

「患者さんの声」への回答（令和7年1月分）

皆さまからのご意見に対する回答を掲載します。

頂いたご意見・回答等は原則原文のまま掲載していますが、「市民の声」の公表に関するガイドラインに準じて、個人を特定する固有名詞や病名、詳細な治療内容等は公表対象外としています。

| NO | ご意見 | 回答 |
|----|---|---|
| 1 | 診察待ちで名前を呼ばれる声が、先生によっては早口で何喋ってるか分からず高齢の両親には聞き取りづらいです。患者さんがたくさんおられて忙しいのは分かりますが、いろんな年齢層の患者さんがいる事を配慮してほしい。 | この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。早口で聞き取りづらいというご意見には、患者さんの名前を呼ぶ時は、はっきり、丁寧に、ゆっくり声を発するよう指導してまいります。 |
| 2 | 4階北病棟、日曜日、病人に全然やさしくない看護師が何人かいます。怒ったような看護師や無表情の機嫌悪そうな看護師たち。仕事が大変なのはわかりますが、病人には不安なのでよ。 | この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘のあった日は休日で勤務スタッフの数も少なく、入院患者の介護度も高い状況でナースコール対応に追われ、慌ただしくしていた日でした。冷たい態度をとったつもりはありませんでしたが、余裕がなくなることで無意識に表情や声のトーン等に冷たく、不快感を与えてしまいました。今後は、看護師一人一人が周りにどのように見られているのかを意識し、相手の立場に立った対応ができるよう努めていきたいと存じます。 |
| 3 | 限度額適用認定を受けています。病院の処方せんを民間の薬局へ持っていきその代金を払って薬を受け取っていますが、2ヶ月後高額医療費の申請書が届きました。その還付金額は薬局で支払った金額でした。病院で薬を頂いても限度額適用認定額内なので、院内処方して頂いたらわざわざ薬局で支払って薬をもらいに行く必要はないし、市役所の保健課も申請書や送料などの無駄をなくなると思いますので、検討願います。 | 厚生労働省が推進している医薬分業に基づいて病院外の薬局をご案内させていただいております。医薬分業とは、薬局の薬剤師が患者の状態や服用薬を一元的・継続的に把握し、処方内容をチェックすることにより、複数診療科受診による重複投薬、相互作用の有無の確認や、副作用・期待される効果の継続的な確認ができ、薬物療法の安全性・有効性が向上することとなっております。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。 |
| 4 | 診断書について、ドクターに尋ねたところ「入退院証明書のところへ行って下さい」とのこと、受診後、窓口に行くと、受診の時に用紙持って先生に書いてもらうようにとのこと、不安に思いましたが、そのようにしたところ、書類の不備もあったので、後日TELで尋ねると「申込みされたか？」とのこと。窓口で申込する旨 | この度は、窓口での説明不足、及び患者さまが理解しているかどうかの確認不足により、不快な思いをさせたこと、および再度ご来院いただいたことに対して、深くお詫び申し上げます。大変申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように証明書申込の手順、必要書類等について分かりやす |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>全く聞いていなかった。何故窓口の係が申込することを伝えなかったのか？きちんとした対応をして下さい。窓口の人の教育して下さい。わざわざ来ることになりました。</p> | <p>く丁寧な説明や応対を心掛けるよう周知徹底いたしました。</p> |
| 5 | <p>入院していました。傷みもあり、つらい日や時間もありません。ナースの方に大変お世話になり感謝していますが、退院時大きな声であいさつ会釈しえ通りでしたが一言も言葉もなく、会釈すらなく、信じられないの一言。感謝して良くなっている気持ちが・・・イヤな気分になり大変残念です。看護師としての仕事への気持ちがないのか指導が悪いのか？立場を置き換えて考えてほしいです</p> | <p>この度は、退院される際の看護師の対応によって不愉快な思いを抱かせてしまいましたこと、誠に申し訳ございません。頂いたご意見を看護職員に周知し、患者さまへの配慮を持って接遇に気をつけていくよう指導してまいります。</p> |
| 6 | <p>改善してもらいたいこと。考えてほしいこと。患者の気持ちになって。</p> <p>①食事おいしくならないでしょうか。入院中一番の楽しみだと思えます。大半の入院患者は。</p> <p>②採血、点滴がうまくできる人が少なく、腕がはれ、うっ血してる。（虐待のあざのようになっている）。人員不足なのはわかりますが、こんな状態だとは思わなかった。入院したことも病院診察もしたことがなかったの。</p> | <p>①食事につきましては、治療食であれば各種疾患ガイドライン、一般食なら日本人の食事摂取基準等に基づき提供しております。提供している病院食については、普通食は毎日、治療食については週替わりで栄養士又は医師が検食を行っております。また日々、残食の計量を行い、残食が多い献立については毎月開催している委託給食会社との会議にて検討し変更するなど改善を図るようにしています。なお、使用する食材につきましては、今般の社会情勢により食材料費が高騰している中で、限られた予算内での食事提供に苦慮しているところです。患者さんからいただく食事療養標準負担額の7割以上は食材費に充てておりますが、高価な食材の購入は難しい状況です。今後も検食や残食調査、嗜好調査の結果を踏まえ、より美味しい食事を目指し努力して参りたいと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>②この度は、採血・輸液において腫れなどが生じ、辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。人手不足の中ではありますが、採血・輸液時には正しい手技で安全に実施できるよう引き続き指導・教育を実施してまいります。</p> |