外で手術、入院したことがなく不安でしたが、主治医の先生、看護師さん、その他スタッフの方どの方も優しく安心して一週間を過ごすことができました。大変なお仕事なのに、そういう面を見せず笑顔で声をかけてくださって、初めての手術がこちらの病院で良かったと思いました。本当に、ありがとうございました。	
	緊急帝王切開になりましたが、皆様のサポートのおかげで安全に終える事ができ、自分のお産に後悔はありません。帝王切開が決まった時、子供がGCUIに入院が決まった時など不安が強い時には、いつも○さんが丁寧に説明してくれ安心する事ができました。 1週間ほどの入院でしたが、本当に感謝しています。	
	事前に耳が遠く頻回にトイレに行く事をお伝えおりましたが看護師の方からトイレのお声がけが何度かあった事、偶然のかもしれませんのが病室がトイレに近かった事がとてもありがたかったと本人から退院時に伺いました。足元がおぼつかないのでさぞ気苦労があった事かと思いますが大変お世話になりました。家族の声としてクレームが目につくことの方が多いかもしれませんのでスタッフの方々にお伝えくださいませ。	