近畿大学奈良病院 業務改善委員会
院内掲示・病院ホームページ掲載

令和8年10月分

患者様の声と当院の対応

日頃より多数のご意見・ご要望をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。

皆様からの温かいお言葉や貴重なご指摘を真摯に受け止め、より安心・安全で信頼される病院づくりに努めてまいります。

※ 回答をご希望いただいた投書のうち、改善状況や院内方針を共有すべき事項を掲載しております。

皆様のご意見・ご提案をお聞かせください

お気づきの点や職員への励ましなど、どのようなことでもお寄せください。

ご意見箱の設置場所

外来・各病棟デイルーム

いただいたご意見・ご要望（原文）

4週間に1回受診しています。大体B5の袋を4〜5袋いただいて帰ります。8月の受診からA4の袋が1つ追加になり手提げ袋に入っていました。9月はB5が7袋A4が1袋といつもより多めでしたので手提げ袋に入ってくるものだと思っていたら、そのまま渡されました。親切な人と不親切な人の違いですか？手提げ袋に入れる基準を教えてください。手提げ無しで渡すくらいなら一つの袋にまとめて下さい。8袋に分けないで下さい。3年近く通院していますが、急に手提げ袋は渡せません。エコバッグを持ってきてくださいと書かれていてびっくりしました。こういうことは事前に告知すべきことではないでしょうか？

当院の回答・対応状況（薬剤部）

このたびは当院をご受診いただいた際、薬局窓口での対応につきましてご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。手提げ袋の配布につきましては、昨今の社会情勢に伴う納入遅延により品薄状態が続いており、薬局窓口にてエコバッグ等のご持参の協力をお願いするご案内を掲示しております。

手提げ袋の使用につきまして明確な基準は設けておらず、少量のお薬の場合は輪ゴムでまとめてお渡しすることがございますが、エコバッグをお持ちでない患者様には、お申し出いただければ手提げ袋をお渡ししております。当日のご案内や説明が行き届かず、大変失礼いたしました。

> また、お薬の袋数につきましては、処方医の指示に基づき調剤を行っております。誤服薬を防ぎ、患者様に安全にお薬を服用いただく観点から、複数の薬剤を1つの薬袋におまとめすることが出来ないことをご理解いただけますと幸いです。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。このたびは貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

要望　回収日：10月1日　# 駐車場料金管理システムに関するご要望

いただいたご意見・ご要望（原文）

要望というよりお願い。駐車システムを「ナンバープレートカメラ撮影方式」に変えないで下さい。個人情報保護の観点から現行方式を継続してください。コスト・利便性より大切なことがあります。

※3か月に一度しか来ない。

当院の回答・対応状況（庶務担当）

このたびは、駐車場の料金システムについてご意見をいただき、ありがとうございます。現在のところ、当院では駐車場の料金システムを変更する予定はございません。

今後につきましては、駐車場の利用状況や利便性、運用面などを総合的に勘案し、必要に応じて運用方法を検討してまいります。また、システムの検討に当たっては、個人情報の適切な取扱いについても十分に留意してまいります。

> 今回いただきましたご意見につきましては、今後の施設運営の参考とさせていただきます。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。

苦情　回収日：10月8日　外来予約診療における待ち時間について

いただいたご意見・ご要望（原文）

予約時間を設定しているにも関わらず、毎回2〜3時間程度待つことが常態化している。予約システムとして機能していないのではないか。予約枠の見直しなど改善を検討してほしい。異常な待ち時間。逆に不健康な気分になる。

当院の回答・対応状況（医事担当）

このたびは、診察まで長時間お待たせし、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。当院では、できる限り予約時間に沿った診療に努めておりますが、患者さんの症状や診療内容のほか、救急・重症患者への対応等により、診療が予定より遅れる場合がございます。そのため、予約時間を設定している場合でも、長時間お待ちいただくことがあり、ご負担をおかけしております。

> 今回いただきました予約枠の見直し等のご意見につきましては、今後の外来診療体制を検討する上での貴重なご意見として受け止めてまいります。今後も、診療の安全性と質を確保しながら、待ち時間の短縮と患者さんの負担軽減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、ありがとうございました。

苦情　回収日：10月15日　検査・診察の一連の流れにおける所要時間について

いただいたご意見・ご要望（原文）

10時予約で診察12時。他の医院より検査予約なのに診察、検査と終わりが13時30分すぎ。この時間のかかりすぎに対しどうにか対応してほしい。時間短縮のシステム作り徹底お願いします。

当院の回答・対応状況（医事担当）

このたびは、検査および診察の終了まで長時間にわたりお待たせし、多大なご負担とご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当院では、できる限り予約時間に沿った円滑な診療・検査の進行に努めておりますが、患者様の症状や検査内容、緊急・重症患者様への対応等により、各工程において遅延が生じてしまう場合がございます。

> いただいた「時間短縮のシステム作り」のご指摘を真摯に受け止め、関係部署間で工程間の連携を見直すとともに、診療の安全性と質を確保しながら、待ち時間の短縮と負担軽減に努めてまいります。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。

要望　回収日：10月22日　トイレ個室内における採尿カップ棚設置について

いただいたご意見・ご要望（原文）

採尿の時にトイレ（個室）内に尿カップを置く棚があれば助かります。

よろしくお願いします。

当院の回答・対応状況（施設用度）

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。採尿時にご不便をおかけしており申し訳ございません。

個室内への採尿カップ用棚の設置につきましては、スペースが限られている中で立ち上がったり身動きをされた際に、誤って棚にぶつかり検体をこぼしてしまう事故を防ぐため、あえて設置を見送っております。

> すべての患者様に安全かつ衛生的にトイレをご利用いただくための措置となりますので、ご不便をおかけし大変心苦しいのですが、何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。いただいたご意見は、今後のより良い院内環境づくりの参考とさせていただきます。

苦情　回収日：10月29日　過去投書への回答公開状況について

いただいたご意見・ご要望（原文）

7月と9月に投書した回答がありません。どうなってますか？

7月 皮膚科と薬剤部

9月 薬剤部

当院の回答・対応状況（庶務担当）

このたびは、過去にお寄せいただいたご意見への回答確認に関しましてご心配をおかけし、誠に申し訳ございません。当院では、皆様からの投書に対する回答を翌月を目途に院内掲示板および当院ホームページにて公開しております。

7月にいただいたご意見への回答につきましては、院内掲示を行っていたものの、ホームページへの掲載漏れが生じておりました。直ちに掲載手続きを完了いたしましたので、深くお詫び申し上げます。また、9月下旬にお寄せいただいたと推察されるご意見につきましては、10月初旬の回収となった関係上、通常の手順に従い11月中の回答掲載を予定しております。

> ご案内までお時間をいただき大変恐縮ですが、掲載まで今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。今後とも適切な情報公開に努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

要望　回収日：10月29日

「近大せっけん」の院内売店等での取扱いについて

いただいたご意見・ご要望（原文）

当院主催の教室（腎臓、糖尿）に出席した際、供与いただいた「近大せっけん」について。当院コンビニローソンと地下1階売店に販売されていませんでした。夫婦や家族で使って泡立ちよく、香りよく、肌すべすべ保湿性と皮膚によく、汚れ落ちよく、抗菌性もありそう。皆に好評です。が、コンビニや売店に取扱いがないのは残念！売り込みされていないですか？ぜひ取扱い販売を実現してください。

当院の回答・対応状況（庶務担当）

このたびは、当院主催の教室にご参加いただき、誠にありがとうございました。また、配布いたしました「近大せっけん」をお気に召していただき、温かいご感想をお寄せくださり重ねて御礼申し上げます。

院内売店等での販売についてご要望をいただき、製造元へ確認いたしましたところ、本製品は通信販売のみの取り扱いであり、現在はすでに製造および販売を終了していることが判明いたしました。また、現時点では再販売の予定もないとのことでございます。

> ご期待に沿えず大変心苦しい限りではございますが、何卒事情をご賢察のうえ、ご理解賜りますようお願い申し上げます。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。