

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
4/24 AM10:50 頃、心リハから病室に帰る途中、色々な人達が通行しており、普通に歩けない人は危険である。 職員通路、検査室、コンビニなどから、縦横無尽に人が行き交う。やっと避けて通過したところ、左側よりパイプ式のラック(?)がいきなり出されて来た。 接触寸前であった。職員さんからお詫びはありましたが、安全に歩行出来るようにお願いします。	このたびは、入院患者さんが歩行しづらい状況となり、ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 時間帯によっては、院内の往来が多くなる場合がございますが、患者さんに安心してお過ごしいただけるよう、引き続き安全な院内環境づくりに努めてまいります。 ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
本日午後より抗がん剤点滴お世話になりました。 E 館 2 階にて、させて頂きましたが看護師さん同士の私語があまりにひどく気分を害してしまいました。 きちんとやって下さっている方もおりました。 治療内容は特に静かに安心して受けたい科ですよね。 ご検討くださいませ。 普段より丁寧にやって下さっている栄養担当の方も多くいます。	このたびは、化学療法室における看護師の私語により、治療中に不快な思いとご不安をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。 抗がん剤治療という大変ご負担の大きい時間を過ごされている中で、配慮が欠けていたことを重く受け止めております。化学療法室スタッフへ、患者さんの療養環境に対する意識をあらためて徹底するよう指導いたしました。 このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。 今後も患者さんの声を真摯に受け止め、より良い医療環境づくりに努めてまいります。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
呼吸器内科 A 先生に関して ・彼は診察内容の細かい説明がない。 月一度の診察、レントゲン、採血を行うが、全く説明を受けない。他科の先生は資料を頂き説明を受けるが A 先生には無い ・今後の診察方針についても説明を受けない。様子を見るのみで治療方針を明確にされない。 ・患者と言うものは絶えず不安に感じてる。少しの説明を頂き和らげたい。 患者を思う気持ち、心優しさが無く乏しいと思う。もっと患者に寄り添ってほしい。	この度はご不安を与える対応をしてしまい誠に申し訳ありませんでした。 医師の診療における態度や説明は、技術や知識などと同様に大切であると考えております。 お手紙からは詳細な状況は分かりませんが、担当医には今後の対応につき指導いたしました。また担当医師だけでなく診療局医師へ丁寧でわかりやすい説明を行い、不安を払拭できるような対応を心がけるように周知いたします。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
いつも混雑にへきへきします。2 時間でやっと問診、老人が多いこの時世、いろいろなシステムを新しく 大学病院なみに受診出来たらとせつに感じます。 資金がない...クラウドファンディングで集めるとか、いろいろ考えられます。 このセンターを作ったのは、市内の医院へのサポートでした。日本でも一時話題になりました。新しく造る建設と別に、今よりスピーディに利用出来る事を願ってます。	このたびは、診察までにお時間を要してしまい、大変申し訳ございませんでした。また、貴重なご提案をいただき、ありがとうございました。 ご指摘のとおり、診察までお待たせしている状況につきましては、当院としても課題と認識しております。新たなシステム導入についても、費用面を含めた諸条件を踏まえ、現時点での対応は難しい状況です。 いただいたご意見を真摯に受け止め、今後も改善に努めてまいります。何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
代謝内科ですが、先生が変わった事で、待ち時間が大幅に遅れています。1人1人の診察と次の人を呼ぶまでの時間があまりに長すぎます。	この度は代謝内科の診療において長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 代謝内科は予約制をとってはおりますが、患者さん個々の状態や急患の対応などにより予約時間からかなり遅れてしまうこともございます。また、予約外で受診された方が多い場合に診察前の検査指示や、診察が終わられた方でも文書の作成や入院が必要となった場合の指示などで時間がかかることがあり、これらが重なると、呼びするまで長くお待たせしてしまう場合がございます。当日は予約外で受診された患者さんが多くこのような状況でした。 予約時間どおりに診察できず大変ご迷惑をおかけしていることは承知しておりますが、ご理解ご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
糖尿病なのですが他の人達がたくさん居る中で堂々と糖尿病の薬とか病名を言わないでほしいです。 知られたくないので。目薬でぼやけて字が見えにくくて下手な字ですみません。	このたびは、問診内容の確認の際、プライバシーへの配慮が行き届かず、ご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。 本来であれば、個室等をご用意し、安心してお話しいただける環境を整えるべきところですが、現状では対応が難しい状況にございます。今後は、限られた環境の中でも、プライバシーに十分配慮した対応に努めてまいります。 今後も患者さんから信頼いただける外来であるよう、スタッフ一同、より一層努めてまいります。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
前略 今日予約時間から 4 時間 10 分待ちました。以前は最長 5 時間を待った時があったが、80 歳近くなるとこの時間は堪えます。やはり年配の人達が席でこの事を話してました。 予約時間、もう少しどうにかありませんでしょうか。	このたびは、診察までに長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ございませんでした。 特に、ご高齢の患者さんにとって、4 時間もの待ち時間は大変なご負担であったことと存じます。ご不快な思いとご心労をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 当日の診療状況によりお待たせしてしまう場合がございますが、今後はできる限り待ち時間の軽減に努め、患者さんに少しでも安心して受診していただけるよう、外来体制の改善に努めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

皆さんから寄せられたご意見等

(※基本的には原文通りに掲載させて頂いております。)

受付期間:令和8年5月分

ご意見	当院の考え・対応
病院長様 循環器科における処方対応について、極めて重大な問題があったため、ご報告と改善要望を申し上げます。今回、ワーファリンが誤って少ない日数で処方されており、次回外来予約日まで約 2 週間分不足する状況となっていました。処方日数不足そのものについては、人為的ミスは起こり得るものと理解しております。また、受け取った際に自身で十分確認できていなかった点については、当方にも一定の責任があると考えております。 しかしながら、その後の循環器科外来受付窓口の対応については、患者の生命・安全に対する意識が著しく欠如していると感じざるを得ず、大変強い危機感を抱きました。2026 年 5 月 22 日(金)午前 8 時頃、病院へ電話し、 ・ワーファリンが本日分でなくなること ・自宅に 3 年ほど前の残薬があり、それを服用すれば約 2 週間程度は凌げる可能性があること を説明しました。 その際、「外来は 9 時からなので、9 時以降にかけ直して	このたびは、お問い合わせいただいた際、外来スタッフの対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、また、処方日数の不足によりご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 今回、お問い合わせ内容についてカルテで十分な確認を行わないまま対応してしまったことで、ご不信を抱かせる結果となってしまいました。 今後は、お問い合わせの際に適切な対応ができるよう、外来スタッフへの指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 引き続き、患者さんから信頼をいただけるよう、外来一同努めてまいります。

ほしい」と案内されたため、9 時過ぎに再度電話いたしました。電話口の担当者は、一度保留のうえ循環器外来へ確認されたようでしたが、循環器科へ直接取り次いでもらうことなく、「11 時までに来院すれば処方するとのこと」と一方的に案内されました。当方は、その時点で仕事の都合により品川におり、「本日はどうしても 11 時までに来院できない」旨の説明をし、ようやく循環器外来受付へ転送いただきました。しかし、循環器科受付窓口では、

- ・11 時までに来院すれば処方する
- ・家族は来られないのか
- ・来てもらわないとどうにもできない
- ・3 年前の残薬については分らない
- ・近所のかかりつけ医で処方してもらえないのか

などの発言が続きました。特に問題であると感じたのは、これらが医師確認を経た正式判断というより、受付担当者個人の判断で話が進められているように感じられた点です。さらに、「近所のかかりつけ医で処方してもらうのは可能なのか」と確認をすると、「分らない」との回答であり、代替案を自分で提示しながら、その可否について確認されていないという、極めて無責任な対応でした。そもそも今回の原因は病院側の処方ミスです。

その状況にもかかわらず、患者側の仕事や生活事情を一

切顧みることなく、「来院できないなら処方できない」という方向で一方的に話が進められていたことに、強い不信感を抱きました。加えて、ワーファリンは服用中断が重大なリスクに直結し得る薬剤です。

そのような薬剤について、受付窓口の段階で「来られないなら処方できません」という趣旨の対応が淡々となされたことは、医療安全上、極めて重大な問題ではないかと考えます。こちらから「医師に確認していただけないか」とお願いしたところ、最終的には医師および師長判断として、「病院側のミスであるため、土曜日に救急外来へ処方箋を預ける」という対応が可能となりました。

つまり、適切に確認を行えば対応可能であったにもかかわらず、当初は受付担当者段階で実質的に拒否されかけていたということになります。結果として対応いただけたことは、先生や師長の方には大変感謝をしております。

しかし、患者側から強く確認を求めなければ適切な対応に至らなかったこと、そして生命維持に関わる薬剤について、窓口担当者の裁量的判断で対応が左右されているように見受けられたことについては、深刻な問題であると思います。電話冒頭では、「録音させていただく場合があります」とのアナウンスが流れておりました。もし記録が残っているようでしたら、2026 年 5 月 22 日午前 9 時 10 分

頃の循環器科受付との通話内容をご確認いただき、患者
対応および医療安全体制の改善に繋がっていただければ幸
いです。どうぞよろしくお願いいたします。