

# 皆様からのご意見にお答えします。(令和4年02月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	院内がとても寒い。待合椅子に長時間座っているとゾクゾク悪寒を覚える程です。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 空調の温度は利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見要望
2	予約して受診しましたが、問診もせずにデータばかり見て質問したあげくの果てに迷惑だと言われました。フリーアクセスといって患者は病院を選ぶのは自由であるという事をその医師は知っているのでしょうか。	短い期間で内科の初診に繰り返しご受診でしたため、お住まいに近いかかりつけ医のご受診をお勧めいたしました。意図を十分にお伝えできず失礼いたしました。現在、厚生労働省においても医療機能の役割分担を推進するよう示されております。当院は地域の急性期医療を担う特性上、病状の安定した患者さまは、かかりつけ医への逆紹介をご案内しております。医療機関の選択にお悩みの際には、かかりつけ医相談窓口にて連携医療機関のご紹介をいたします。	高齢診療科	意見要望
3	脊椎外科の診察を受けました。11番に行き、問診表を出してその場で待つように言われました。30分以上待っていましたが、何もなく、そのうち外科の方で名前を呼ばれていたのでもちろに行きました。先生からは何回か呼んだけど返事がなかったと言われましたが、私としては問診票の事も済んでいないし、11番で待つように言われていたので何とも言いようがありません。診察が終わり窓口で問診票はどうなったのか聞きますともう用は済んだとのこと、私は30分も何を待っていたのでしょうか。	この度はご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。 問診票を確認させていただいた後、診察室の前へご案内をすべきところ、誤ったご案内をしてしまい長くお待たせをしてしまいました。今後、このようなことの無いよう正しいご案内を周知徹底するとともに、お待ちの方に適時お声掛けを行い、再発防止に努めます。	医療サービス推進課	意見要望
4	洗面台の所に手をよく洗ってくださいと貼ってあるのを拝見しましたが、水でさえ手を洗わないで出てきた人を見ました。手洗いは基本中の基本ですから、手洗いは徹底してもらわないと感染者は減らないのではないのでしょうか。院内のいたるところに貼って啓発して下さい。	ご意見をいただきありがとうございます。 院内トイレの掲示につきましては、掲示内容を更新し、病棟内のトイレも含めた貼替対応を行っております。引き続き、院内の感染防止啓発を推進してまいります。	総務課 医療サービス推進課	意見要望
5	電話が繋がらない。つながっても事業所名を伝えたと声のトーンが下がり不快。	この度は、ご迷惑及びご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。代表電話は、診療開始前後など混み合う時間帯がございますので何卒ご了承ください。また、電話応対につきましてはご指摘を真摯に受け止め、失礼のないよう改善に努めてまいります。	総務課	意見要望
6	受付の職員は無駄口が多く対応悪い。	この度は、ご来院頂いた患者様に不快な思いを抱かせてしまい誠に申し訳ございませんでした。以後、同様のことが発生しないよう早急にスタッフ指導の徹底を行います。	医療サービス推進課	意見要望
7	前日に問い合わせで話したことを、翌日の同じ時間に再度連絡してくださいとのことでしたので指定の時間に連絡すると、全く伝言もメモもなくまた1から説明した。しっかりした話ができるまでに20分位待たされた。時間をかけずスムーズな対応をお願いしたい。	この度は情報共有が徹底されておらず、ご不便をお掛け致しまして、大変申し訳ございませんでした。スタッフ間の伝達を適切に行うよう指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。	医療サービス推進課 外来	意見要望
8	乳がん検診でマンモグラフィーをとった際、女性の若いレントゲン技師でした。片方の胸をはさんだ際、強く挟んだため2か所内出血した。痛いと言ってもまったく知らん顔をしていたので、今の動作でこうなりましたと内出血部を見せるとしぶしぶ謝った。その後もう片方の胸を撮影する際胸を挟み過ぎて痛い、その後も背中を必要以上に何度も押し付けられたため痛いとも何度も言っても声かけも全くなく無視、その態度は医療者として如何な対応ですか？患者に必要な以上の苦痛を与えて何の声かけも謝りもしないのは技師以前に人としてどうなのか？しっかりした教育して下さい。	乳腺撮影の場合、乳腺組織を出来るだけ薄く広げて重なりを無くし、胸壁側までしっかり撮影する必要があります。このため、乳房を引っ張り、且つ、12N（ニュートン）ぐらいまで圧迫して撮影をします。このため、乳がん検診受診券の同意書にもありますように、痛みを伴う事が多い検査になります。撮影した技師は、痛みを伴う検査であることを十分承知しており、「痛い」という声が聞こえなかったわけではなく、「痛いけど頑張ってくださいね」と思いながら撮影を続けたのかなと思われる。皆さん痛みと無意識に逃げる傾向があるため、背中を押すのも、逃げて胸壁側が欠けてしまうのを防ぐためです。また、痛みが強く検査を続けられない場合は、何時でも中止する事が出来ます。これらのことを検査前に十分説明するようにいたします。	放射線科	意見要望
9	長寿医療センターはいつも感じ良く、玄関を入るとほっと致します。皆様同様に誰一人はずれなく私共（80代）にはとても安心できます。文書係の出来上がりのお電話を頂きました方、ありがとうございます。コロナ禍気をつけて下さいね。	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。当該スタッフにも共有させていただきました。いただいたお言葉を励みに、今後も質の高いサービスを目指してスタッフ一同努めてまいります。	医療サービス推進課	感謝
10	この度は8階西消化器内科にお世話になり、先生・看護師さん方に親切にいただき本当にありがとうございました。私が気持ち落ち込んでいた時に後ろからそっと抱きしめて頂いたときは涙が出る程嬉しかったです。あのような優しさはとても患者にとって大切なことです。消化器で術後流動食で4日目くらいから三分粥になった時鯛の煮付が出た時は本当においしく頂き、食事が楽しみになり毎回退院するまでおいしく頂きました。	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。当該スタッフにも共有させていただきました。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。	看護部 栄養科	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 (内訳)	意見・要望	10件
	感謝	8件
		2件