

ご意見に対する回答について

医師

薬の副反応について医師からもっと詳しく説明してほしい。（血液内科）

- ▶ 血液疾患に用いる薬剤は新しい薬剤が多く副作用も多岐にわたります。外来診療では限られた時間ですが、より詳細な治療法や薬剤の作用や副作用について説明していきたいと思います。

医師

口腔外科、耳鼻科の先生には大変お世話になっております。感謝の気持ちでいっぱいです。

- ▶ この度はあたたかいお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。お言葉を励みに、これからも日々の診療に真摯に取り組んでまいります。お心遣い誠にありがとうございました。

医師

不安の中こちらの病院を受診しました。でも担当の先生が時間をかけて説明や話を聞いてくださり、安心して入院までの日々を送れました。

- ▶ お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も患者さんの不安な気持ちを理解できるような診療を心がけます。ありがとうございました。

医師

お盆や祝日など、先生やスタッフさんがちゃんとお休みを取れていていいことだと感じました。大変なお仕事ですから、オフはしっかり休んでいただいて、元気な状態で治療やケアに当たっていただきたいと思います。

- ▶ ご意見ありがとうございます。スタッフが心身共に健康である事は、医療の質を保つ上でとても重要だと考えます。スタッフが常にリフレッシュして働けるように、これからも勤務環境の維持・改善に努めていきたいと思っています。

医師

血液内科の先生に心電図で異常があり早期発見で救命救急で治療が受けられ、感謝しています。引き続き、血液内科（抗がん剤治療）と心臓内科2泊3日の治療が2回ありますがよろしくお願いたします。

- ▶ 早期発見が良い結果となり良かったと思います。今後もより良い診療が実践できるように診療科一体となり研鑽を積んでいきたいと考えております。

看護師

抗がん剤治療をしていますが、化学療法センターの受付の方、看護師さん、薬剤師さん皆さん明るく親切でありがたいです。

- ▶ ありがとうございます。今後ともみなさんの治療が円滑に行えるよう勤めてまいります。

看護師

とてもいい先生で、いい病院ですが、入院時の看護師の対応や態度が一部良くない人がいることが残念です。

- ▶ ご意見ありがとうございます。一部の看護師の対応に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。接遇面に関して指導、教育を徹底します。

看護師

大変お世話になりました。看護師さんにもご配慮いただき、ありがとうございます。ICUでお世話になったてきぱきとした明るい看護師さんの対応は皆が安心すると思います。

- ▶ 感謝のお言葉ありがとうございます。引き続きスタッフ一同患者さんに満足していただける看護をご提供できるよう、取り組んでいきたいと思っています。

看護師

何もなくても様子を見に来てくれたり、話をしてくれたり、看護師さんには気持ち的な面でも助けられました。

- ▶ ありがとうございます。スタッフ一同患者さんに寄り添った看護をご提供できるようにこれからも頑張ってまいります。

医務

自動精算機で支払いを終えた後、処方箋をもらいにお薬お渡し窓口まで戻ることを忘れてしまいがちです。改善していただけると嬉しいです。

- ▶ お手数をお掛けして申し訳ありません。保険証オンライン資格確認※1の導入や外来改修工事を予定しておりますので、その際に対応できるよう取り組んでまいりたいと思います。

※1：マイナンバーカードのICチップまたは健康保険証の記号番号等にオンラインで資格情報の確認ができるものです。

対象となる証類は、健康保険被保険者証、国民健康保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証などの保険者がシステム管理している証類です。

医務

待合室、会計の椅子が密になっていることが多い

➤ ご意見ありがとうございます。会計の椅子については張り紙をして、間隔をあけて着座してもらうようお願いしておりますが、お昼の時間帯などは密になることがあります。会計あと払いシステムの導入や外来改修工事を予定しておりますので、会計待ちの方を一部に集中させないよう取り組んでまいりたいと思います。

→ 2022年3月14日、医療費あと払いクレジットサービスを導入いたしました。

施設

- ・診察室の音が中待合にかなり聞こえてしまう。
 - ・デリケートなことも話しにくい。
 - ・トイレが狭く使い勝手が悪い。
- ▶ 全体的な外来改修計画があります。プライバシーに配慮した診察ブースを検討します。ご意見参考にさせていただきます。

栄養部

- ・起床から朝食までの時間が長く、お腹が空いてしまう。
 - ・妊娠中の入院ということもあり、夕食が18時で朝食が7時半だったので、時間が少し空いてお腹が空いてしまいました。
- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。食べごたえがあり、空腹感が少ない（腹持ちのよい）食事になるよう検討させていただきます。

待ち時間

高度な医療を提供してくださる大学病院では外来で何時間も待つのは当たり前だと思ってきましたが、その待ち時間の負担が少しでもなくなると思います。

- ▶ 長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございません。待ち時間については、病院全体の大きな問題と捉えています。当院では診察呼び出しや診察状況がわかるアプリを導入いたしました。また「茶寮」タリーズで診察状況がわかるようにしております。今後も待ち時間の短縮などの改善策を検討してまいります。

待ち時間

今日は診察までの待ち時間が短くてよかったです。いつもこのくらいの時間だと助かります。

- ▶ ご意見ありがとうございます。待ち時間に関しては、検討課題でございます。今後外来改修工事を予定しております。待ち時間に限らず、患者さんに迷惑をかけないよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

駐車場

駐車場の無料時間を2時間にしてほしい。診察待ち時間、支払い待ち時間が長いいため無料時間がありません。

- ▶ 外来患者さんが優先して駐車できるように、円滑な運営と利便性向上のため駐車場を有料化し、料金設定をしています。ご理解・ご協力をお願いいたします。

その他

Wi-Fiは完備したほうがいいと思う。現代は情報社会だったり、暇つぶしなどの時間消費もネット環境化必須な部分が多い。Wi-Fiがあるだけでもストレス緩和になると思う。

- ▶ ご不便お掛けいたしましたして、申し訳ございません。Wi-Fiの完備については、以前より多くのご意見をいただいております。2021年中に導入を予定しており、待ち時間等のストレス緩和になればと思います。よろしくお願いいたします。

→ 2021年12月20日、Free Wi-Fiを導入いたしました。

その他

初めて来院する人が最短で動ける動線、処置できるシステム、体制、人員が配置されていない。

- ▶ ご不便をおかけして申し訳ございません。今後外来改修工事を予定しております。その際には、皆様からいただいたご意見を参考にさせていただきます、今後の検討課題とさせていただきます。