

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和7年2月)

令和7年3月回答

	ご意見	回答
1	<p>地下入口近くのトイレを利用させて頂いています。少し汚れが気になるように思いますが、掃除はマメにされているのでしょうか。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。清掃業者に確認したところ、1日1回午後には清掃を行っております。お気づきの点等ございましたら、ご遠慮なくお近くの職員までお声がけ下さい。</p>
2	<p>食後に服用する薬を食前に飲むようながされることがあります。速やかに是正していただきたいです。(食前に服用すると胃が痛むなどのダメージをこうむります。)</p>	<p>この度は、間違った方法での内服を勤めてしまい、申し訳ございませんでした。検査などの都合で、医師の指示により早朝や食前に内服して頂く場合もあります。食後の服用の薬で食前に服用の指示があった場合は、必ず説明し、納得して頂いた上で服用して頂くように周知したいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
3	<p>先日救急車で、夜中救急対応していただいた親族なのですが、脱水症状があるとの事でした。入院するか、帰って様子見るかとの事でした。親は高齢で持病があるので入院をお願いしますと言うと救急対応のその医師は今すぐ帰っていただいてもかまいませんと入院を拒むような発言。今帰れと言われても夜中ですし介護タクシーを用意できないというその医師は私にとっては知った事じゃないというのです。言葉を疑いました。その発言は医師としてどうなのかとの対応でした。1日、2日での入院と言うと渋々入院の手続きをしてもらいました。重症患者のためのベットと言うのもあるかもしれませんがもう少し高齢で持病がある患者の事も考えて対応していただきたいと思います。</p>	<p>この度は、職員の心ない言動に不快な思いをさせましたことに、お詫び申し上げます。</p> <p>入院の要否につきましては、担当医の医学的判断ですが、判断理由の十分な説明が出来ていなかったかも知れません。また、夜間はタクシーがないことも多く、どうしてもご都合がつかない場合には、救急外来のベッドで朝までお休みいただくこともあります。</p> <p>そして何よりも、思い遣る心が足りないのではないかと、のご意見かと思えます。病院はやさしい心であるべきです。病院長以下、職員全員で学び直してゆきたいと思えます。</p> <p>救急総合診療センター長、病院長 住友正幸</p>
4	<p>MRI技師さん 親切な人でした(女性)助かりました</p>	<p>この度は、感謝のお言葉をいただきありがとうございます。今後も患者さんが安心して検査を受けられるよう、親切・丁寧な対応を心がけて参ります。</p>
5	<p>妊娠9ヶ月で、出産の際の支払いについて(直接支払法)受付にお尋ねしたところ、「何が聞きたいんですか!？」と、とても悲しい対応をされました。お忙しいところだったかとは思いますが、一度に大きな金額が動くものですので、もう少し丁寧に対応していただけるとありがたかったです。(県外からというもあり、職場より確認するよう言われていました)産婦人科の方はみなさんお優しく助かっています。いつもありがとうございます。</p> <p>HPには載せていただかなくて結構です。職員の皆様方で今一度共有していただけると助かります。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>出産という大切な人生のライフイベント時に数ある医療機関から当院をお選び頂きありがとうございます。</p> <p>この度は、患者様に寄り添った丁寧な対応ができておらず、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>全てのスタッフに対し、今回の件を周知徹底し、患者様に寄り添った対応ができるよう指導をいたします。貴重なご意見をありがとうございます。</p>

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和7年2月)

令和7年3月回答

	ご意見	回答
6	<p>デイルームに出来れば新聞を置いて欲しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在デイルームに新聞を置いておりませんが、今後検討して参ります。 なお、当院2階のファミリーマートでお買い求めいただけますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
7	<p>ヘリポート完成時には「駐車場の白線」を見直して濃く下さるよう希望します。 高齢者にもわかりやすいように進行方向などのラインも見直して下さい。 外回りも美しい鳴門病院であってほしいです。 そして地域の患者にやさしく親切的な病院を尚一層目ざして下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ヘリポートの完成後、南海トラフ地震で発生が予想される津波対策として、防潮壁を敷地周りに整備する計画を立てており、外来駐車場の白線につきましては、舗装や白線の整備を計画しております。 現在、徳島県などで津波浸水想定の見直しがされており、その結果の公表後に、防潮壁の整備に着手できるよう進めております。</p>
8	<p>11時の予約ですが、12時になっても待っています。 血液検査のため9：30にきましたが必要以上に待っているように思います。 先生が忙しそうにしていますが、スタッフの方から案内があっても良いのでは？ 少し遅れていますとか、心配がないと感じます。 待っている人の気持ちがわからないのでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 受診患者さんの多くが、採血、心電図や心エコー、レントゲン撮影などの諸検査の結果を踏まえての診察となり、採血のみの方も1時間以上、他に検査がある方は、2時間近くの待ち時間になる方がいらっしゃいます。 待ち時間短縮のため、来院時間の調整をお願いすることもあります。できるだけ予約時間に来院くださるようにご協力をお願い致します。 また、予約待ちの患者さんに対して、診察の表示をしておりますが、スタッフからの待ち時間が発生していることを充分お伝えできておらず、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 今後は、待ち時間が発生している旨をご案内させて頂くとともに、少しでも早く診察が行えるよう、医師とスタッフで協力し、改善を図ってまいります。</p>
9	<p>石原監修の自販機のリアルゴールド（氷入り）の中に虫が混入していました。 クリーニングチェックをお願いします。</p>	<p>この度は申し訳ありませんでした。 管理会社に連絡したところ下記のとおり報告がありました。 ご指摘いただいた件について、確認・点検致しました。 機内外の清掃・消毒作業と新しく防虫作業を行っております。 この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p>