

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	R6.1.4	<p>昨年末から入院している者です。食事がとても美味しく、3食が毎日楽しみです。栄養部の皆様、美味しくバランスの摂れた食事をありがとうございます。</p> <p>（6階東病棟より）</p>	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。
2	R6.1.6	<p>病室内のケータイ使用について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人の患者（奥さん）⇄かかってきて長電話…大きな声。面会の折に両方に注意（病室での約束事）されたのか、今は良くなり落ち着いています。</li> <li>・1月5日午後8時半すぎ、4人部屋…2人使用の男性の方に看護師さんがご注意ください。夜間なのに病室で大声での電話。その方入院当初より日中でも理屈っぽい苦言を言われてる患者さんで、女性看護師さんが上手にはっきり注意されていて感動しました。やはり“見て見ぬふり”“聞いて聞こえぬふり”は相手の方を思いやれない態度・尊敬しない、では良くないです。昨夜は勇敢な女性看護師の対処に教訓と自分自身にも反省させられました。皆さんスタッフの方々、とても親切・丁寧な看護していただき感謝申し上げます。</li> </ul>	10階西病棟	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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
3	R6.1.9	手術衣を使用しました。1枚だったかと思いますが、それを4～5日熱もあり汗も出ました。寝たままです。2枚とか替えを検討してほしいです。	1 3階東病棟	手術翌日には手術衣からパジャマや和式寝衣などに更衣させていただいていますが、その更衣が不十分であったため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。今後このようなことがないようにスタッフに周知し指導いたしました。これからも患者さんが安心できる療養環境を提供できるよう、より一層努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。
4	R6.1.10	2024年1月10日（水）地下1階の33番窓口で8時半～受付されていた女性についてです。10年ほど通っておりますが、テキパキと仕事されていて、また対応もすばらしく仕事のできる方だなと感動しましたので書かせていただきました。また是非この方に受付してもらいたいと思いました。 (地下1階33番窓口)	医事運営課	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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	R6.1.10	<p>・ホームページは面会は7:00迄と大きく出ていたようですが、勘違いして5時過ぎに来るとダメで面会出来なかったの、誰でも分かる様なホームページにして下さい。仕事早引きして時間かけて来てくれた人に申し訳ないです。</p> <p>・手の届かない所の手術を行った時、初シャワーの時看護師さんに手伝っていただけると助かります。服の脱いだり着たり見守っていただくより時間がかかりますので、浴槽の中の方も見守っていただいたら（背中のみ洗ってほしかった）。忙しいのは承知してますが、せめて初日のみ5分でも手伝ってほしかったです。</p> <p>(16階西病棟より)</p>	<p>庶務課 16階西病棟</p>	<p><b>【庶務課】</b> この度はご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。現在、病院では感染症対策のため面会制限を設けさせていただいております。また制限下での面会時間等につきましては、病院ホームページ「面会のご案内」にあります「面会のご案内（PDF）」に記載させていただいております。こちらでご確認ください。今後も患者さんご家族の皆様がより閲覧しやすいホームページを心がけ作成いたします。ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。</p> <p><b>【16階西病棟】</b> この度は配慮が足りず不十分なケアによりご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘を受け部署内で確認いたしました。手術後の初回のシャワー時は転倒予防に努め、更衣→体を洗う・髪を洗う→更衣の一連の動作が安全に行えるのかを本人と相談し、必要に応じた介助を実施しています。今回いただいたご意見を共有し、看護師間で初回シャワー時の対応・シャワー介助の方法について再確認し周知徹底いたしました。今後は安心して療養生活を過ごせるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
6	R6.1.10	外来女子トイレのウォシュレットが何ヶ所も壊れています。以前受診に来た時も壊れていた所がそのままになっていて、大変不便な思いをしました。定期的に点検をしてほしいです。	施設課	ご不便をおかけし申し訳ございません。早急に調査し、壊れているものは交換対応させていただきます。今後ご不便な点がございましたら、お近くのスタッフにお申し出ください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
7	R6.1.16	毎回なんやけど入院するとベッドと枕が合わんのかして、肩こりと首のこりがひどくなって頭痛がします。ヘルパーさんでマッサージをしてくれる人がいたらなあ、と思う。またはマッサージチェアを置いて欲しい。 あと、談話室付近の病室はWi-Fiが届くけど、離れた病室はWi-Fiが届かないのも全室届くようにしてほしい。 (15階西病棟より)	患者支援課 医療情報部	<b>【患者支援課】</b> この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。ベッドマットが合わない場合はいくつか種類がございますので入院時に病棟にてご相談ください。貴重なご意見ありがとうございました。 <b>【医療情報部】</b> この度は貴重なご意見ありがとうございました。現在病棟では、談話室・特別個室・一般個室で患者様用のフリーWi-Fiを提供しておりますが、その他の病室についてもフリーWi-Fiの提供を引続き検討してまいります。
8	R6.1.16	R4, 12月に入院しました。普通食でしたが今まで入院した事のあるどの病院よりも不味かったです。味が薄いのは病人食なので当たり前ですが、それでも美味しく作る事はできると思います。第一に、だしの味が全く感じられません。あれでは薄味で美味しく作るのは無理でしょう。また材料が偏りすぎです。汁物もほとんど出ませんでした。赤だしが出ましたが飲めたものではありませんでした。濃く濃い赤みそを湯に溶かしたのかと思いました。 2週間の入院で5kg余り体重が減りました。管理栄養士さん、献立と味付け頑張って下さい。まず入院食にまわす予算を考えた方が良くないのでしょうか？	栄養部	この度は入院中の楽しみの一つであるお食事に関して、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入院中は決められた塩分量の中で美味しく栄養バランスのとれたお食事を食べていただくこと、日々試行錯誤しながら提供させていただいております。少しでも美味しい料理を提供させていただくためには、出汁の味と香りはとても重要と考えております。今回のようなご意見を参考にさせていただき出汁の味と香りに十分注意し、治療の一環となる大切なお食事を患者さんが毎日楽しみに食べていただけますように献立の考案・お食事の提供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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	R6.1.16	<p>以下内容は病院全体で取り上げ、今後徹底してください！！</p> <p>1階会計近くのエレベーターについて            黒い制服の医師もしくは看護師の男性（名札をつけていない）が堂々とエレベーターの真ん前に立っていた。他に待っている患者が複数いるにも関わらず、エレベーターが到着すると我先に乗り込み、開けるボタンを押そうともしない。待っている間もため息をついたり、貧乏ゆすりをして態度が悪かった。これまで10回程度通院していますが、必ず毎回このようにエレベーターの利用態度が悪い。（譲らない看護学生が大声で話すなど）看護師・医師が必ずいます。（特に看護師、若い人）患者がたくさん利用しているということ、しんどい中利用している人がいるということをきちんと理解し、配慮を持った行動をして下さい。</p>	<p>患者支援課            看護部            学務課</p>	<p><b>【患者支援課】</b>            この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、教職員へエレベーター利用時の留意事項を周知させていただきたいと思っております。今後も当院へお越しの方が快適にご利用いただけますよう努力してまいりますので、よろしく願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【看護部】</b>            この度は病院職員の態度で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。患者さんへの接遇・マナーについては日々教育を行っておりますが、不十分であったこと再度各所属看護師長を通し、周知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す。</p> <p><b>【学務課】</b>            この度は貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。また患者さんの前で相応しくない行為がありましたことを深くお詫び申し上げます。本学では、受診される患者さんに寄り添う質の高い医療人を育成するために、いただきましたご意見を真摯に受け止め、より一層の研修、指導に努めてまいりますので、引き続きのご理解、ご支援のほどお願い申し上げます。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
10	R6.1.16	<p>外来用エレベーターについて</p> <p>宅配業者がかなり大きな荷台を真ん中に置いて、患者が座るコーナーのいすに座っていた。手押し車の方もおられるのに荷台を横に移動する事もせず、あつかましい態度。あんやろ！！宅配業者にちゃんと注意しなさい。何様のつもり？あの配達の人！！必ず配達人の特定をして嚴重注意をしてください。</p>	庶務課	<p>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。該当業者に事実確認の上、適切な対応をとらせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	R6.1.16	<p>尿検査の提出トイレの場所がわからなかったので、精神科前のトイレを使ってしまった。尿をコップのまま持ち歩くのが嫌で、トイレのドアにわかりやすい貼紙をしてほしい。間違えて入ってしまう人もいると思う。</p> <p>精神科前のトイレに尿の提出ができるようにしてもらおう or 検査用トイレ（女子）が2つしかないと混むので増やしてほしい。</p>	中央臨床検査部	<p>この度は検査用トイレの案内が不十分であったため不快な思い、お面倒をおかけして申し訳ございません。ご指摘のありました精神科前トイレの扉および、採血・採尿自動受付機に検査用トイレの案内を掲示しました。検査用トイレの増設または精神科前トイレに提出できるようにのご提案につきましては、構造上の問題や改修工事が必要となるため、病院建替え時の参考にさせていただきます。何卒、ご理解いただけますようお願いいたします。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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
12	R6.1.18	<p>どこも相談に応じていただかず精神的にも限界に近かった付き添いの私にも寄り添っていただき、まだ完全には回復するにはまだまだかかりそうですが、今は毎日の日常がその時の事を考えたら良いと思う事で心の支えになっております。本人を病院にはまだ連れてくる事ができませんが、これから少しずつでも良い方向にすすんでいければと思います。A先生にはいつも優しく話を聞いていただけ、本当にありがとうございます。先の見えなかったあの時受け入れていただき本当に感謝しております。これからもよろしくお願い致します。</p>	神経精神科外来	<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>
13	R6.1.20	<p>私個人的な意見なのですが、シャワーを入れる環境でもありがたいです。ただ毎回思うことは脱衣所ではなく手前のドライヤー使用する場所の下に大量の髪の毛が落ちていて、気持ち悪いです。できたらクイックルワイパーのようなものを置いといて頂けると、入る時さーっと髪の毛を取ることができるのに…と思います。どなたかがやるのではなく、使用してから終了するまでは気づいた人、もしくは気になる人がやれば良いと思う。毎回ドライヤーで端に寄せて（風で）やっていて、私個人的に思いました。</p> <p>（11階西病棟より）</p>	11階西病棟	<p>この度は不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。シャワー室およびシャワー室前エリアの清掃は1日2回実施しておりますが、お気づきの際はお申し出だけでしたらすぐに対応させていただきます。また、ご意見いただきましたようにクイックルワイパー設置の検討も進めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>

## 患者さんからのご意見と対応（令和6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
14	R6.1.22	<p>もっと全体の待ち時間、書類の確認、診察券の確認、月1回の保険証の確認といった全体の流れと要領を素早くスムーズにできるように改善して欲しい！</p> <p>無駄に待たされたりして忙しい中、無駄に時間を費やすハメに毎回なっている！すべての確認・会計等を待ち時間なく、スムーズに可能に改善を直ぐに要求する！</p>	医事運営課	<p>お忙しい中お待たせしており、誠に申し訳ございません。当院では患者さんの利便性向上に向けて下記の取り組みを行っております。</p> <p>1) 書類確認は医師や看護師に確認が必要な場合、事務員では勝手な判断ができないため担当医の診察の合間に確認を行い、なるべく早くお渡しできるように努めておりますことご理解いただければ幸いです。お待ちいただく際の「待ち時間」や「理由」等を明確に伝えることができるよう運用の見直しを行っております。</p> <p>2) 診察券の確認は窓口での事務員とのやり取りのこととお察しいたしますが、混雑時間帯（特に午後）は順番にご対応させていただくためお待たせすることがあります。しかしながら、どのくらいお待たせするかをお伝えできていないことが課題であることから、今後改善できるよう運用方法の見直しをしております。</p> <p>3) 保険証確認は1階2階保険証確認カウンターもしくは、各診療科受付でも対応可能です。また1階会計フロア（3番・7番窓口）にはマイナンバーカードでいつでもご自由に保険証確認ができるようカードリーダーを設置しておりますので、マイナンバーカードをご利用される際には是非ご利用ください。</p> <p>4) 会計待ちは、当院では現在「医療費後払いサービス」のご登録を推奨させていただいております。こちらのサービスをご登録いただくと診察終了後は専用窓口（18番）に会計ファイル（黄色ファイル）をご提示いただければそのままご帰宅いただけます。当日の診療費は約5日後にご登録のクレジットカードへご請求させていただいております。（但し、ご登録ができないケースもございますことご理解ください）</p> <p>これからも更に患者さんに寄り添ったサービスがご提供でき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。</p>



## 患者さんからのご意見と対応（令和6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
15	R6.1.22	診察の時間が短い。たくさんの人を効率よくみるのは理解しているし、ありがたく思っている。もう少し体調など聞いてもらえると安心。	婦人科外来	この度は診察で来院された際に医師と話をしたり、診察を受けたりした時間が短く、不安な気持ちにさせてしまいましたことについてお詫び申し上げます。ご指摘をいただいております通り、多くの患者さんに受診をしていただいておりますことから、おひとりの方にお渡しできる時間に限りがございます。ご理解をいただいておりますことに感謝申し上げます。しかしながら、少なくとも患者から現在の体調や状況を伺うことは診療上重要なことです。患者さんからの質問や確認しておきたい事項の有無を聞くことは必要最低限のことと思います。今回いただきましたご意見を肝に銘じて今後の診療にあたらせていただくよう努力いたします。この度はご意見を下さいまして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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
16	R6.1.22	<p>何十年と貴院に通院しておりますが、下記色々と苦痛で困ります。改善をお願いいたします。</p> <p>①日中の外来時間中にエスカレーター工事は止めて下さい。エレベーターが混みます。階段は危険です！</p> <p>②あと払い制度のシステムが変わるなら、もっと分かりやすく貼り紙をして下さい。いつからか何が変わったのか分かりにくい。</p> <p>③採血の順番を取る機械が予約日を過ぎてるとエラーになり使えない。何とかして下さい。</p> <p>④保険証確認コーナーの人員を増やしてほしい。ここでの待ち時間は実にムダである。</p> <p>⑤コンビニの6Fは使いづらい。エレベーターが混みます。</p>	<p>施設課 中央臨床検査部 医事運営課</p>	<p><b>【施設課】</b></p> <p>①エスカレーターについて、ご迷惑をおかけいたしまして大変申し訳ございません。工事は夜間に施工しておりますが、数ヶ月に渡って行い日中の復旧が不可能なこと、また安全を確保するため日中もご利用を停止させていただいております。何卒ご理解の程よろしくをお願いいたします。</p> <p>⑤大変ご不便をおかけし申し訳ございません。コンビニのフロアにつきまして、今後の事業内容を見直しする際の検討課題とさせていただきます。今後ともご利用者様にとってより良い環境となるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p><b>【中央臨床検査部】</b></p> <p>③貴重なご意見ありがとうございます。この度のご意見は現在のシステム上当日予約分のみ対応で、別日の受付はできません。有人受付で対応させていただいております。しかしこの件については、受付機もしくは周辺に大きく掲示させていただく予定です。今後の機器等、システム更新で配慮させていただきます。これからも患者さんのご意見を取り入れ、より良い採血室を構築していきますので、何卒ご理解の程よろしくをお願いいたします。</p> <p><b>【医事運営課】</b></p> <p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>②以前の有料後払いシステムの終了については、ご利用患者さんは必ず専用窓口（18番）へお越しになることから窓口への掲示と直接のご説明、郵送にてご通知させていただいております。情報過多による混乱を避けるためにも、院内への掲示は最小限に留めさせていただいております。何卒ご理解、ご了承くださいますようお願いいたします。</p> <p>④保険証確認は、1階と2階にある保険証確認カウンターの他に、患者さんの受診される診療科受付でも対応可能でございますので是非ご利用ください。また、マイナンバーカードをお持ちであれば1階会計フロア（3番・7番窓口）で、患者さんがご自由にマイナ保険証確認ができるようカードリーダーを設置しておりますので、こちらをご活用いただければと存じます。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ございませんが、当院における各種運用につきましてご理解いただければ幸いです。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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	R6.1.24	トイレのフックについて 地下1階と1階の女子トイレの子どもと入れるトイレにはフックがないので、荷物かけれるものを付けて下さい。	施設課	ご不便をおかけし申し訳ございません。場所を確認のうえ、フックを取り付けるよう手配いたします。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
18	R6.1.24	受付③番について 総合案内受付の右側の方が親切で、昼から検査でも③番の受付に入っても良いというので行きましたが、③番受付で前の方が同意書ない、もらったかな？とすごく時間取られていて、診察券入れに黄色のファイルと共に入れたら受付済んでからと言われた。本日はMRIも調子が悪くすごく混んでいて座る所もない状態でした。もう一度放射線科の総合受付の向かって右側の方に「受付で受け取ってもらえないが黄色のファイル入れて来た」と言うと、「わかりました、伝えます」と言って事なきを得ました。みんな受付で混乱していたら診察回りません。ぜひとも黄色のファイルを入れさせて下さい。 また、同意書がないと言う人がいた。家族付き添っていたが③番受付に同意書いる検査の方は“同意書用意”と貼っていたらどうでしょうか？同意書にも大きく診察・検査時持って来るようにしたらどうでしょうか？今回それで窓口がつまっていたびっくりした。	放射線科外来	この度は、検査窓口でお待たせして不快な思いをさせてしま申し訳ございません。検査窓口にあるポストに、黄色のファイルを入れていただいで大丈夫です。ご案内不足で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努めさせていただきます。貴重なご意見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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
19	R6.1.25	市大から公大になって看護師さんの対応が悪くなって る。不親切、横柄！ 自分の確認ミスもあるが、もう少し病棟も診察受付の事 務員、看護師の対応も気を付けてほしい。	看護部 医事運営課	<p><b>【看護部】</b> 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。今回いただいたご指摘の内容を外来スタッフで共 有し、患者さんの状況を考慮した対応をするように指導 いたしました。今回のご意見をもとに接遇について、看 護師・受付と話し合いを行い、患者さんサービスの向上 に努めていきたいと思っております。この度は貴重なご意見あ りがとうございました。</p> <p><b>【医事運営課】</b> この度は事務員の接遇面でご迷惑おかけして申し訳ござ いけません。スタッフへの再指導の上、患者さんに寄り添 える接遇改善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>
20	R6.1.25	何年かぶりで訪れました。きれいだった市大病院では た、トイレが特におそうじが行き届いてなくて、とても 残念な気持ちになりました。業者の方々の真剣さが実に 不足しています。病院だから総てにおいて古くなって も、清潔が最も重要だと思います。丁寧に美しさ、清潔 さを保持して下さい。「さすが、公立病院だ」と感動さ れる如くの病院、尊厳を保って下さい。  ※15東病棟入院中の患者さんのご家族より	施設課	清掃現場責任者のご意見の内容を共有させていただき、 清掃従業員には教育と指導を徹底いたします。また、15 階東病棟において臨時点検を行います。貴重なご意見あ 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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
21	R6.1.26	待ち時間が長すぎて困ります。診察の予約時間までにレントゲン検査を受けるように言われているので早めに行っているのに、予約時間から2時間以上待たされて、ようやく診察してもらえます。予約の意味がありません。毎回待たされるので一度受付の人に聞いたら、前日までにレントゲン受けてもらえたら早く呼べるが、当日だと後回しになると言われました。予約時間までにレントゲンしているのに、そのシステムは意味がわかりません。家も遠方で2度も来院できません。改善してください。	整形外科外来	当科は専門的な診療を行っており、待ち時間に関してはどうしてもある程度発生してしまいます。待ち時間短縮のため事前にすべての画像を確認し前準備をしたり、ドクターズアシスタントを配置したりと努力はしておりますが、専門外来が故の時間短縮が出来ない面もございます。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
22	R6.1.28	①おかげ様で約1週間とても快適な入院生活ができました。皆様の温かいケアに感謝♥特に事務のA様とB様にはきめ細かくお世話になりました。本当にありがとうございました♥  ②病室（1804）について少し不便に感じた事 サイドテーブルや引出しがベッドの横にないので、あったら良いなと思いました。手術で腕が上がらない為、頭上のニッチの物が取りにくかったです（よく物を落としました）。 (リモコン類4つとスマホと水筒とぬり薬、寝た状態でよく使いましたが整頓して手元に置けず。)	18階東病棟	①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。  ②この度は大変申し訳ございませんでした。手術後の痛みや腕の上がりにくくなるなど、日常生活がご不便になることの配慮に欠けておりました。今後は、説明を十分行うようにスタッフ指導を徹底してまいります。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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
23	R6.1.29	<p>本日初診で眼科を受診させて頂きましたが、視力検査をAさんという男性の方にして頂きましたが、「1番と2番、見える方を言って下さい」と言われましたが、どちらも同じ位ぼやけていたのでそのように伝えると、「もうやめましょ」と言われて途中で検査をやめられました。</p> <p>その後、待ち合いで待っていておとなりの方と話しているとその方も「あの方（Aさん）えらそうに言う人やね」と言っておられました。もう少しクライアントに対しての言葉使いや態度を変えて頂かないと、腹が立ちますよ。私だけの意見ではなく、他の患者さんもAさんの対応を聞いておられて同じように感じておられました。</p>	眼科外来	<p>ご不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。担当の視能訓練士および眼科外来スタッフに、当該の件について聞き取りを行いました。視力検査の手順といたしましては、その検査の性質上いくつかの指標を提示し、患者さんの見え具合で追加検査を施行していくようになっております。従いまして、患者さんの自覚が曖昧な場合や分かりにくい場合でも、念入りにどちらの見え方が良いかをお聞きすることは往々にしてあります。患者さんにとっては見にくいものを何度も聞くことになり、ご負担はあるかもしれませんが、これも偏に患者さんの検査をより正確にするための方法でございます。何卒ご了承いただければと存じます。また当該の検査員につきましては、今回いただいたご意見内容を共有し真摯に受け止め、今後の接遇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。</p>
24	R6.1.29	<p>換気がとても悪く、乾燥しすぎて体中カピカピ。のどガラガラになって逆にのどカゼになりそうです。難しいとは思いますが、5分換気・2分換気でもいいので窓を開け閉めできたらいいのと思いました。よろしくお願いします。</p>	1 1 階西病棟	<p>病室が乾燥しているというご意見はよくお受けしているのですが、病院が高層の建物であるため安全管理上、窓は開けられない状態にあります。入院中の皆さまには卓上型の加湿器の持ち込みや、濡れタオルをタオル掛けにかけていただくなどの工夫をさせていただいております。何卒、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。この度は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6年1月）

No	年月日	内 容	部署名	対 応
25	R6.1.30	各階（下り）エスカレーター動かないのが便利悪い！！	施設課	ご迷惑をおかけいたしました大変申し訳ございません。エスカレーターについては経年劣化のため安全面を考慮し、各種装置の更新や追加の耐震工事を行っております。ご不便をおかけしますが、ご協力のほどお願いいたします。
26	R6.1.31	入院患者。病棟のトイレ清掃行き届いていません。 ※東病棟と分かるのですが何階かは未記入	施設課	清掃現場責任者のご意見の内容を共有させていただき、清掃従業員には教育と指導を徹底いたします。また、現場責任者により全病棟でトイレ点検及び追加清掃を行います。貴重なご意見ありがとうございました。
27	R6.1.31	予約外の受診にも丁寧に接して下さり、とても安心して検査や診察を受けることができました。TEL受付の方、看護師さん、検査の方、医師、ありがとうございました。	膠原病内科外来	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。