

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
1	H31.4.1	本日、会計の受付をしてから1時間半以上も待ちました。おかしいと思い、案内の人に聞いてみると会計できると言われた。再度、番号の表示をみても出ていなかった。待っていた時間もムダだし、聞かなければ、いつまでも待つことになっていた。今後このようなことがないようにしてほしい。	医事運営課	このたびは、会計時にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院では会計は内容により、自動精算(番号表示)と窓口精算(番号呼び出し)のどちらかでご精算いただいております。患者さまのID・お名前等が不明である為、経緯をお調べすることができませんが、今回は窓口での精算内容の案内が適切に行われていなかったことが原因かと思われます。担当者にはわかりやすく説明を行うように、指導いたしました。日々指導を徹底して参りまのでご理解、ご協力のほどお願いします。
2	H31.4.1	保険証を確認するのに番号札をいちいちとって確認して効率が悪すぎる。もっと他の病院のシステムを見習ったらどうか。それをしないと受付できないなんて大変すぎる。あと体がだるいから患者用の椅子をもっと座り易い椅子にしてほしい。	医事運営課	このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 スムーズに会計受付をしていただくために、毎月1回の保険証の確認は会計前に済ませていただくようお願いしております。また、混雑する時間帯での保険証確認時には着席してお待ちいただけるように番号札制を導入しておりますので、ご理解ご協力のほど宜しくお願いします。
3	H31.4.2	眼科の火曜日、正味10分足らずの所、3~4時間もかけていて少しは工夫してよ。タマランワ！！火曜日の人員を他の曜日に振り分けられられんのですか？	眼科外来	この度は貴重なご意見をありがとうございます。 眼科の専門外来は、大阪府下のみならず、周辺の地域より患者さんが集まり、大変混雑している状況です。眼科外来での検査、診察の効率化を図る事や、治療の落ち着いた方ばかりつけ眼科へお戻りいただくなどで混雑の解消を心がけておりますが、それを上回る状況でございます。出来得る限りの対策は今後も行っていきますので、ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。
4	H31.4.3	膠原病内科はいつも待ち時間が長く、本日は2時間待ちでした。もうひとり医師を増やして診察時間を短くして下さい。	膠原病内科	膠原病内科の患者さんには、待ち時間が長く大変申し訳ありません。診察対応可能な医師が現在1名であり、予約枠の患者数と解離している状況です。患者さんへは医師の確保が難しいなか、ご理解とご協力をお願いします。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
5	H31.4.3	<p>治療で3週間毎にうかがっています。毎回の事ですが化学療法の待ち時間が本当に長くで大変です。今日も午前予約で診察の後、AM11:15頃にかがいが、1:45でも未だ薬が届いていないとの事、朝絶食だったのです。受付の方も待ち時間が長くなるのお話もなかったのです、ずっと待っていました。2時間を超えて、再度おききすると昼食どうぞとの事です。まだ1時間以上あるかもしれないとの事です。もう少し待ち時間を短縮して頂けないのでしょうか。</p>	化学療法センター	<p>このたびは化学療法センターで長い時間お待たせして申し訳ございません。治療当日の患者さんの体調や自宅での様子、副作用の程度によって、抗がん剤の量を変更することがあります。その場合、医師だけでなく薬剤師や看護師などが様々な確認を行っており、待ち時間につながるがあります。安全に治療を受けていただくため、ご理解をいただきますよう、お願いいたします。現在、化学療法に関係する部門、職員で待ち時間を削減できるよう取り組んでおります。引き続きご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
6	H31.4.4	<p>引き続き、今日はばつしにきました。ひらいたまかたまりましたわというADクターは、こればかりはしかたないです。説明書にもかいてありますからと、単々とした言い方。心ない対応ですね。と伝えると無視。仕方ないことは分かっています。あやまってほしいともう思っていない。こちらの意見を受け止め、ただ心ある対応をしてほしいだけです。たくさんの方の対応に追われるのは分かりますが、どうも気分が悪い。ためいきがつきない。ロボットと話をしているのなら、なにもいいません。人と人です。一人一人、本当に心ある対応をしてほしい。今日ナースは前回はふまえ、うそでも心ある対応でした。とてもナースには気持ちのよいものでした。</p>	皮膚科外来	<p>この度は対応が不十分だった点があり、申し訳ございません。以後、気をつけて参ります。ご指摘いただきありがとうございます。</p>
7	H31.4.5	<p>化学療法の待ち時間とても長く待っているのが、とてもつらいです。もう少し考えて下さい。お願いします。</p>	化学療法センター	<p>このたびは化学療法センターで長い時間お待たせして申し訳ございません。治療当日の患者さんの体調や自宅での様子、副作用の程度によって、抗がん剤の量を変更することがあります。その場合、医師だけでなく薬剤師や看護師などが様々な確認を行っており、待ち時間につながるがあります。安全に治療を受けていただくため、ご理解をいただきますよう、お願いいたします。現在、化学療法に関係する部門、職員で待ち時間を削減できるよう取り組んでおります。引き続きご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
8	H31.4.5	<p>飲食スペースがせまくなって不便になった。いつも診察に時間がかかり、昼食をとっていたので、もとのスペースに戻してほしい。人がいつもいっぱい座れません。低血糖になってしまいます。</p>	患者支援課	<p>休憩スペースが狭くなり申し訳ございません。1階東側 休憩室の他に、西側にも休憩室を設置しております。そちらは、新たに机、椅子を増設しておりますので、ご利用下さい。ご迷惑をお掛けしますが何卒ご理解頂きますようお願いいたします。</p>

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
9	H31.4.6	入院説明までの待ち時間3時間は長すぎる。	患者支援課	このたびは入院説明にあたり長い時間お待ちいただき申し訳ございませんでした。 入退院支援センターでは、外来診療科から患者さんの診察後に連絡を受けた順に入院説明を行っていますが、患者さんが集中する時間帯においては、すぐに対応させていただくことが難しい状況です。 入院までに検査等で再度来院の予定がある患者さんや、別の日に説明を聞きに来ていただける患者さんには、ご希望に応じて予約を取らせて頂いております。センターでの待ち時間を短縮する取り組みを行うとともに、待ち時間が長くなる場合は外来で説明を行うなどの対策を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	H31.4.7	NSさんの忘れ物が多い。手袋、アルコール消毒面とか、ポロポロおいていかれます。ゆっくり確認をしてネ。	10階西病棟	貴重なご意見ありがとうございます。安心、安全な療養環境の確認が不十分な場面があり、申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように、看護職員に指導を徹底して参ります。ありがとうございました。
11	H31.4.9	A先生は今日も遅刻です。9時予約になっておりますのに9時すぎて出勤とは、どういうことですか。	消化器内科外来	いつもありがとうございます。このたびは、申し訳ございません。以後診療開始時間の厳守に努めます。
12	H31.4.9	外来には抗癌剤を点滴する化学療法専門の場所があるのになぜ入院病棟には抗癌剤を点滴する人だけを集めて入院治療をする化学療法病棟が無いのでしょうか？ 色々な疾患があり、医師がその病棟へ行き来するのが大変だからですか？患者としては抗癌剤治療中に吐き気があったり体がしんどい時が多々あり同室の方が部屋で大きな声で会話をされたり面会時間になると見舞客が来て長時間居られたりと朝から夜までかなりのストレスになっています。 治療の影響で休める時に休めたいのに全く休めず入院治療をストレスに思います。病気だけでもストレスです。病棟で注意しますなど言われますが、携帯の着信音や面会の時間を守らないという些細な事でも野放しなので普通の治療でもゆっくり出来ないのは負担で抗癌剤だと更に辛く病棟の配置や最悪各科でも部屋割りや患者の疾患別にするなど考えて頂きたいです。	看護部	このたびは、入院中に不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。今回のご意見をいただき、面会場所等は状況に応じて談話室の利用をいただくなど同室の患者さんに安心して療養していただけるように再度指導を行いました。 当院は、外来部門には、化学療法センターが設置されておりますが、現在、抗がん剤治療専門の病棟は設置していません。高度急性期病院であり、各病棟には、治療、検査を必要とされる多くの患者さんに診療科を問わず、入院いただいております。病院の役割、機能についてご理解をいただきますよう、お願いいたします。今後もより一層、治療環境の整備に務めることができるように心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
13	H31.4.12	昨日、4月11日(木)整形外科を受診し、A先生に診察してもらいました。2/16から上本町のB整形に5回通院し、痛みがとれず、3/18C病院に行き、レントゲンをとると、麻酔薬アレルギーがあるためブロック注射が出来ないとのことで、本院を受診しましたが、当院で、A先生から「大学病院で、痛みをすぐに注射で取るのは不可能で、町の開業医を探すしかない」と言われ、紹介状を出してほしいと言うと、「自分で探すしかない」と言われた。何のための大学病院なのか！！町の開業医での治療が不可能であるための病院であるはずでは？残念な思いで涙が出ます。	整形外科外来	当科では、まず一般初診で診察し、必要に応じて各専門外来の予約を取る体制をとっております。今回も専門外来を予約しておりますが、十分にご理解が得られておらず説明に不備があった可能性があります。今後十分に理解し納得頂けるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
14	H31.4.15	車椅子・乳母車・赤いファイルの患者は並ばなくて良いとありますが、どこで待っていいかもわからないし、7番の端の方で待っていても、受付の係の方が全く気にとめもしてくれないので、それに普通に並んでいる方も全く無視でどんどん自分達だけ進んでいきます。普通に並ぶ最前線の赤いテープの所の左側に、立て札を立てて「車椅子・乳母車・赤いファイルの方」そこに並ぶことができるようにして下さい。「車椅子・乳母車・赤いファイルの方」はと言葉でうたってほったらかしくなく本当にその人達が優先になるようにしないと無意味ではありませんか？優先と言われながらよけいに遠慮しています。みなさん。7番が優先窓口とかいていますが閉まっている事も多いです。	医事運営課	このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。窓口の担当者には、優先窓口利用の方がいるかを必ず確認をして対応をするように指導いたしました。また、優先窓口の有り方についても検討をすすめてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
15	H31.4.15	ローソンについて 左がわのレジの女性がおつりのやつをバーンと下にたたかれた。すぐこわかった。	施設課	この度はローソン大阪市大病院店をご利用いただいたにもかかわらず、大変ご不快な思いをお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。本件について全従業員に対して厳重に注意を行い、お客さまに安心してお買い物ができるよう努めてまいります。
16	H31.4.17	エスカレーターを急いで歩いて下りる白衣を着た病院の職員が多い。今日も後ろからきた白衣の人に当たりそうになった。前にも同じことがあったので注意してほしい。ここは病院で弱い人が多く、エスカレーターであたって転倒したらどうするか。ちょっとしたマナーなのに、どうしてできないのか。前にも主治医の先生に言ったが「言っときます。」と言われただけです。エスカレーターでは歩かないようにして下さい。	庶務課	この度は、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。当院では、緊急対応等で急を要する場合、やむを得ずエスカレーターも歩く場合があります。しかし、そのような場合には、患者さんがいることに留意しながら歩くよう注意喚起を行うとともに接遇やマナーについて、研修等を通じて指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
17	H31.4.17	テンテキ時間カカリスギル ベット・イス、アイテル	化学療法センター	このたびは化学療法センターで長い時間お待たせして申し訳ございません。治療当日の患者さんの体調や自宅での様子、副作用の程度によって、抗がん剤の量を変更することがあります。その場合、医師だけでなく薬剤師や看護師などが様々な確認を行っており、待ち時間につながるがあります。安全に治療を受けていただくため、ご理解をいただきますよう、お願いいたします。現在、化学療法に関係する部門、職員で待ち時間を削減できるよう取り組んでおります。引き続きご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。
18	H31.4.18	1:00の予約で12時前に2F受付 ちょっとこんでますとだけいわれ、まつこと4時間。診察室から呼ばれたのは3:40分 診察3:44 途中、オジさんがナゼこんなにまつのか？何の説明もなしに1時間もまってる等々私はききたかったなあ。 ランチもたべず会計4:00受付 まだ終らず支払いまち。私はつきそいだが本当に病人さんならどうなるんのか？	呼吸器内科外来 医事運営課	この度は、待ち時間が4時間となったにも関わらず、アナウンスなどの対応がなされず、大変申し訳ありませんでした。 診察が遅れている状況であれば、待合の患者さんの状況把握を行うとともに対応が必要であることをスタッフ一同に周知取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございます。 このたびは、会計時において、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。今後とも日々努力し、患者さまの「待ち時間」が少しでも短縮できるよう、患者さんのお気持ちを考え、取り組んでまいりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い致します。
19	H31.4.19	・師長さんの仕事の1つでしょうか・・・毎日の日課で朝食中にカーテンを開けて「おはようございます」だけの形式挨拶ありません。入院日か翌日に患者の病名と名前等を御挨拶の時にしてもらえたら、把握して頂いている安心感で十分だと思います。 ・日曜日勤務の看護師さんが少ないので協力して欲しいという事なのですが、とても残念でがっかりしました。ナースコールの際等、堂々と当たり前のように「日曜日(今日)は看護師が少ないんでね～」と言う声です。通路からの会話でもよく聞きました。勤務体制の問題だと思いますが、ストレスを感じておられるなら、発言する場所を間違えておられると思います。良い印象しかなかったのに、看護師さんを見る目が一気に変わりました。 個人的な意見ですが、参考にして頂けたら幸いです。	14階西病棟	このたびは不快な思いをお掛けして申し訳ございません。挨拶につきましてはご意見を真摯に受け止め今後の参考にさせていただきます。 また看護師の会話につきましては、患者さんに安心して療養していただけるよう、発言には十分注意するように周知教育いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
20	H31.4.19	人生初の入院で、不安いっぱいでしたが、自分の病気と向い合い、どうすればいいのか考える時間になりました。運動も沢山できて、体を動かすとやはり気持ちがいいですね。低血糖に注意しながら、これからも運動する時間を作って行きたいと思います。 若い先生や看護師さんが多く、活気があっていいですね！本当に大変なお仕事だと思いますけど、すごく皆さん輝いてみえました。お世話になり、ありがとうございました。	11階東病棟	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
21	H31.4.19	①投薬日数の間違い 前回診察日(H31/2/22)2/22~4/19 8W56day処方のところ63day +7day多かったので、今回4/20~6/14 56day ▲7day 49dayとしてもらいました。院内処方のため明細をもらうまで日数が確認できません。(今まで3回以上同じ間違いをされて9Wのところ8W処方で+7day訂正していただいた事もあります。)看護師さんで確認することはできませんか？カルテの記事に明記して下さいますか？この件について「今回の処方では前回7day多く処方したため▲7dayと。」 ②本日次回の予約票が次の患者さんになって、しばらくしても頂けず、外来クラークさんに伝えても「看護師がお持ちします。」と。プリンターの上に忘れられる事もよくあり、今回も忘れていたそうです。それと前回処方日数が間違っていた事も何も言われませんでした。事前に(4/15)外来クラークさんに伝えているのに。どうなっているのですか？(処方)何度も間違っているのでもひとこと報告があっても良いかと思いますが。改善策は考えていただけないのですか？ 注意喚起必要！！カルテに記載されていなければわかりません。	循環器内科	今回は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。患者さんから情報提供があるにも関わらず、処方日数間違いが続いていることについては大変申し訳ございません。医師、看護師ともに情報共有ができるように、カルテ内容の確認の徹底などに努めるよう指導いたしました。また、診察後の予約票等の渡し間違いなど起こさぬよう確認を徹底するとともに、速やかに渡せるよういたします。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
22	H31.4.19	<p>4/4～4/20の間、こちらの病院に入院したのですが、事務員の方の態度が非常に腹が立ちました。</p> <p>入院中に健康保険が切り替わる為、新しいものを持って行きましょうかと聞くと午前中に病室に伺います。というが来ず。食事中にやって来て、後ろからまた来ますといったのに来ず。結局半日待たされて自分で持っていったのですが、迷惑そうな態度で気分が悪かったです。</p> <p>退院前の支払い等の説明も、こちらの疑問にもきちんと答えず、あからさまに迷惑そうな態度を取り、非常に不愉快な思いをしました。</p> <p>他の人にどういう態度をしているか分からないですが、差別しないで下さい。余計なストレスを感じずに治療に専念したいです。</p> <p>自分が何を言っても聞いてもらえないと思うので、上の立場の人から一言指導していただきたいです。</p>	10階東病棟	<p>今回病棟クレークの対応が不適切で申し訳ございませんでした。また午前中とお約束したにもかかわらず、訪室が遅れ申し訳ございません。そして退院の請求書につきましても、一括支払い以外の方法についてのご質問に回答が出来ず申し訳ございません。今後は丁寧な説明と対応を行い、快適な入院環境が提供できるよう周知改善いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
23	H31.4.20	<p>警備員の態度が悪すぎ！上から目線の高圧的な態度と言いつつ、とても感じ悪い。</p>	庶務課	<p>この度はご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>日頃より、警備担当者には接遇指導をいたしておりますが、今回のご意見をいただき再度注意を行いました。今後はこのようなことが無いよう適切な対応に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
24	H31.4.24	<p>化学療法治療を修了を6月にむかえるにあたり、意見をださせて頂きます。</p> <p>患者同志の意見交換会の必要性 症状が抗がん剤の副作用なのか、別の事象なのかかわからず、不安になる。理由がわかると対処方法もわかるので、ストレスが少なくなる(自分だけが、その状態になっているのかわからない)気分の落ち込みは半端でない。経験者同志だと話が早いし分かり合える。(但し、同一タイプのがん)</p>	患者支援課	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>がん患者さんと、ご家族さんの会「ぎんなんの会」が毎週木曜日、午後1時～4時半まで1階初診受付横で開催しております。お悩み事だけでなく、さまざまなお話をして皆さん、積極的な情報交換など努めておられます。無料で行っておりますので、お気軽にお立ち寄りください。</p>
25	H31.4.24	<p>患者の経験談を研修医等に利用してほしい。</p> <p>医療関係者が、すべての病気(ぎじ体験)すべての検査を体験することなど有り得ない。だから、その体験をした患者の話は貴重。役立ててもらいたいから治療中にいろいろ話させて頂いた。これから成長していく研修医、研修生さんには特に大切だと思う。(患者の為でもある)</p> <p>* 患者さんの意見を聞かないと研究は出来ないという先生がいるときいた。他病院かもしれないが...</p>	乳腺外科外来	<p>当院の理念の1つに掲げております「こころ豊かで信頼される医療人を育成します。」につながる大変貴重なご意見をいただいたと感謝しております。患者さんの体験に思いを寄せ、お言葉に耳を傾け、ともに歩むことができる医療人を育成していきたいと考えます。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
26	H31.4.24	化学療法治療日誌の改良 話によると看護師さん達で作成したとのこと。私は2冊綴りました。毎回ちゃんと読んで下さって私の体の状態や心理状態をわかって下さっていました。”気になること困ること、不安なことなど”などの欄がもう少し多めであれば有難いです。この日誌、今後同じ病気になった方に教えてあげられるよう利用しようと思っています。	乳腺外科外来	このたびは治療日記に関して貴重なご意見ありがとうございます。治療日記は患者さんからの、ご意見をいただきながら、これまでも数回レイアウトや書いていただく項目を検討してまいりました。次回の見直しの際には今回のご意見を活かして参ります。
27	H31.4.24	感謝 主治医のA先生はじめ全ての方(スタッフも含め)本当に感謝申し上げます。 かなりつらかった治療でしたが、どうにか第一段階を乗り越えられました。今後10年再発しないように引き続き見守って頂ければうれしいです。	乳腺外科外来	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。
28	H31.4.24	あご、おでこ、のせる所は、毎回消毒して下さい。気持ち悪いです。お願いします。	眼科外来	ご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫びいたします。眼科の診察は固定が重要であり、その診察台の清掃は、患者さんを診察室にお呼びする前に行っていますが、十分配慮できていなかったと思います。今後とも、対応に気をつけていきます。この度は貴重なご意見をありがとうございました。
29	H31.4.24	A先生 診察90分待ちでも、お待たせしましたの言葉も何もなし。問診も労りの言葉もなし、精神科の医師が心使い、慈愛の心なくて患者は見れないと思います。	神経内科	90分もの長い時間お待たせし申し訳ございませんでした。加えて気遣いの言葉もなかったようで重ねて申し訳ございませんでした。待ち時間の短縮に努めて行くと共に日頃より、認識や技術の接待だけでなく気遣い、心づかいについても教育すべく、今回のご意見を共有させていただき対応いたします。
30	H31.4.23	いつもお世話になります。主人は整形外科、神経内科、消化器内科、感染症内科と沢山の先生方、看護師の方々、受付の方々にお世話になっています。書ききれないぐらいです。A先生、B先生、C先生、感染症内科の先生方、ありがとうございます。書類なども嫌な顔もされず、いつも書いてくださり、受付の方も申し訳ないぐらいに丁寧で感謝です。また、本日は先生と一緒に治していきましょう。と言ってくださり、看護師さんは、Dさんのせいではなく病気のせいですと言ってくださいました。どれだけ救われたかわかりません。ありがとうございます。毎回だとうご迷惑になるかと思い、今回は、まとめてになりました。もっともつとエピソードはあります。乱筆乱文、お許してください。本当に感謝しています。	整形外科 神経内科 消化器内科	ありがとうございます。これからも皆さんに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見と対応(平成31年4月)

No	年月日	内 容	部署名	対 応
31	H31.4.23	時間外精算場所で三井住友のクレジットカードを使用した が 使えなかった。後日、自動精算機で同じカードを使用した際 は使えた。心配になり三井住友に問合せたが、カードには問 題なかった。おそらく機械に問題があるのではないかと のこと。ゴールデンウィークにも入り、今後同じことがあると他の 方も迷惑すると思うので直して欲しい。	庶務課	このたびはご不便をおかけいたしました、大変申し訳ござい ませんでした。クレジット精算機につきまして、時間外精算窓 口職員に確認いたしましたところ、クレジット精算機の故障は 近日では発生しておらず、三井住友のクレジットカードがご使 用できなかったという他の事案は発生しておりませんでした が、今後も定期的な点検を実施させていただきます。ご理解 くださいますよう、お願いいたします。
32	H31.4.26	自動販売機の設置をお願いできれば幸いです。 ・飲料 : 支援のむずかしい者にとって安心できます。 ・アイス: 食べてよい物が考えずにわかる。 理由: クリーンのため、自分で動けません。(買に行けません) 家族の補助も個人によりことなり、決められた物しか口に 出来ない者には大きな負担になります。	看護部	貴重なご意見ありがとうございました。今後は、病院として自 動販売機の設置を検討していく予定になっております。今後 も患者さんのニーズに対応できるよう努力していきたいと考 えております。