

4月分

《外来について》

主治医の先生の声が聞き取りにくい。もう少し大きな声で話をしてください

回答

診察時において、お話が聞き取りづらく、ご不便・ご不安な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。医師からの説明は、患者さんに安心して診療を受けていただくための大切な機会であり、十分に聞き取れることが重要であると認識しております。ご指摘いただいた内容につきましては診療科とも共有し、患者さんにとって聞き取りやすい声量や話し方について、改めて配慮してまいります。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

伝票を指定されたボックスに入れているにも関わらず、全然回収されず、待ち時間を引き延ばされている気がします。また、その伝票には名前を含む個人情報が記載されていると思いますが、ボックス内に放置して他の方が見る等、取り扱いが軽いように感じました。

回答

伝票の回収に時間を要し、お待たせしてしまいましたこと、また個人情報の取り扱いについてご不安な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。伝票が回収されない状況は、患者さんに不安感を与えかねないものであり、配慮が不足していたものと受け止めております。また、伝票には個人情報が含まれていることから、十分な注意が必要であると認識しております。関係部署とも共有し、回収体制や管理方法について改めて確認し、適切な運用に努めてまいります。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



4月分

平日の皮膚科が定員10人なのはおかしいです。いつも土曜来ていて、知らなかったし、ホームページにも書いてません。採血の結果を知りたかったのですが、そんなとこないと思います。あったら、知りたいぐらいです。

回答

このたびは、平日の皮膚科受付についての説明不足およびホームページの表記などについて、ご不便・ご不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。当院は、地域の医療機関からの紹介状をお持ちの方の診療を主に行う役割を担っており、紹介状をご持参の方は制限しておりません。専門的で安全な医療を提供するため、やむを得ず一般外来の人数制限しております。何卒ご理解とご協力をいただけますと幸いです。より良い地域医療を行えるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

11:30の予約で来院したのに、今、12:43。どないなっとんねん。

回答

ご予約のお時間を大幅に超過し、長時間お待たせすることとなりましたこと、心よりお詫び申し上げます。外来診察中、入院患者様の緊急対応や外来患者様の検査や処置等において診療時間が超過し、結果としてご予約のお時間を大幅に過ぎてしまう場合がございます。予約時間の適正化にあたっては、手術後など、症状の安定している患者様には、近隣のかかりつけクリニック様へのご紹介を勧めております。また待合室の環境整備や待ち時間の進捗状況などをお伝えするなど、患者様の不安やご負担を少しでも軽減できるよう改善に努めてまいります。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。



4月分

＜入院について＞

父親が入院した際、同姓の別患者がご飯を食べていた。アレルギーなど何かあった時には、大変怖いので気を付けていただきたい。

回答

入院中のお食事の配膳に際し、ご不安とご迷惑をお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。本来、配膳時には患者様のお名前を確認し、安全にお食事を提供する手順としておりますが、確認が十分に行き届いておりませんでした。食物アレルギーや治療上の食事制限等がある場合には、重大な影響につながる可能性もあることから、改めて配膳時の確認手順を徹底し、患者様に安心してお食事を召し上がっていただける環境づくりに努めてまいります。このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

4月でも暑い日は有り部屋は冷房が効かず（変換ができず）食欲もでなかった。インスリンがあるので頑張って食べました。冷房、暖房の切り替えが季節変わらずできるよう快適に療養できるようお願いしたいです。

回答

病室内の室温環境により、ご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。特に暑さにより食欲にも影響が生じるなか、インスリン治療のためご無理をされながらお食事を召し上がられていたとのこと、ご負担をおかけしましたことを大変心苦しく受け止めております。冷暖房の切り替えにつきましては、患者様に快適な療養環境を提供できるよう十分配慮してまいります。今後も、お部屋の環境についてお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員へお声がけいただけますと幸いです。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



4月分

5 人部屋のベッドで窓がなく、薄暗い部屋にいるのは気持ちが沈みました。ナースステーションの電子音も鳴り続け、大切な機械だとはわかりますが、夜も眠れませんでした。新病棟を建設中ですが、気持ちよく過ごせる病室づくりとして、窓や採光などが考慮されたものであればと思います。

回答

入院生活を送られるなかで、病室の環境によりご不快な思いをお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。窓のない病床での生活やナースステーションから聞こえる電子音により、十分な休息が得られず、お気持ちが沈まれるほどのご負担をお掛けしたことにつきまして、大変心苦しく感じております。ご指摘いただきました病室環境につきましては、現在建設を進めております新病棟においても、患者様が少しでも快適にお過ごしいただけるよう、採光や療養環境への配慮を含めた病室づくりの参考とさせていただきます。このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。



4月分

退院直前に排膿切開術を行っていただき、主治医の先生には心より感謝いたします。病棟の対応にストレスを感じましたので改善をお願いしたいと思います。1. 朝（6：00）、晩（21：00）の職員の声掛けがない。朝のタオルはなし。（無くてもいいが声かけもないのは考えられない。）2. 消灯、点灯への訪問がない。3. ナースの担当のあいさつがない。誰が担当しているか不明で相談もしにくい声をかけにくい。（包帯の巻きかえや確認もないので自分でまいていました。管理不足ですね。）4. 介護助手がないのでナースのみ業務なので、そもそも人員不足が見て取れる。5. ナースと患者とのコミュニケーションの場が非常に少ない。（高齢者の方には必須です。）6. 病棟が二人部屋でしたが、電気、蛍光灯が一つで天井の電気は明るすぎて個別の電気が共有というのは考えられない。

回答

主治医への温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。一方で、入院生活において病棟スタッフの対応により、ご不快な思いやご不安をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。朝夕の声掛けやご挨拶、担当者からの説明、日々の関わりは、患者様に安心して療養生活を送っていただくうえで大切な支援であると認識しております。また、包帯交換に関するご不安や病室環境につきましても、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後は職員間で共有し、安心して療養いただける病棟づくりに努めてまいります。このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。



4月分

＜その他＞

駐輪場が小さすぎる

回答

駐輪場のご利用に際し、ご不便とご迷惑をお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。駐輪場につきましては混雑する時間帯もあり、ご利用の皆様にはご不便をお掛けしている状況と認識しております。現在進めております中央病院建て替え工事の完了後には、駐輪場の拡大を予定しております。完成までの間につきましても、駐輪状況の確認や巡回を行い、適切な利用環境の確保に努めてまいります。このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

受付の機械（再来機）早く直してほしい。時間内に来たのに受付時間が過ぎた。10人も並んでいた。職員Aさんが一人でがんばっていた。後で、職員Bさんが来てくれた。受付のうしろでヒマそうにしていたが、手伝わないのはなぜでしょうか。

回答

一部の再来受付機の稼働が休止していることで、ご不便ならびにご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。現在、建て替え工事を進めている中央病院においては、快適な受付の環境を整えるべく準備を進めております。また、現在の状況においては、少しでも患者様の待ち時間短縮や混雑を緩和をすべく、受付がスムーズに行えるよう工夫してまいります。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。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。



4月分

自家用車で受診したものの、夫が急遽入院することとなった。免許を返納しており、運転ができず、近隣に頼れる身寄りもいなかった。医事課職員に相談をするものの「対応できない」「タクシー会社に相談してはどうか」とのことで解決に至らなかった。高齢者や免許返納者もいるなかで、具体的な助言がほしかった。

回答

急な入院によりご不安なお気持ちのなか、ご相談いただいたにもかかわらず、十分なお力添えができず、ご不便とご心痛をお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。不安なお気持ちでご相談いただいたなか、十分に寄り添うことができず、結果として具体的なご案内や支援につながらなかったことにつきまして、申し訳なく感じております。今後は、患者様やご家族の状況を丁寧にお伺いし、関係部署とも連携しながら、タクシーや代行サービスの活用なども含め、その時の状況に応じた具体的な選択肢をご案内できるよう努めてまいります。このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。



4月分

受診前にレントゲン撮影を行った際、コルセットを取り外す事に対し、更衣室の使用もさせず、患者への配慮がなく、気分が悪い。その後、女性トイレにてコルセットをはめた。患者への配慮をしてほしい。撮影した技師が男性ではなく、同性であったためショックであった。

回答

検査前後にお着替えをされる際、ご不快な思いやご不便をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。本来、正確な検査を行うため検査着に着替えていただく必要性を技師から丁寧にご説明した上で、更衣室にご案内してから検査を実施させていただいております。検査前後の対応やプライバシーへの配慮が著しく不足しておりました。今後は、患者様への説明やご案内方法について関係部署内で改めて周知、徹底をおこない、安心して検査を受けていただけるよう努めてまいります。このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



4月分

お褒めの言葉

整形外科で入院、手術、リハビリで大変お世話になりました。土部医師は大変優秀なドクターでした。病棟のナースさん、他施設にみられる「ちょっと待って」が1回も聞いたことがありませんでした。優しく思いありのある対応で感銘を受けました。助手のバンさん、高齢者の方へいつも話しかけて優しく対応してがんばっています。リハビリの國枝先生はとても腕が良く、感謝です。御飯がおいしかったです。毎日感謝でした。

お褒めの言葉

本日は乳がん患者の会、ありがとうございました。たくさんの方が来られていてびっくりしました。皆さん、お元気で大変喜んで、初めてお会いした人達なのにお話がはずんで、私は家まで3人お送りしました。大西先生のお話も勉強になり、私も先生のように前向きに生きていこうと思いました。おかげ様で私たちは日々元気に過ごさせて頂いています。中央病院、大西先生、看護師さん、スタッフの皆様、大変お世話になりました。感謝いたしております。

温かいお言葉ありがとうございます。今後もより良い医療の提供に向けて職員一同努力してまいります。

