

ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年9月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	訳のわからない用件で夜遅くに電話をかけてくるのは、やめてほしい。 空気を読んでほしい、迷惑です。〇〇科病棟の男性看護師 〇〇という人。	ご意見ありがとうございます。 記載されております病棟に、該当する職員を確認することができませんでした。 よろしければ、詳細をお知らせください。
2	折り紙の本と、おり紙がたくさんほしいです。	ご意見ありがとうございます。 ご要望先が不明なのですが、折り紙の本と、折り紙から想像いたしますと 病院ライブラリー、もしくは4階西病棟（小児科病棟）へのご希望でしょうか。 よろしければ、ご希望先の部署名等の詳細をお教えください。
3	大変お世話になっており、感謝致しております。 願います。院内で、歩行器（シルバーカータイプ）を利用させていただいており、 ブレーキの不備があるのを見つけ、もう一度、点検下さるよう、お願い致します。 職員の方々、ご自愛なされ、ご活躍下さいませ。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 安全に関する重要なお指摘と受け止め、速やかに歩行器の点検を行いました。 今後、同様の事象が起きないよう、点検を強化してまいります。 また、ご使用の際、不具合等がありましたら、お近くの職員までお知らせください。

4	○階○病棟が成人と一緒にってから、○○科ばかり規則が増えていくのに成人の患者は、病院ルールを守らないのが目立ち、困っています。 エレベーターホールで通話をできるエリアが限られているのに、一人で一時間以上、家族控室を独占され、○○の付き添い者は、自由な時間、タイミングで電話しにくいことが難しいゆえ、大変困ります。 朝5時にもなっていないのにマスクもせず、シャワー室前洗面所でヒゲソリも迷惑きわまりない。6時になってから自室で行うべきこと。 病棟ルールを成人へ周知させてもらいたい。	この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 ご指摘いただいた病棟は、8月より、成人・小児の混合病棟となり、再入院の患者さん、ご家族にとっては、以前と異なる状況に戸惑いや不満を感じている方もいることと思います。 入院履歴の有無にかかわらず、入院時や転入時にはオリエンテーションを行い、混合病棟化に伴うルールや、病棟ゆえの制限などをお伝えしておりますが、説明不足が要因と考えております。今後、以下の通り対応してまいります。 ※マスク着用も含め、院内及び入院時、転入時のオリエンテーション、ルールに関する説明の徹底と遵守を周知いたします。 ※午前6時前の洗面所使用不可の周知と使用時の注意事項の徹底をいたします。 ※家族控室では、面会や電話の長時間の利用は控えていただくよう注意喚起を掲示します。。 ※成人と小児の面会時のスペースを区分できるよう、エレベーターホールの椅子を左右に設置をさせていただきます。
5	総合案内にいらした○○さんの対応がとても親切で素晴らしい人柄の方でした。 ○○出身の方で日本語がとても上手で感心しました。 医大の顔である総合案内にこんなにも親切な方がいる事は、医大の宝だと思います。 ○○さんありがとうございました。	この度は、温かいお言葉をお寄せいただき誠にありがとうございます。 親切で人柄が素晴らしいとのお言葉を頂戴し、大変光栄に存じます。 また、日本語についてもお褒めいただき、本人も大変励みになっており、皆さまのお役に立てていることを、職員一同、誇りに思っております。 今後とも、より一層、ご満足いただけるよう、努めてまいります。
6	会計時での特定医療費（指定難病）自己負担上限額管理票の受取方法について、「料金計算」窓口後、管理票を受取る際、名前で呼ばれますが、ザワザワした中、他の呼出しの音の中、何処から呼ばれるかわらず、又、マスクの上マイク等を使うこともなく、聞き取りづらい声で呼ばれる為、それまで長い時間待ち続け疲れた中、いつ呼ばれるか、混み合った待合室で神経を張っています。 呼ばれる窓口を決めて、画面に会計受付票に記載された番号を表示して欲しいと願います。名前ではなく番号を使って下さい。	この度は、会計窓口における自己負担上限額管理票の返却方法に関してご意見をいただきありがとうございます。 返却時における番号表示は、技術面及び予算の制約の面から、即時の対応が難しい状況です。 現在、2番又は3番窓口で管理表を返却する運用としておりますので、会計窓口に向かって左前側の席でお待ちいただきますよう、ご協力をお願いいたします。 また、料金計算窓口での対応時に、返却の対応窓口について、より丁寧にご案内するよう心掛けてまいりますので、どうかご理解のほどよろしくお願いいたします。