

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/6	要望	<p>私は30年位ずっと貴院の治療に感謝一杯！医療生活の友的存在です。通院にずっと自家用車で往復しているが、八十路を過ぎ免許証返納を老夫婦で近々切迫決断する予定です。</p> <p>返納するとバス・電車通院利用で往時に1H20M程、復時に1H30M程、計2時間50分かかります。更には院内の血液・尿検査に1H10M、予約時間を過ぎても常時待機する時間が1H～1H30M、会計待ち時間及び薬待ち時間、精査支払待ち時間が1H前後、診察時間が20Mなど、合計6H20M～50Mが常態化。一日所要。提案として病院～生駒駅の巡回バス運行開発（市・バス社と共同）を要望します。ぜひ地域密着志向型病院、市民のための病院を貴院で実現お願いいたします。</p>	<p>この度は、当院への交通アクセス改善に関する貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご要望いただきました近鉄生駒駅から当院までの直通バスの運行について検討させていただきましたが、バス路線の新設は、当院の意向のみで容易に実現できるものではありません。バス会社様は、地域全体の公共交通機関としての役割を担っており、路線の新設や廃止、増便などは、運行の採算性、予想される利用者数、地域の交通需要、既存の交通網との兼ね合い、そして車両や乗務員の確保など、多岐にわたる複雑な要素を総合的に判断して決定されます。特に、大規模な新路線の開設には、莫大な費用と時間を要し、現状では実現可能性は極めて低いと判断せざるを得ません。当院としましても、患者様のご負担を少しでも軽減できるよう、関係するバス会社様との情報交換や要望伝達は継続して行っておりますが、現時点では、ご期待に沿えるような具体的な計画を提示できる状況にないことを、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。皆様に安心して通院いただけるよう、今後も利便性の向上に努めてまいる所存でございますので、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
11/15	要望 苦情	<p>約1か月父が入院し、お世話になりました。急性期病院であるにもかかわらず、治療後もしばらく入院させてもらい、ありがとうございます。父の対応・ケアに苦慮されたと思います。最後までありがとうございました。</p> <p>【要望】面会についてですが、デイルームには二通りの表示がありました。1つは1回30分まで、もう1つは15分まで、と。また人数制限は院内どこにも表示されていませんでした。コロナから5類になり、感染対策も必要だとは思いますが、面会制限するのであれば、きっちりしていただきたい。</p> <p>【苦情】当該病棟を示しはしませんが、看護師の話し方、対応が気になりました。他の患者の家族もデイルームで話をされていましたが、とても口調がキツイこと、上から目線での物の言い方が気になりました。また、シーツが血液で汚染されていても交換されず、そのまま放置でした。感染対策をとっているはずなのに、血液汚染をそのままにしておくことはいかがなものでしょうか。質が問われるところだと思います。</p>	<p>この度、患者様には不快な思いとご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。まず、面会時間に関しましては、感染症の流行応じて面会時間や人数制限の変更を行っており、口頭での説明と併せて、掲示物でのお知らせをしております。しかし今回、掲示物の一部が変更できており、混乱を招いてしまったと考えます。今後は正しい情報をお伝えできるよう、取り組んでまいります。次に、ベッド周囲の環境整備に関しまして、シーツは週1回の定期交換と、汚染時にその都度交換を行っておりますが、今回は血液汚染した際に、速やかに交換ができませんでした。また、看護師の言動に関しまして、日頃から接遇に関する教育を行っておりますが、指導が行き届いており、ご不快な思いをおかけしました。今後、このようなことがないようスタッフへ周知し、継続して指導を行い、患者様が安心して療養していただけるよう取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>

# 【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。  
これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご 意 見 ・ 要 望 等】	【回 答】
12/18	要望	2階外来の入院受付前の女子トイレの洗面台で、3台中2台の石けん水の機械が壊れています。修理お願いします。掃除の人も、別の人があやってくれると思って直してくれない。	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 現況を確認したところ、ソープディスペンサーの電池が切れており電池の交換をいたしました。清掃時にソープディスペンサーの作動について確認するよう再度周知いたしました。 ご意見をいただきありがとうございました。