

【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。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
1/8	要望 苦情	ATM（南都・三井住友）の液晶画面がきたない！フケ、くず、指紋がべったりついている。病院だからこそ清潔に保ってほしい。こんなにきたないATMはまれです。感染症予防のためにも常にきれいにしてください。すぐ改善できると思います。 ※ 1Fアンケートボックスのボールペンも使えませんでした。	この度は院内設置のATMの液晶画面が不潔な状態であったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。日頃より、院内の環境整備には細心の注意を払っているつもりでございましたが、今回はATMの清掃状況に関して、私どもの確認が行き届いていなかったことを痛感しております。当院設置のATMにつきましては、設置銀行が専門業者に清掃を委託しておりますが、ご指摘を受け、直ちに設置銀行へ連絡し、清掃作業の徹底を依頼いたしました結果、すでに清掃が実施されておりますことをご報告いたします。患者様にご不快な思いをさせてしまいましたことを深く反省しております。今後は、銀行との連携をより密にし、清掃状況の確認体制を強化することで、同様の事態が二度と発生しないよう再発防止に努めてまいります。また、アンケートボックスのボールペンも交換させていただきました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【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】
1/8	苦情	呼吸器に通院している者ですが、質問をする時に一度では理解できないときがあり、再度同じ質問をする時に、何回か怒られた時があり、もう少し患者に耳を傾けてください。やはり専門的な言葉では理解できない。村木先生よろしくお願いします。	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。当科医師間で「患者様の声」を共有し、今後より患者様の声に耳をかたむけるとともに、できるだけ万人に理解できるような言葉で診療させていただきます。
1/16	要望	病院なのにカフェインレスのコーヒーがありません。表示にはカフェインレスのボタンがあります。なぜですか？	当院内コンビニエンスストア「ローソン」責任者に確認しましたところ、ローソンでは現在、カフェインレスコーヒーの製造を中止しているため、ローソン各店舗では、在庫のある一部店舗を除いて「カフェインレスコーヒー」の販売は行っていないとの回答でした。 ご要望にお応えできず申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

【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】
1/29	要望	2000年から25年間貴院に通っておりました。最初は小児科、その後はメンタルヘルス科に長年お世話になっておりましたが、2025年3月でメンタルヘルス科がなくなり断腸の思いです。医師不足なのは承知ですが、近大病院の精神神経科教室の先生方はスペシャリストが多いので、奈良病院でもまたメンタルヘルス科を復活してほしい。	このたびは、当院のメンタルヘルス科外来治療の再開に関する貴重なご意見をいただきありがとうございます。現在、当院では医療体制の見直しおよび改善に取り組んでおりますが、さまざまな事情により、メンタルヘルス科外来の再開については難しい状況にございます。患者様のご期待に沿えず、大変恐縮ではございますが、何とぞご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、患者様の心身の健康を支えるため、他の診療科や地域の専門機関と連携し、できる限りのサポートを提供できるよう努めてまいります。

【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】
1/29	苦情	2026年1月27日受診した。異常なく次の診察日が4月21日となり84日分の薬を処方されて薬をもらったが、アズノールがなくて依頼するとドクターが3か月なのに2か月しか出せないと言われ、待っていると、次は1月6日に来ているので90日分しか出せないと言われ、薬の日数変更、領収も変わり、約45分待たされた。もし、アズノールがないと言ってなければ帰っていたところだった。さらに薬局の若い女性はそれが当たり前かのように謝ることもなく、つけんどんな態度。先生が間違っただけで仕方ないという。ひどい。同じ職場のスタッフならドクターが間違えても謝るべきでは。大変時間を無駄にした。さらに気分も悪い。言葉遣いも悪い、だまって口も利かない→薬局の若い女性	このたびは、処方内容に関する確認および修正に際し、長時間お待たせすることとなり、また窓口での対応においてご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。当日の状況につきましては、処方発行後にお薬をお渡しした段階で、本来処方されるべき薬剤が含まれていないことが判明いたしました。あわせて処方日数の修正も必要となり、結果としてお時間を要することとなり、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。また、窓口における薬剤師の対応につきまして、配慮を欠いた表現があり、患者様のお気持ちに寄り添う姿勢が十分でなかったと受け止めております。今回のご指摘を真摯に受け止め、薬剤部内において接遇および説明対応について改めて指導を行い、再発防止に努めてまいります。

【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】
1/29	苦情	医師より留守番電話に「折り返し連絡ください」とあったので電話したら、医師から連絡したのか、どういう用件か、さんざん聞いておきながら、今日は出勤していないので明日かけ直せと言われた。先に出勤しているかどうか調べてから聞くことができないのでしょうか？	このたびは当院の電話対応に関し、ご不快な思いをおかけいたしまして誠に申し訳ございません。当院では、外線からの電話を医師に取り次ぐ場合には、お名前、ID番号、ご用件をお伺いすることとしております。医師の休診日についてはできる限り把握させていただいておりますが、ご指定の医師が院外へ出張している場合等もございます。また、先に医師の出勤の有無を確認した場合、かえってお待たせすることにもなりますので、先にご用件等をお尋ねさせていただいております。この度はご指名の医師が不在でご希望に沿えない結果となり、ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後も患者さまにご不便とご迷惑をおかけしないよう、電話対応の改善に努めて参ります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。