

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年12月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	ペイン外来がなくなると聞きました。私の症状はその時によってブロック注射が良いのかココロ変わります。小倉先生にいてもらいたいです。	ペイン外来については、人員体制上の理由から令和3年4月より休止予定です。外来の継続的診療が必要な患者さんには近隣の医療機関を紹介させていただきますので、ご理解の程よろしくお願いたします。なお、専門診療科の常勤医による継続的な運営が可能となった際には再開を検討いたします。	—	意見要望
2	トイレの石けんが出にくいので改良をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。石けん液は定期的に補充しておりますが、再度確認を徹底してまいります。なお、不足している際はすぐに対応いたしますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声がけください。	総務課	意見要望
3	初めて来ました。新患で受け付けて下さった男性はとても良かったです。ただ、外来受付・精算受付はおしゃべりをしてあいさつもなくびっくりしました。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導・徹底してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
4	父がお世話になっておりますが、腎臓内科の受付で話す度に感じておりましたことを書かせていただきます。ブロック受付の方が愛想が全くなくこわい顔をされ、(言い方も良くありません。)とても不愉快な思いをしました。マスクをしていてもわかります。病気で来ているのにさらに悪くなりそうな態度だと思います。指導と改善を求めます。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導・徹底してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
5	会計用の自動支払機は17時まで使用できるようにしてほしい。	自動支払機(自動精算機)は、会計の締め作業のため15時半から16時半までに3台を時間間隔をあけて停止しています。その後のお支払いについては会計窓口や時間外受付となりますので、何卒ご了承ください。	医療サービス推進課	意見要望
6	会計のミスで前回多く徴収し過ぎたとの連絡が電話であり、本日精算してもらいました。しかし窓口での手続きにかなりの時間を待ちました(約40分)。自身のミスでもないのに何故このように長時間待たされたのか理解不能です。改善を強く希望します。	この度は、外来診療費の計算間違いによる還付手続きに時間を要し、お待たせいたしました申し訳ございませんでした。長時間お待たせすることがないように還付・精算処理の準備及びスタッフ間の情報共有を徹底してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
7	12ブロック血圧計について、終了ってなったり開始ってなったり、バーコードをしてスタートしたけど不安になります。10分経っても何も変わらないのでやめます。本当の血圧が知りたいのです。	この度は、ご不便をおかけしまして申し訳ございませんでした。12ブロックには一般の患者向けではない研究用の血圧計を一台設置しています。研究用血圧計が判別しやすいように表示を変更いたしました。	看護部 医療サービス推進課	意見要望
8	泌尿器科医師の荒いしゃべり方とても気になります。患者さんには普通にお話になってますが、スタッフへの話し方が気になります。上司の方が下の医師を怒鳴りつけるような言い方。年配者は聞こえてないのですが、付き添いの家族はすべて聞こえて不快です。もう少し穏やかに話せないものでしょうか?患者は不安なので、ご配慮願います。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導・徹底してまいります。	泌尿器科	意見要望
9	認知症外来で本人と家族と一緒に診察室に入り、本人のいる前で家族の話の聞こえというのは何とかならませんか。本人が気を悪くするので本当の事が言えません。親は忘れてしまっていて身に覚えがないため、「子供たちが作り話をする、自分がやっていないことを毎回医者に言う。自分を無理やり病気にしようとしている」等と怒り、受診の度にケンカになります。認知症の家族がいる友人に聞いたところ、家での様子は本人のいない所で聞くのが当たり前。本人の前で家族に質問する病院など考えられないと言われました。	認知症患者の診療や生活支援では、医療者と患者、家族介護者が基礎的な情報を共有し合って、適切な治療方針の決定や支援を行わなければなりません。認知症の患者さんは、ご家族以外の方にはよそ行きの顔を見せることが多く、ご家族しか分からない症状も多いため、医師や相談員には日頃の様子をしっかりと伝えていただく必要があります。ご本人を前にして言いにくいことがある場合は、日ごろの様子を書いたメモを診察時にお渡しいただくか、ご本人とは別の場所でも対応することも可能ですので、受付事務や相談員に遠慮なくお申し出ください。	もの忘れ外来 認知症疾患医療センター	意見要望
10	乳がん検診で来ました。院内が大変分かりやすく、またスタッフの方が親切で嬉しかったです。また、結果を郵送して下さいとのこと、大変ありがたいです。コロナ禍の中で皆さん大変ご苦労されていることと思います。これからもよろしくをお願いします。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	—	感謝
11	宮本鋼先生に優しく接して頂き、また治して下さいありがとうございます。明るく前向きに話して下さいるので病院に来るのが嫌だと思いません。今まであった医師の中でも先生が優しく、人間性も素晴らしく、感謝しております。入院時は、橘先生、上江田先生も優しくして下さい、ありがとうございます。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	化学療法科	感謝
12	佐塚先生。いつも患者、家族を心身共に見ていただき、感謝してます。素晴らしい、頼りになる先生がいて助かります。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	呼吸器内科	感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 12件
 (内訳) 意見・要望 9件
 感謝 3件