令和７年度患者アンケート改善報告

1. 外来（受付）について

【ご意見】

スマートフォンによるオンライン資格確認に対応したのはありがたいが、初診窓口の１台と保険証確認窓口の３台しか汎用カードリーダーが接続されておらず、再来自動受付機を利用する患者はその脇に設置されている顔認証付きカードリーダーでは利用できない。高齢者こそ顔認証や暗証番号入力に手間取ったりせずに済むスマートフォン利用の恩恵が大きいので、顔認証付きカードリーダーが設置されている全ての場所でスマートフォンも利用できるようにして欲しい。

【改善・検討報告】

貴重なご意見ありがとうございます。自動再来受付機に隣接している顔認証リーダーのスマートフォン対応については、現在設置準備を進めており、本年度中には設置する予定です。なにとぞご理解のほどよろしくお願いいたします

2. 入院（マナー・案内）について

【ご意見】

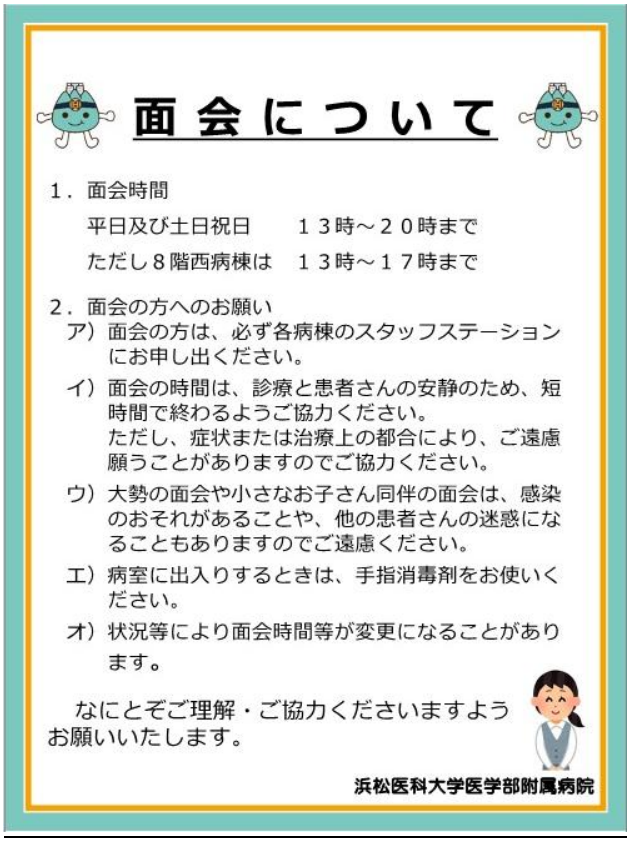
大部屋でも患者・見舞客には最低限のマナーを守って欲しい旨を入院時にしっかりと伝えて欲しい。特にお年寄りは理解出来てない人が多い。たとえ大部屋であっても最低限のマナーを守る様、入院時に患者と付き添いの方にしっかりと説明して欲しい。病室内での大声の電話や食事時間においての複数の見舞客、そして咳が酷いのにマスクをしてない見舞客とか、入院患者からすると非常に不安に思う。

１度目の入院が大部屋で、２回目以降の入院が個室だった為、院内の利用の説明をほぼ省かれたので、個室だと Wi-Fi や冷蔵庫やテレビを利用できることを知らなかったので、教えてほしかったです。

【改善・検討報告】

貴重なご意見ありがとうございます。面会の方に対しては、病棟入口の面会者受付にお願い事項（別紙参照）として掲示しておりますが、面会の皆様によりご理解いただけるような周知方法について、改めて検討させていただきます。

個室の利用方法についてご説明が不足しており、申し訳ありませんでした。複数回入院されている方でも、部屋の設備の利用方法について理解されているかを確認したうえで、説明が必要な場合は改めてご説明するようにいたします。またご不明な点等がございましたら、遠慮なく病棟クラークまでお申し出いただければ対応させていただきます。このたびはご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。



3. 外来（院内 WiFi）について

【ご意見】

採血室周辺など、一部つながりにくいエリアがあるので、確認をお願いしたいです。場所によっては WiFi が届かず、電波が届かない。改善してほしい。

【改善・検討報告】

Wi-Fi の接続状況について、当院にて確認を実施いたしました。ご指摘のありました採血室周辺において、Wi-Fi の電波状況および接続状況を確認したところ、現時点では問題なくご利用いただけることを確認しております。また、当該エリアのアクセスポイント（AP）の稼働状況についても確認を行いましたが、エラー等の異常は認められず、正常に稼働していることを確認しております。

現時点では接続環境に異常は確認されておりませんが、引き続き状況を注視してまいります。今後、同様の事象が継続的に発生する場合には、原因調査を行い、必要な対応を検討してまいります。

4. 外来（検査等）について

【ご意見】

①放射線部内の更衣室で用意されるイスが壊れているようです。　②MRI を利用したの

ですが、脱衣のカゴの表示の色の案内が統一されていなかったです。③息子が前回の受診で造影 CT をやった時に検査着があると思いファスナー付きのズボンで行き、いざ CT 室の台に！となったらズボンを脱いでくれ。と。。タオルをかけてもらったが検査着がなく、パンツのまま。事前に検査着がないなら説明してくれればファスナーなしで行ったのに。謝罪がなくなんだかモヤモヤ。。。。いくら高校生でも大人です。医師や看護師、技師、は見慣れてるかもしれないがそこは事前説明が必要かと。医大に転院する前の他院では説明ありで、検査着もありました。参考までに。。

【改善・検討報告】

①放射線部内の更衣室にある椅子を全て確認しましたが、壊れている椅子は見当たりませんでした。（古いパイプ椅子については、多少のガタツキはあります）②更衣ロッカーの扉に、「使用後の検査着は脱衣かご（青）に入れてください」と案内されてあり、すべてのロッカーが同じ案内となっていました。脱衣かごも青でした。③CT 予約票には「金属のない服装でお越しください」と記載されています。今回の件を受け、CT 受付に「金具のついた衣類は、脱いでいただくか、必要に応じて検査着を用意しますので、検査前に申し出てください」と案内を掲示することとしました。

5. 外来（環境）について

【ご意見】

支払い機の所に番号札を捨てるゴミ箱を切にお願いします。

【改善・検討報告】

以前、支払機の場所にゴミ箱を設置したことがありますが、個人情報が記載された書類や生ゴミなど、番号札以外の様々なゴミを捨てられることが頻繁に発生しました。衛生面での問題も生じたことから、ゴミ箱を設置しない方が望ましいとの判断に至り、やむなく撤去した経緯があります。このような経緯に加え、現在は正面玄関出入口に分別可能なゴミ箱が設置されていることから、支払機の場所にはゴミ箱を設置せず、不要となった番号札については、正面玄関出入口のゴミ箱へ廃棄していただくよう案内する対応を継続したいと考えています。

6. 外来（掲示物）について

【ご意見】

待っている間に掲示してあった終活??最期を迎えるまでの間にお願いなのかやりたい事なのか、何かの本というか手帳みたいなのがどこかの窓口にあるような事が書いてあって、ずっとどんなものか見てみたいと思っていたけど、イマイチどこの窓口かも分からないし、人と話さないともらえないとなると躊躇します。簡単にサクッともらえるとこにあったらいいのにって思います。

【改善・検討報告】

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。せっかく関心をお持ちいただいたにもかかわらず、入手方法や窓口が分かりにくく、気軽にお手に取っていただける環境になっていなかったことを踏まえ、今後は院内ラックなど、分かりやすく手に取っていただける場所に配置するように改善いたします。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。

7. 外来（施設 清掃）について

【ご意見】

女子トイレの清掃に男の方がいらした時がありました。今までいろいろな商業施設等でも見かけた事がなかったので驚きました。今はそのような時代かと思いますが、病院内（特に外来）はちょっと考えてしまいます。いかがなものでしょうか？…。

【改善・検討報告】

ご意見を受け、委託業者に確認を行いましたところ、外来棟および学部棟のトイレ清掃は、原則として女性従事者が担当しているとのことでした。一方で、土日等の外来休診日において女性従事者の欠員が生じた場合や、汚物処理などの緊急対応が必要となった場合には、男性従事者が対応することがあるとのことでした。また、男性従事者が女性トイレの清掃を行う際には、清掃中であることを表示する案内板の設置や入室前の声掛けを行うなど、利用者の皆様への配慮に努めていることを確認しております。

今回の事例については、上記のような例外的な対応であった可能性がありますが、ご利用の際に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。当院といたしましても、委託業者に対し、利用者の皆様への十分な配慮を徹底するよう申し入れるとともに、今後も安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

8. 外来（施設 設備）について

【ご意見】

トイレのベビーチェアから鍵を開けられるので高いところにも鍵が欲しい。トイレのベビーチェアから非常ベルが押しやすい&紐を引けるので対策してほしい。トイレの洗面にベビーチェアがない。

【改善・検討報告】

非常ベルについては、万一トイレで倒れた方がいらっしゃった場合に、低い体勢からでも手が届きやすい位置にある必要があり、その他構造上の制約などもあって現在の配置となっておりますが、今後の設置にあたっては頂戴したご意見も参考とさせていただきたいと思います。また、高い位置への鍵の設置については現在検討を行っています。洗面台付近のベビーチェアについてはスペースの問題などもあり、多目的トイレであれば設備も整っているため、そちらもぜひご利用いただければと思います。