

## 患者様の声

車いす用トイレのペーパータオルの位置が車いすに座ったままだと届かない。ペーパータオルの場所を変えたほうが良い。

### 回答



ご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。ペーパータオルホルダーですが、壁付けされているため設置場所の移動ができません。手の届かない患者様用に、ペーパータオルを手洗い場に直置きしておりますので、そちらをご利用いただけますようよろしくお願いいたします。

## 患者様の声

夜中勤務のナース、朝早くからの私語を慎むべき(ヘルパー職員含む)

### 回答



朝早くからの病棟スタッフの私語で苦痛を与えてしまい申し訳ありません。早速スタッフに、朝のミーティングや病棟会議で苦情が出ていることを報告し、廊下で大きな声で会話をしたり私語を慎むよう注意喚起しました。

ご指摘ありがとうございました。

# 患者様の声

人間ドック、以前は優先的に診てもらってたのに、今は他の患者と一緒に待つんですね。高額を支払っているのに、聞きたいことがあっても昼 12 時をまわり、医者もいない。ぼったくりだと思った。

## 回答



ご意見をいただき、誠にありがとうございます。

当院の人間ドックでは、一般の患者様と同じフロアでお待ちいただくことになっております。ご指摘いただいた日は、多くの患者様がいらっしゃったため、お待ちいただく時間が長くなってしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。少しでもお待ちいただく時間を短縮するように、スケジュールの見直しを行っております。

また、医師への質問については、受付職員が対応いたしますので、どうぞお気軽にお声掛けください。安心して受診いただけるよう、常に努めてまいります。

貴重なご意見を真摯に受け止め、今後もより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

# 患者様の声

先日、足の指骨折で整形受診。レントゲンのあと会計へ。会計の呼び出し待つ  
も、次々と私の後の番号が呼ばれ、ずいぶん待たされた挙句、会計窓口職員  
から「レントゲンの撮り忘れあり、レントゲン室へ戻れ」と指示。仕方ないので骨  
折した足を引きずりながらレントゲン受付にもどると、「それは 2 週間後診察時  
のこと」と言われ、「えっ・・・」となった。足の治療のため来院しているのに。レン  
トゲン受付女性職員から「車いすで送ります」と優しく言われたが、「歩いていく  
」と返答。会計へ再度ファイル提出。また一から待たされた。会計窓口職員は私  
の事など覚えておらず、もちろん謝罪なし。事は単純な連絡ミス！！しっかりし  
てほしい！！足が痛い！！心も痛い！！



## 答



当方の不手際により、不快な思いをされたこと、心よりお詫び申し上げます。  
足を骨折された状況で、移動をお願いしてしまい、大変申し訳ございませんで  
した。また、会計窓口での再手続きにおける待ち時間や、スムーズな対応不  
足も、深くお詫び申し上げます。  
今後は、他部署との連携や情報共有を一層強化し、患者さんの状況を十分  
把握した上で、より円滑で寄り添った対応ができるよう努めてまいります。皆  
さまが安心して受診いただけるよう、スタッフ一同、心がけてまいります。

# 患者様の声

院外薬局に関して、複数件の投書をいただきました。

・3月から院外薬局になると伺いました。現在の院内体制は、スムーズに薬の受取が出来ているように思います。院外になると現在より時間をかけず薬の受け渡しを行うことは難しいかと思えます。

・3月から院外処方になることを伺っています。現在の便利さがなくなるのではと心配します。院外処方、職員、患者にも負担ばかりでよいことはありません。最悪です。すでに決定されていますが残念です。

・整形、リハビリに通っていますが、院内と同じ薬を出してほしいです。変わることはなぜですか。患者優先してほしいです。

## 回答



院外処方が推奨されている背景には、患者の皆さんの医療安全を向上させるという厚生労働省の取り組みがあります。また、将来的な薬剤師の人員確保の観点からも、この取り組みは必要不可欠なものとなっています。

ご心配いただいている点について、私たちも深く理解しております。

一方で、患者の皆さまにとっても様々な課題があることを認識しております。ジェネリック医薬品を希望される方や、院外での処方を希望される方もいらっしゃるかと存じます。また、近隣病院でも医薬分業が進んでおり、この流れに合わせることも大切です。

そのため、私たちは患者の皆さまの医療ニーズに応えるために様々な条件を検討し、結果として敷地内に院外薬局を誘致し、院外処方の導入を図ることといたしました。この決定は、医療安全や将来の薬剤師の確保だけでなく、患者の皆さまの利便性やニーズにも配慮したものです。

今後も、患者の皆さまに安心して医療を受けていただけるよう、最善のサービスを提供してまいります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

# 患者様の声

おもいやり駐車場に車を止めようとしたのですが、丹中のマイクロバスが邪魔でその時止められませんでした。クラクションをいくら鳴らしても運転手は来ず、困ってしまったため、受付でその旨申し出たら、入り口付近でどうやら運転手はしゃべっていたようで仕事をしていませんでした。

車が止められないことを言っても、「ぐるっとまわれば止められる」と何度も言われ、横柄な態度をとられました。最終的には何とかどけてもらいましたが、とにかく体の不自由な人間をないがしろにするのはやめていただきたい。なぜ車いすマークのある駐車スペースに丹中の車を停めるのか理解できません。横柄な態度の職員もいません。

## 回答



医療機関として、患者様第一優先で考慮しなければならないところ、大変ご迷惑をおかけいたしました。また職員の接遇に関して不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。現在は病院送迎バスの待機場所を自転車置き場側に変更し、車いす用駐車スペース周辺は、患者様に駐車しやすいように改善しました。接遇に関しては、改めて院内全体で向上に努めてまいります。

## 患者様の声

前回入院した時は、週1回の部屋の掃除が入っていたのですが、今回は一度も掃除機をかけてなくホコリだらけで汚れています。モップだけでは取りきれていないようです。

### 回 答



この度は大変不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。お部屋の掃除は定期的に行っていますが、一層の清潔を保持できるよう業務にあたり、患者様のより良い入院生活が送れる環境作りを心がけてまいります。

## 患者様の声

最近の薬剤師の態度が悪いです。聞いても「自分自身で行ってください」と言われた。ちゃんと教えてくれなかった。もうちょっと教えてほしいです。

### 回 答



院外処方になる以前の事例かと思いますが、外来患者さんが多すぎてこのような対応になってしまったかと想像します。  
今は入院対応が業務に中心になっていますのでこのような対応はないと思いますが、今一度スタッフに対応について指導いたします。

## 患者様の声

フリーWi-Fiの導入(有料も可)。長期入院中、TV以外のマルチデバイスに対応できるとよいです。

### 回 答



貴重なご意見ありがとうございます。Wi-Fiの設置については以前より投書をいただいておりますが、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。大変ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。

## 患者様の声

お気に入りの傘を取られました。鍵付きにしたらどうですか？

### 回 答



お気に入りの傘をとられてしまったということで、この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。正面玄関口に鍵付きの傘立てが設置してありますので、そちらをご利用いただけましたら幸いです。なおこちらの傘立ての最大収納本数は24本となっております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解の程よろしく願いいたします。

# 患者様の声

駐車場の車いすマーク(障がい者用)スペースに、普通に歩いている方、若い方々等が堂々と車を置き、そのスペースに駐車したい障害者の方(その家族を含む)が遠い方へ車を置いておられるのを見かけることがあります。病院側よりマナーを守るように周知していただきたい。

## 回答



貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。正面受付に設置しているディスプレイにて、駐車場の障害者用スペースの使用法について周知を図っていきます。

# 患者様の声

・〇〇さん、対応悪すぎです。相手見て、対応が違う。患者に人の悪口が聞こえてます。本当に気分良くないです。不愉快でした。

・□□さん、患者の付き添いについて上からの受け答え。上から目線でこちらの話を微塵も聞かず「言いました。」と。こっちの話は全く聞かないで自分の言いたい放題。車いすでカーテン引っかかって出にくくても助けもしてくれない。どこの病院でも誰もいなければカーテン開けて補助してくれる。名札も付けてない。教育をやり直してほしい。

## 回答



この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。各個人に対する接遇に関する指導を今一度しっかりと行い、今後このようなことのないよう努めて参ります。

# 患者様の声

外科病棟の看護師さんの対応が良い人と悪い人の差があり、入院してても早く家に帰りたい。高齢者だからいやなのか、もう入院したくありません。



## 回答

ご意見を頂戴し、ありがとうございました。スタッフの対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご指摘をスタッフで共有し、患者様に寄り添った看護を提供できるように心がけて参ります。宜しくお願い致します。