

## 患者様の声

7/6（木）、内科の薬が1時間半待ちました。30分位で出来たらありがたいです。



## 回答

このたびは長時間お待たせして申し訳ありません。薬を一包化されている患者様では機械が混み合いどうしても時間がかかってしまう場合があります。機械のスピードには限界がありますので、どうかご了承ください。

## 患者様の声

会計の女性職員（名指しあり）の態度が悪い。両替を頼んだだけなのに。

## 回答



会計窓口の対応で、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

何事に関しても、丁寧で思いやりのある対応をしていくよう徹底してまいります。

# 患者様の声

手術室の看護師〇の態度を、院長初め事務長等、他の方はご存じでしょうか？あの様な生意気で上から目線で患者に接する者は見たことないです。患者を思いやるどころか患者の心を傷めつけてる。一度〇の手術室の仕事ぶりを見てください。私一生許しません。看護部長しっかりしてください。

## 回答



ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回、ご指摘いただきました件については、対象者に直接指導をさせていただきます。また、今回いただきましたご意見は、看護部一同で共有し、接遇の大切さについて、今一度、周知徹底させていただきます。

## 患者様の声

人が少ないから回っていない感じがする。対応が遅れている。人を増やした方がいい。 ※某病棟へ投書あり

## 回答



貴重なご意見、有難うございます。

所属長にも状況を確認させていただき、対応を検討させていただきます。

## 患者様の声

患者が利用できる Wi-Fi を設置してほしい（※複数投書あり）

## 回答



Wi-fi の設置について、費用面やセキュリティの観点から、現状では設置が難しい状況です。セキュリティの確保や患者情報の保護に関する懸念があり、十分な対策を講じない限り難しい点がございます。

今後も患者さまの利便性向上に努めつつ、セキュリティを確保した適切な方法を模索まいります。

# 患者様の声

整形外科のエレベーター横の男子トイレですが、通路から小便姿が丸見えです。尿の色まで見えます。男性も恥ずかしいです。男性のプライバシーに配慮してください。病院内すべてのトイレを改善してください。仕切り板等、外（通路）から見えないようにしてください。男子トイレは個室ではありません。 ※地下1階男子トイレにも同様の投書が1件あり。

## 回答



誠に申し訳ございませんが、トイレの改善には入口の制約があり、目隠しのパーテーションを設置するとご高齢の出入り（シルバーカー等）に支障が生じる可能性があります。制約を踏まえつつ、他の方法で患者さまや来院者のプライバシーへの配慮を向上させる努力を続けてまいります。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

# 患者様の声

着替えを受付に持って行くと、事務員さんが「洗濯物があるのか確認しますね。」と声をかけてくださる受付の人と、何も聞いてこられない事務員さんがおられるのはなぜですか？また受付から病棟に洗濯物の確認をされ、最初は「何もないです」と言われたのに、次の日に「着替えがないので持って来てください」と言われました。今は面会に行けず、洗濯物がどれくらいあるのか家族にはわかりません。また難しいとは思いますが、受付の事務員・病棟スタッフ・病棟受付との連携が大切だと思います。よろしくお願いします。

## 回答



洗濯物の受け取りで、気のきかない対応をしてしまい申し訳ありません。洗濯物を受け取る際は、持って帰っていただく洗濯物がないか、必ず確認するように受付スタッフに周知いたします。また各病棟にも今回の事例を周知し、洗濯物の管理について注意喚起をいたします。受付と病棟との連携を密にし、間違いのないように対応していきます。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

# 患者様の声

丹後には乳がんの専門の病院、科がありません。私も含め周りの知人友人はみな、舞鶴の大江クリニックか豊岡病院へ行っています。正直舞鶴までの通院は、時間的にも体力的にも負担が大きいです。京丹後にも信頼できる技術の高い乳がんの外来、病院が欲しいです。乳がんになる人の数は、近年増えているといえます。そろそろ京丹後にもレベルの高い乳腺外科が必要ではないでしょうか。ちなみに私は、大江クリニックで手術を受け、現在は豊岡病院に移って術後の検診を受けています。

50歳代 女性

## 回答



ご要望いただいた乳腺外科外来の開設について、ご意見いただきありがとうございます。患者様からのご要望に真摯にお答えすることを私たちの最優先事項としておりますが、現在の状況について誠実に伝えさせていただきますと、当地域において医師の確保が難しい状況が続いており、残念ながら乳腺外科外来の開設は現在のところ実現できない状況でございます。患者様のご理解とご協力をお願い申し上げます。今後の医療状況に変化があれば、再度検討させていただきます。

お身体の健康をお祈り申し上げます。

# 患者様の声

予約に合わせて来院しましたが、2時間経っても呼んでもらえません。予約の設定時間をもう少し短くしてほしいです。待つ時間を少しでも短くしてほしいです。

※その他診察待ち時間に関連した投書が複数あり

## 回答



長時間お待たせして、申し訳ございません。患者様の病状により、検査・診察に時間がかかることもあり、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。お急ぎの場合、また長時間お待ちいただいている場合には、スタッフにお声掛けください。出来るだけスムーズに診療を進め、お待ちいただく時間を少なく出来るよう、努力してまいります。

## 患者様の声

手押し車の車輪が回らないので、軽く動かしやすくなるように整備してほしい。不自由な手足なので苦痛です。

## 患者様の声

車いすにオイルスプレーをしたほうが良いと思います。

## 回答



ご指摘いただきありがとうございます。この度はご不便をおかけしてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。定期的に点検および整備を行い、患者様に気持ちよく使用していただけますように努めて参ります。

# 患者様の声

いつもありがとうございます。送迎バス利用してます。とても感謝しております。おかげさまで助かっています。送迎バスなくさないで下さいね。お願い致します。

## 回 答

送迎バスをご利用いただきありがとうございます。今後も患者様の便に供することができるような運航を検討してまいります。