

【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】
5/14	要望	受付前に来ると、ガードマンにTVの前に順番に座るように指示。TVの音がうるさいし、離れたところでゆっくりと本を読みたいのに、知らない人の近くに座らせる。結局、4人しか座らせなかった。さらにもたもたしていると順番も抜かされ、何のために整列させられたのか意味不明。	このたびは受付前の待ち方につきまして、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。当院では受付開始前にお越しの患者様には、受付順の確保のためガードマンが順番にソファに座っていただくようご案内をさせていただいております。今回の状況では、結果として順番が抜かれたように感じられ、不快な思いを抱かれたことに対しお詫び申し上げます。今後はご案内をより丁寧に行い、患者様が安心してお待ちいただける環境づくりに努めてまいります。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠に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】
5/14	苦情	長年ここにお世話になっています。警備員さん達の言葉かけに感謝しつつ通院させてもらっています。ただ、看護師さん達の態度の悪さに驚いています。朝・昼・夕方にと警備員さんが「おはようございます」とか「お疲れ様です」と会釈されても誰も知らん顔で通り過ぎていきます。個々の看護師さん達は何を考えて何を思ってるんでしょう？挨拶は人の基本やと思います。	このたびは、長年にわたり当院をご利用いただき、また警備員への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。一方で、看護師の挨拶や態度についてご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただいたご指摘のとおり、挨拶は医療者としての基本であり、患者様に安心して通院いただくための大切な姿勢であると認識しております。今回いただいたお声は看護管理者全員に共有し、挨拶の徹底とともに患者様や来院者への接遇の振り返りなどスタッフに対する接遇教育の強化に取り組んでまいります。今後も、患者様に安心、かつ快適にご利用いただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠に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】
5/14	苦情	会計（レジ）で書類を渡してから1時間10分になります。いつ番号が出てくるのか見当がつかないので、ぶらぶら散歩をして、ここ（地下）に来ました。	このたびは会計待ち時間につきましてご不安とご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当院で確認したところ、診察終了後の会計処理は約10分で完了しており、その時点で待合前の番号表示も行われておりました。しかしながら、表示にお気づきいただけなかったため、長時間お待ちいただく結果となったものと判断しております。番号表示の分かりやすさや案内方法について改善の余地があると受け止めております。いただいたご意見は、案内表示の見直しや待ち時間周知の改善に活かし、より安心してお待ちいただける環境づくり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】
5/21	要望	2階出入口辺りに時計を設置して欲しい。ローソンの辺りとか、公衆電話の辺りとか、バス時刻表が貼ってある辺りとかに、受付3（会計）うしろ、受付5（薬局）のところにあるくらい時計があると便利。バスに乗る時刻をチェックしたい。	このたびは、当院への貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。ご希望いただきました時計の設置につきまして、壁に穴を開ける必要があるため、建物の構造上および安全面を考慮し設置はできかねる状況でございます。患者様の利便性向上のためのご要望にお応えできず大変心苦しい限りですが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。今後も快適な環境づくりに努めてまいりますので、引き続きご意見をお寄せいただければ幸いです。

【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】
5/21	要望	私は2004年4月に胃ガンで入院し、手術してもらいずっと通院して今は何年前からか忘れましたが、整形外科山崎先生に診てもらっています。先生はやさしくて信頼できるので安心ですとともいベニティー注射をしてくれる看護師さん、この4月から代われすごくやさしくて不安な気持ちをやわらげていただきありがたいです。 トイレにブルーのファイルを置くところを作って欲しい。ドアの内側にでも。	この度は、当院のトイレに関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。トイレ内にファイルの置き場所を設けるご提案について慎重に検討させていただきました。安全面および衛生面を考慮するとともに、置き忘れなどの問題も考えた結果、現時点ではトイレ内にファイルの置き場所を設けない方針で進めさせていただくことといたしました。患者様やご利用の皆様にご不便をおかけすることを心よりお詫び申し上げます。今後もより良い環境づくりに努めてまいりますので、ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。何かお気づきの点や他のご要望がございましたら、いつでもお知らせください。

【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】
5/22	要望	面会時間が短すぎる。 14：00～17：00って、仕事帰りに寄れない。 19：00くらいまでにしてほしい。	新型コロナウイルス感染症の発生に起因した院内感染対策等により、御面会いただける時間が短くなっています。今回いただいたご意見を踏まえ面会時間の変更について検討してまいります。当面は現在の運用にご理解を頂きますようお願いします。 この度は貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。