

## 患者の皆さんからのご意見

1階の総合診療部の8:30の受付です。順番が分からないので、整理券を発行して下さい。

椅子に診察待ち、1. 2. 3 保険証確認待ち 1. 2. 3 と分け貼り紙をする。



## 回 答

回答日：令和 7年 4月 2日

現在は、整理券を配布せず座って頂いているため、順番が分かりづらく患者さんにはご迷惑をお掛けしております。

今後は、椅子に番号をつけ、来院された方から順番に座っていただくよう案内いたします。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

タリーズコーヒー店にバスの時刻表のコピー等を置いて下さると大変助かります。お願いします。



## 回 答

回答日：令和 7年 4月 10日

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

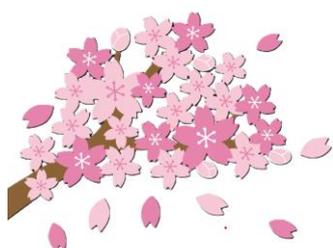
タリーズコーヒー店内のマガジンラックにバスの時刻表を設置させていただきました。

今後もお客様のご希望に沿えるようサービス向上に努めさせていただきますので、よろしく願いいたします。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

①支払いの際、右側に予約表が出る。②患者はそれを目安に来院する。③最近その「予約票」に日時等の間違いが多すぎる。又、診察の際説明を受けていない内容が出てくる場合がある。システムは診察時のデータ送信が正確ではないのか？



### 回 答

回答日：令和 7年 4月 17日

予約票の誤りにつきまして、大変ご迷惑をおかけしております。

医師が予約したとおりの表示がされる仕組みにはなっていますが、医師の入力と予約票の出力のタイミング等により、もしかしたら相違が生じている可能性がございます。

原因を精査するため、予約票の誤りに気づかれた際には、大変申し訳ございませんが窓口にお申し出ください。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

給食の味付けに工夫がもう少し欲しいです。病人食とは思いますがメニューも同じようなものばかりです。工夫してください。



## 回 答

回答日：令和 7年 5月 9日

当院では季節ごとにメニューを切り替え、対象食種には選択メニューの実施のほか、月1回の特別メニューの実施を行っております。いただいたご意見は5月の献立会議にて共有し、メニューのバリエーションを広げ味付けについても飽きのこないよう、見直して参ります。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

若い看護師の言葉の使い方や話し方が、詰問状態に近く、しんどくて不愉快であった。



## 回 答

令和7年6月3日

この度は当院の看護師の対応により、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。

ご指摘いただきましたように、看護師の言動が詰問するような印象を与えてしまったことは、患者さんに安心して療養していただくべき医療現場としてあってはならないことであり、深く反省しております。

今回のご意見を真摯に受け止め、当該部署の看護師には指導を行うとともに、接遇の見直しと改善に努めてまいります。患者さんお一人おひとりが安心して過ごせる環境づくりを目指し、より一層の配慮と丁寧な対応を心掛けてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

食堂（ダイニングルーム）の利用が前回入院（3月～4月）時と今回変わった。食事を食べる時の箸やスプーンなどは患者が事前に用意することとなった。食事は楽しみで大事なことから、入退院前にペーパーなどで周知してほしい。



## 回 答

回答日：令和 7年 7月 4日

入院中に使用する箸やスプーンにつきましては入院案内のパンフレットよりご自身で用意していただくものと案内しております。

食堂での対面配膳の際に患者サービスの一環として箸やコップの貸し出しを行っておりましたが、5月より対面配膳を中止しておりますので箸やコップの貸し出しも行っておりませんので、従来の通りご自身でご用意していただきます。

ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

AI 電話予約導入有り難うございます。つながり易くて良いです。2科同時に予約を入れたいのでアプリで診察券番号で取れるようにしてほしい。インターネットで取れるようにしてほしい。



## 回 答

回答日：令和 7年 7月 9日

2科同時に予約をされたい場合でも、AI 電話で対応が可能です。1つ目の診療科をお伝えいただいた後、AI が「他に受診される診療科をお話してください」と案内しますので、その際に2つ目の診療科をお伝えください。なお、アプリやインターネットでの予約は、当院のシステムの都合上、対応が難しいです。ご意見をいただきありがとうございます。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

身体を拭くときは温かい物でお願いしたいです。冷房が効いている中でじっとしている患者にとって、ひやっとして身体が冷めてしまいます。



## 回 答

令和7年7月17日

この度は当院の看護師の対応により、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。

ご指摘いただきましたように本来、身体を拭く介助を行う際は患者さんの身体の状態と部屋の温度などの環境を確認した上で、患者さんが心地よいと感じる適温のタオルを使用してケアを提供するべきところですが、配慮に欠けた対応により不快な思いを抱かせてしまい深く反省しております。

今回のご意見を真摯に受け止め、当該部署の看護職員には清潔ケアの提供方法と、ケア提供時の配慮ある接遇に関して指導を行い改善に努めてまいります。患者さんお一人おひとりが気持ち良く入院生活を過ごせるように、より一層の配慮と丁寧な対応を心掛けてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

入院中、同室者のいびきが大きく眠れない日が続きました。看護師さんが困ったことはないですかと尋ねてくれるが、相手に聞こえるので言えなかった現状があります。入院前の説明時に「いびきかきますか？」は、聞かれなかったと思います。他の患者さんも辛抱していたと思いますが、主治医が平行に治療を行う必要があるのではないかと願う気持ちです。



## 回 答

令和7年6月25日

夜間の入眠環境が整えられず不快な環境となってしまったこと、大変申し訳ありませんでした。このようにいびきがひどい患者さんに対しては、同室者に説明し理解を求めることや、必要時個室等への移動を勧めるなどの対応をおこなっています。しかし、病室の混雑状況によっては十分な対応ができない現状があります。また入院中は、基本的には当該診療科に関する治療が中心となりますので、いびきに対しては患者さん自身が退院後に必要時受診をしていただくこととなります。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

1つ気になった事は、看護師さんの匂い(洗剤?化粧品?整髪料?)です。特に手術直後は匂いに敏感だったのか、匂いにやられそうになりました。



## 回 答

令和7年8月1日

このたびは、看護師の身だしなみに関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。

当病棟では、患者さんに快適にお過ごしいただけるよう、毎朝、看護師の身だしなみチェックを行っております。服装や髪型に加え、香りにも配慮し、強い匂いがしないかの確認も実施しております。

しかしながら、これまでマスクを着用したまま匂いの確認を行っていたため、十分なチェックができていない場合がありました。今後は、確認時に一時的にマスクを外すことで、より正確なチェックを行うよう改善いたします。

患者さんにとって快適で安心できる環境を整えるため、今後も取り組んでまいります。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

- ① 看護補助者から名前を間違えられ、言い直すことがあった。
- ② 看護補助者から寝衣の配布時に、患者の事情も分からず、確認しないまま余分にもらっていた寝衣を回収された。マニュアル通りではなく思いやりをもってほしい。



## 回 答

令和7年8月27日

貴重なご意見ありがとうございました。

この度は、ご不快な思いをされたこと、大変申し訳ございませんでした。

- ① 患者さんの尊厳を守るべき医療現場や安全管理において、お名前を間違え、大変申し訳ございませんでした。今後は患者さんのお名前をしっかり確認した上で、声をかけさせていただきます。
- ② 寝衣配布に際し、患者さんのお手元に余分にお持ちいただいた寝衣を職員の判断で回収してしまい、大変申し訳ございませんでした。今後は、患者さんのご意向を確認した上で思いやりのある対応をさせていただきます。患者さんが安心して過ごせる療養環境に努めてまいります。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

食事について、毎日食事提供をありがとうございます。主食（ごはん）について、お米を一粒残さず食べたいのですが、どうしても器に付いたものが食べられないので、今一度工夫・検討をお願いいたします。



## 回 答

回答日：令和 7年 11月 28日

病院食はおいしく召し上がっていただくために温かい料理・冷たい料理をそれぞれ適正に温度管理を行ったうえで提供しております。そのため主食の米飯は温かい温度帯で提供しておりますので、ご飯が冷める過程でどうしても茶碗に付き易くなってしまいます。

現在使用している陶器茶碗は、温かく提供している米飯が陶器であることで冷めにくいという利点がありますが、ご飯粒がより付きにくい器については今後検討して参ります。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。

岐阜大学医学部附属病院

## 患者の皆さんからのご意見

廊下で携帯電話を使用して電話をしている患者さんがいたが、病棟看護師が、指定の場所で使用するよう説明など対応ができていなかった。



## 回 答

令和7年11月20日

この度は対応の不足により大変ご不快な思いをさせていただきましたこと誠に申し訳ございませんでした。頂いたご意見に関しまして、下記の通りお返事申し上げます。

頂いたご意見に対しまして、下記の①~④を周知徹底してまいります。

- ①病室や廊下で電話を使用している患者さんを見た場合には、すぐにエレベーターホール及びデイコーナーを案内する。
- ②入院の案内に携帯電話での通話可能な場所を明確に記載し、説明する。
- ③4床室での電話マナーについてポスターを作成し、ラミネートしたものを設置する。
- ④上記の①~③を実施・周知し、1ヶ月後に全て看護師が①について実施ができているかを管理者で確認し、確実に実施ができるようにする。

岐阜大学医学部附属病院