

患者さんからのご意見と対応（令和7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
1	R7.2.2	看護師の皆様に心あたたまる献身的な介護、心から感謝申し上げます。素直さ、真面目さ、心優しさ、嬉しく思っています。A師長様のお教への賜物だと思っています。中には気になるB看護師さんもいらっしゃいます。向後皆様のご活躍、ご健康、ご多幸を心からお祈り申し上げます。本当にお世話様になりありがとうございました。	1 1 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。
2	R7.2.3	1/29～2/4入院。たくさんのスタッフの方々にお世話になりました。色々な役割の方々がそれぞれ一生懸命患者と向き合い、活々と働かれているのが素敵です。またチーム一丸で優しく、丁寧に、明るく取り組まれているのは公立HPの方針が明確で、上層部の方々の人間力だと思います。 A教授の益々のご活躍と、公立病院のご発展をご祈願申し上げます。皆様に出逢えて良かったです。 追伸：私の勤める組織では「あいさつ運動」をしています。会う人会う人には知る人も知らない人も必ず「おはようございます」「こんにちは」…を声かけします。良かったら御社もどうですか？	乳腺外科医局	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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
3	R7.2.3	耳が聞こえないのに会計番号も表示されず、20分以上待ちました。聞くと「番号表示している」と言われて、表示されていません。嘘ついてました。耳が聞こえへんからアナウンス聞こえない！わかるやろ！！何度も何度も後回しにされたことがあり、また今回も番号表示してくれませんでした。担当もころころ変わるので、情報を共有して欲しいです。いつも後回しにされて本当に腹が立ちます。難病なので理解してほしい。	医事運営課	会計受付でご不快な思いをさせてしまい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番号表示をきちんと行い、できる限りお待たせしないよう担当部署スタッフに周知徹底いたしました。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。
4	R7.2.3	以前より食事が美味しいです。（11階西病棟より）	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。
5	R7.2.4	休憩室（1階）利用について 度数の内、約半数は読書・パソコン利用等。半数は飲食利用。食事をする方は待合のイスに座って空くのを待っておられます。飲食利用を優先する方が良いと思いますが、いかがでしょうか。（11：40～11：55利用）	患者支援課	休憩コーナーは1階自動精算機前と化学療法センターの奥にあり、待合や食事等に使用できるフリースペースでどなたでもご利用できます。快適にご利用いただくために譲りあってご利用ください。利用状況によってはルールの策定を検討いたします。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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
6	R7.2.6	退院嬉しいです。立派な大学病院で治療下さりありがとうございます。 ドクターさま！！病名すら不確かなのを見つけて下さりありがとうございます。今日の担当看護師さんとちがうのに、トイレへの廊下ですれ違っただけなのに点滴を一目見てすぐ処置して下さったナースさんありがとう。インスリンの勉強ではわかっているのにー！！怖くて一歩踏み出せず悩みを指導して下さいありがとうございます。夜間痛くて痛み止めに吐き気止めに何度も足を運んで下さった男の看護師さんありがとう。最後に外来での抗がん剤治療を受けられない私の為に、息子夫婦・娘夫婦に相談の場を設けて、提供・指導下さった先生、我が家は一丸となりました。本当にありがとうございました。	病棟スタッフ	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。
7	R7.2.7	13時45分頃～17番窓口でグダグダ言ってる患者の対応中、後方で高みの見物してヒソヒソ話してる暇あったら14番窓口の人、ちゃっちゃと処理したらいいのに。ゆっくりたまった会計処理済を取りに行ってまとめて呼び出し、もっと早くからたまってんの知っててやらないのクソ。患者は検査～診察、会計まで待たされっぱなし。後方で高みの見物してる人、窓口開けて処理して。待たせて当然対応、改善して。	医事運営課	会計担当者を確認いたしましたところ、後方待機していたスタッフは別件で急ぎの対応中だったことがわかりました。理由はどうであれ、患者さんの目につく行動であったことに違いはございません。ご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。患者さんに見られていること意識し、患者さんファーストで対応するよう指導いたしました。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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
8	R7.2.7	超音波検査室のAさん、いつも親切にいただき安心して検査を受けられます。他の方も皆さん、21番の検査室の方々は全員の方、親切です。（名前わからずごめんなさい）ありがとうございます。	中央臨床検査部	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。
9	R7.2.10	11時に予約を入れていましたが、案内ボードに90分待ちと表示されていた為、受付（13番）の女性に「90分待ちは何でこんなに遅いのですか？どれくらいかかりますか？」と聞いたところ「もうすぐです」との回答。「イレギュラーなことが起こるとこれくらいの待ち時間になるのですか？」とお聞きしたら『初診が入ったらそちらを間に入れていくのでこうなる。待つのが嫌なら朝一番に来て下さい』と言われてました。何の為に予約ですか？？朝一番に来た人優先ですか？初診は予約不要なんですか？初診も基本予約のはずですよ？言ってることが意味わかりません。とても不快な思いをしました。待ち時間は仕方ないこととは思っていますが、この対応はないでしょう。ひどい！！！！ふざけるな！！！！！！	医事運営課	この度は受付スタッフの間違った対応によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いただいたご意見の通り、初診も原則地域医療連絡室より予約を入れておりますが、予約なく当日紹介状のみで受診されるケースもございます。ただその際にも予約患者さんを優先してのご案内になりますので、受付スタッフの認識齟齬と案内不備となります。当該診療科スタッフを含めスタッフ全員に正しいご案内について周知と指導を行いました。貴重なご意見をありがとうございました。
10	R7.2.14	A先生へ 約10年、診察助言をしていただき、ありがとうございました。異動という事を聞き残念に思っております。10年間、私ももっとすべき事があったと反省しています。辛抱強く寄り添って励ましてもらい、ありがたい事でした。名残惜しいですが異動先でも体に気を付けてお大事にしてください。本当にお世話になりました。ありがとうございます。	肝胆膵内科医局	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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
11	R7.2.14	手術後について この度はお世話になっております。手術の腕はすばらしいものがあると考えておりますが、掲題の通り術後について今後の懸念がぬぐえないので一筆記します。術後に複数人の微笑程度ではない笑い声が聞こえました。緊張の緩和も必要なので「笑うな!」とは言いません。ただ当該患者は病棟スタッフ待ちをしているのも確認せず、手術室区画のドア外まで聞こえる笑い声は正直いただけません。走りこんで咳払いでもしようかと思いましたが、車イスを引いて下さるスタッフに悪いと思い止めました。タイミングを考えて下さい。部分麻酔なんです、こっちは。高校も同じ学校なのか、大学で親しくなったかは問いません。今の環境になることは当面ない。何なら年下の若年執刀医に反抗的（指示ごとに舌打ちする等）な年上の人に囲まれた時、術後に笑えますか？いろんなケースを想定してゼロベースで「ヒラな関係」のやり取りと、事後処理をお願いします。今日病棟担当の皆様には優しく、的確にご対応いただき深謝します。今回岐阜のAで初埋込していただいたB医師が、C大学病院へ行かれたため岐阜で再埋込する意味がなくなり、天理の公立大かで1年前まで考えながらの手術となりました。執刀役の方、技術は本当に良いので一度Aの施術か、B医師の施術を見学に行ってください。私、鍼治療は平気な方なんで、あの種の痛みには強いです。今回のケースの方が稀なんだとだけ思っていれば幸いです。	循環器内科医局	いただきましたご意見の通りかと思えます。局所麻酔で手術を受けられる方には、こちらの会話や笑い声が手術中だけでなく、術後待機の間にも聞こえるということを再認識し、患者さんに不安な思いや不快な思いをさせることのないように徹底してまいります。この度は入院中に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。部署内で今後このようなことがないように、共有・改善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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
12	R7.2.15	建物構造と乾燥（冬場の場合）について 私は建物の構造上の問題と思いますが、乾燥のし過ぎを どうかして下さい。ヒートテック3枚・ジーンズ1枚・ 秋冬の襟付き1枚・バスタオル1枚が一晩で一度にカ ラッカラッに乾くって、築60年の家に住んでますがなか なかないです。	1 0 階西病棟	病室内の乾燥については、部屋ごとや病棟ごとでの調整 が難しいため、関係部署と共有し対応を検討させていた だきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
13	R7.2.17	看護師さん、他スタッフの方々、早い対応と親切で心強 かったです。 食事も今後の参考になります。限られた塩分でいろんな 工夫を参考にしたいと思います。 （11階西病棟より）	1 1 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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
14	R7.2.18	朝から採血とMRIの検査があり朝食抜きなのにいつまでたっても呼ばれない。もう11時過ぎてるのにこのままだと昼食も抜きなのかも。昨日も夜しか食事がなかった。時間がルーズ過ぎる。（11階東病棟より）	中央放射線部	入院中の検査で待ち時間が多くなってしまったこと、心よりお詫び申し上げます。今回いただいたご意見の内容ですとどこの検査で待ち時間が発生したのか詳細が分からないため、お調べすることができませんでした。MRI検査室では基本的に、ご予約いただいた時間に合わせてお呼び出しを行います。MRI検査の中でMRCP（胆嚢・膵臓の撮影）に関しては、検査直前の食事を控えていただく必要があります。午前中に予約の場合は朝食を絶食、午後に予約の場合は昼食を絶食。当日急遽検査が必要になった場合、事前に時間を確約することが難しくなります。そのため、原則として朝食は摂取いただき午後からのお呼び出しとなることが多くなります。今回の場合は午前中に採血のため絶食、午後にMRCPの予約もしくは緊急検査が入った可能性があると考えます。MRI検査室では、採血検査やリハビリなど他部門のスケジュールをすべて把握することが難しいため、詳細については入院先の病棟にて確認いただければ幸いです。中央放射線部では、患者さんに寄り添った診療を目指しております。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
15	R7.2.18	整形外科近くの目の前のトイレ（引き戸）が固くて開け閉めしにくい。（障がい者用）	施設課	ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。早急に対応させていただき復旧済です。この度は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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
16	R7.2.18	トイレ前の洗面台はいつもきれいにさせていただいて、気持ち良く使用させてもらっています。手拭きペーパーも取り付けていただいて大変助かります。ただ、2台並んでいる洗面台の片方に付けていただいているので、どなたかがその洗面台を使用している時は、ペーパーを取るのに少し気を使います。その方がペーパーの下方にコップや歯みがきセットを置いている時や顔を洗っている時などは、後ろから手を出してペーパーを取るのは戸惑います。2台の洗面台の前の鏡と鏡の真ん中に取り付けていただければ、どちらの方も使用しやすくなるのではないかと思います。 （17階東病棟より）	施設課	ご不便をおかけして申し訳ございません。ペーパーの位置を洗面台中央に取り付け直しました。今後もお気づきの点がありましたら、是非お教えてください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
17	R7.2.19	2階保険証確認カウンターについて いきなり9：00前のことだったが「今日は空いているからいいですが、診察室前にも確認できる機械があるのでそちらで自分で行ってください」と仰せ。 診察室前に行くと斯様な機械はない。機器は診察科窓口前やないか。ちゃんと案内しろ！それに診察科の看護師に尋ねると「保険証確認カウンターに行ってください」と。各々が各々のタスクを減らそうとしているのが見え見え。保険証確認カウンターの女性は知らず知らずのうちに、患者より上に立っている。そういう教育も必要かも。	医事運営課	ご案内が間違っており患者さんに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。「診察室」ではなく、ご受診される「診療科受付窓口」にマイナ保険証を確認するための機械を設置しております。マイナンバーカードではない保険証・医療証につきましても、診療科受付窓口でも確認は可能ですので、今後は是非ともご利用いただければと思います。この度は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7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
18	R7.2.21	駐車代、なんとかならないですか？	施設課	当院は主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしています。また、割引（無料）制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さんが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが長時間割引（8：00～24：00で5時間以上は1,500円、24：00～8：00で5時間以上は1,500円）、障がい者利用割引（料金免除）は実施しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。
19	R7.2.23	以前、6階に少し良いレストランがありましたが、そんなレストラン再開してほしいです。	施設課	この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の事業内容を見直す際の参考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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年2月）

No	年月日	内 容	部署名	対応
20	R7.2.25	退院して気が付いたことです。 ・杖の置き場所がない！ ・食事はまずい。 ・看護師は声大きい（耳が聞こえている人にでも）やかましい。ナースステーションで喋っている声の大きさ、痛い人には聞くのしんどいです。 ※病棟・記入日未記入。2/25に1階のご意見箱から回収しました。	看護部 栄養部	【栄養部】 病院の食事につきましては厚生労働省の基準に則りご提供させていただいております。その基準の中でできる限りおいしい食事の提供を心掛けて、日々食材や調理法等を検討し改良させていただいておりますが、まだまだ改良点はあるかと思っております。今回のご意見も踏まえて更に検討等を行ってまいります。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。 【看護部】 ナースステーションは閉鎖されていないため、声が響きやすいことをスタッフには指導をしておりましたが、行き届かない点があり申し訳ございませんでした。入院中の療養環境を整えるためにも音への配慮をするように、改めて全部署に周知いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。 ※杖の置き場所に関しましては、どこの病棟かわからなかったため回答できませんでした。ご了承下さい。

患者さんからのご意見と対応（令和7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
21	R7.2.25	入院時に思ったこと ・エアコンうるさい。（全棟のエアコンなので風量の調整が出来ないとのことだったが、それにしてもうるさい） ・6階、バスケ（廃れた所）、もったいないので歩行ジムにすれば良いのではないのでしょうか。 （15階西病棟より）	施設課	エアコンについて、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。改めて病棟空調を確認しましたが、残念ながら該当の空調を確認できませんでした。今後、もしお気付きの点がありましたらスタッフまでお伝え下さい。すぐに対応いたしますので、何卒よろしくお願いいたします。 6階のバスケットコートの運用についてもご意見ありがとうございます。患者さんにとってより有意義なスペースとなるよう、その運用のあり方も含め今後の貴重な検討材料と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。
22	R7.2.25	毎日の食事があまりにも変化がないメニューの1週間だと思います。味付けもいつも同じで本当においしいくないです。私は何回にもわたって入退院している者ですが、ちょっと残念です。 （17階東病棟より）	栄養部	メニューに関しましては、煮物・揚げ物・焼き物など調理法を検討し、味付けに関しましては醤油・ソース・ケチャップなど同じ味付けが続かないように献立を検討しております。ただ、煮物であれば基本的に同じような割合の調味料を使用していることから、食材は変わっても同じような味付けになってしまっていることはあるかと思います。いただいたご意見を踏まえ、さらに検討等を行ってまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
23	R7.2.27	ガン治療中の者です。化学療法センターにて点滴で訪れたものです。点滴時刻のズレ等があり、途中来院する女房との時間ズレにて差異発生するも、連絡等色々気を利かせていただき、又、針投入も素晴らしく今まで何回か点滴うけましたが最高の気分です3時間半うけられました。Aさんという方です。（他の看護師から聞きました）有難うございました。	化学療法センター 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。

患者さんからのご意見と対応（令和7年2月）

N o	年月日	内 容	部署名	対応
24	R7.2.27	この度は主治医の先生方をはじめ、看護師の皆様及びスタッフの方々には大変お世話になりました。本当にありがとうございました。こちらに入院するまでは、少し不安がありました。他の大学病院に入院した人から「何か頼んでも嫌な顔をする看護師もいるので、それにも耐えてね。」と、色々な話を聞かされておりました。しかし実際に入院しますと、看護師の皆様は常に笑顔で、全ての患者さんに感じ良く接しておられました。私自身一度も嫌な気分になったこともありませんでした。病棟全体も雰囲気も良く、入院中は安心して楽しく過ごすことが出来ました。これも師長であるAさんが、上手く病棟内をまとめていたからとも思っております。入院の間、他の病院から転入された方や再入院の方など、多くの患者さんと喋る機会がありました。皆様の病院の感想を箇条書きにしてみますと… ・看護師さんの対応がいつも素晴らしい ・看護師さんのレベルが高い ・看護師さんが明るく親切で気持ちが良い ・医師がチームを組んで、病気を診てくれるので安心 ・病院の食事が美味しい ・病棟内が清潔 これには私も全く同感でした。 また病棟内のスタッフさんが陰の力となって働いているお姿を拝見し、感心することが多々ありました。 【看護助手のBさん】 いつも明るい声で患者さんにお声がけされていて、検査などの待合室でも、車椅子の患者さんに温かく接しておられました。「私はこの仕事が好きで、仕事がとても楽しいんです。」と、彼女が私に話された言葉からも、いつも患者さんに優しい理由が分かりました。他の患者さんもBさんから元気をもらえていたのでは…と思っております。 【清掃担当のCさん（男性）】 いつもお見かけしても色々な箇所を拭いているなど、清掃されているお姿しか見たことがありません。トイレの個室内が汚れていた時でも、次に行った時には必ずと言っていい程綺麗になっていました。何度かそういう事があり、何故タイミングよく綺麗に清掃ができているのか不思議に思ったくらいです。彼は病棟の清潔さを保つ為に、ほぼ毎日一生懸命清掃されています。仕事とはいえ清掃する箇所によっては抵抗もありだったでしょう。いつも綺麗にして下さっていたCさんには本当に感謝しております。 【放射線技師のDさん（男性）】 放射線照射の時は恥ずかしさもあり、私には最後の30回まで慣れない苦手なことの一つでした。そんな中でも彼は他の話で気を紛らわせようとしてくれましたし、彼が担当場所が変わる前には私の退院後を心配して励ましのお言葉もかけて下さいました。放射線は流れ作業的になりやすい中でも、最後の最後まで患者に寄り添った方でした。 放射線科の担当看護師さんもいつも元気に話しかけて下さるので、照射前はホッとする事ができました。 他にもすごく感じの良い人達がおられましたがもう書き切れませんので、今回は特に印象に残った方々だけを書かせていただきました。長い間お世話になっていたにも関わらず、数名の看護師さんにはお礼の挨拶も出来ずに退院してしまったことが今では心残りです。本当に申し訳ございませんでした。退院して療養中の今となっては、主治医の先生方、看護師の皆様及びスタッフの方々には感謝の言葉しかありません。重ね重ね、ありがとうございました。陰で頑張っておられる人達が報われる職場となりますことと、またこれからも素晴らしい大学病院であり続けますことを心より願っております。（9階東病棟より）	施設課 中央放射線部 9 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。