

次のようなご意見をいただきました。

---

Gブロックで耳鼻科の会計時、緩和ケア外来の請求が残っているとのことで会計スタッフから説明を受けました。「がん患者指導管理料の請求があります」と周囲に聞こえる音量で説明されました。がんに関する情報は極めてセンシティブであり、周囲に知られたくない重要な個人情報であり、その内容が第三者に聞こえる形で説明されたことに強い衝撃を受け、深く傷つきました。自分の個人情報が適切に保護されていないと感じ強い不信感を抱きました。配慮が著しく欠けていたと思います。個人情報取り扱いとして問題であると考え、再発防止に向けた適切な対応を求めます。可能であれば対応内容について書面等で簡潔にご教示いただけると幸いです。

---

この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

当人に対して個別注意を行うとともに、担当者全員に改めて適切な接遇を心掛けるよう指導しました。

また、担当者全員に向けた接遇研修及び個人情報保護研修を開講することとし、再発防止に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

次のような感謝の言葉をいただきました。

---

M先生、南4階のスタッフの皆様ありがとうございました。M先生の大きな声、笑顔に何度も救われました。スタッフの皆さまも患者さんからどんな罵倒を受けてもどんな話にも心から耳を傾け、受けとめている姿を何度も目の当たりにしました。本当にお世話になりました。

次のような感謝の言葉をいただきました。

---

本日無事に退院することができそうです。

外来診察より始まり入院での治療に携わっていただいた職員様にお礼申し上げます。

同じ医療職として本当に誇りに思い感謝しています。

60 歳にして学んだこともいろいろありました。

お忙しい毎日かと存じますが、どうぞご自愛くださいませ。本当にありがとうございました。

次のようなご意見をいただきました。

---

Free WiFi が必要と思います。

毎回申請はきついです！！

お願いします！！！！

---

当院の Wi-Fi 利用に関しまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

Free Wi-Fi（申請不要の公衆無線 LAN）のご要望についてですが、当院では多くの精密な医療機器や、患者さんの重要な個人情報を取り扱っております。

不特定多数の方が自由に接続できる Free Wi-Fi はセキュリティの担保が難しく、万が一、これを経由したサイバー攻撃等の重大な問題が発生した場合、原因の特定や被害の追跡が困難になるリスクがございます。

患者さんの安全と医療環境のセキュリティを守るための措置でございますので、ご利用ごとの申請手続きにつきまして、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。

次のような感謝の言葉をいただきました。

---

救急外来に電話した時、受付の女性の方がやさしかった。熱が 39.5 度あることを伝えたら「つらいね。ちょっと待ってね。」この一言が非常にうれしかった。入院したあと、アイスノンを交換してもらうためにナースコールを押した。いろいろなナースが持ってきてくれたが、その中で息切れしながら持ってきてくれたナースさん、ありがとうございました。食事中に点滴を交換していて「いい匂い」と言ってすごく素直な方でした。ほとんどのナースさんはいい方でしたが、たまに？？？となる方も。