

ご意見への回答(令和7年4月～令和8年3月分)
貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	会社の健診で毎年ここの病院にきます。●●行っても生年月日と名前聞かれます。○○する時も生年月日と名前書いた容器確認させます。◎◎の検査行くと、生年月日も名前も聞きません。△△って人でした。毎年、この人にあたるのですが、毎年聞きません。患者誤認防止のため、生年月日、名前を確認聞いてください。□□する時も雑です。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘の内容について担当部門で確認したところ、健診で来院する方への生年月日、お名前の確認が時折疎かになっておりました。今後は患者誤認防止のため、患者確認をしっかりおこなって参ります。 また、検査の際のご指摘に対しては、患者様にご不快な気持ちにさせないよう、丁寧な手技、対応をおこなって参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
2	○○科を受診しましたが、2人の先生のうち、おひとり後で診てくださる先生が、大きな声で叱るような話し方でした。私に対しては普通かと思いましたが、耳の悪いお年寄りや聞き返す人、質問する人に大きな声でなげやりに話され、あるおじいさんは「怒られに来ているようだ」と言っていました。お忙しい中いらだつこともあろうかと思いますが、不安を抱えて受診する患者にやさしく接していただければと思います。 看護師さんたちは優しく話を聞いてくださいました。	この度は当院受診の際、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 診察につきましては、様々な患者様と接する機会が多いため、一人一人の患者様に合わせ、わかりやすい対応を心がけておりますが、耳の遠い患者様などにご説明する際に大きな声で話しかけることで、口調が荒く怒って説明しているように聞こえることがあるかもしれません。 患者様が質問しやすい環境づくり、わかりやすく丁寧な言葉での説明、患者様に寄り添った対応をすることを再認識し、常に心がけて診察にあたることを再確認させていただきました。 患者様に安心して医療をお受けいただけるよう、皆様に信頼される病院づくりを努めて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和7年4月～令和8年3月分)
貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

3	はじめに●●●●先生いつもご親切でていねいなご説明下さりこれも大変感謝いたしております。 〇〇さん、◎◎さん、△△さん、□□さん、やさしい心をおもちの方々と心をこめて接して下さった様に思えました。ありがとうございました。 本日退院出来るとの事です。 この間すべてに心優しく親切に接して下さった皆様ほんとうにご苦勞様でした。心から感謝しております。 皆さんがきれいで目も楽しませてくださいました。ありがとうございました。 お元気で日々お過ごし下さい。	この度は、ご意見箱へ感謝のお言葉を頂き誠にありがとうございました。 患者様からお褒めのお言葉を頂けたことを今後の糧として、地域の皆様のご期待にお応えし、当病院を訪れる皆様に安心して医療をお受けいただくことができるよう、職員一同、今後もより一層接遇の向上に努めるとともに、より良い医療の提供に努めて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願い申し上げます。
4	薬のことで一つ聞いてもいいですか。 チューブに入っている薬一つ多く出してもらえませんか、そしたら大きな声で「そんなに出したら私が叱られる」とおこり出して、それこそ私の方がしかられてドキドキしてなにが言われたのかわからず、ただただ、はいはいと4回言って出た。 そしたらまた呼ばれたので、こんどは何ですかと言ったら「●●」をぬくと言った。初めの方で「くせになるから」と言っていて、先生はあんまりおこったのでわからなくなったのでは。あんな大声を出してこの先生には後は診てもらいたくない。ほんとにほんとにくやしかった。	この度は受診された診療科におきまして、ご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。 患者様に寄り添った医療を提供できるよう指導しておりますが、この度は患者様への配慮や敬意が欠けていたものと思います。 当院では接遇向上に関する取り組みを実施しており、接遇研修等を通じて、職員一人ひとりが信頼できる医療を提供できるよう、研鑽を積んでおります。しかしながら、このような事が起きてしまったことは非常に残念であり、今後二度と同じことがないよう、さらなる再発防止に努め、医師を含む職員への啓発と改善の取り組みを行って参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和7年4月～令和8年3月分)
貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

5	休日もしリハビリがしたいです。 宜しく願いしたいです。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 現在、当院では人員体制の関係で、休日のリハビリ実施が難しい状況となっております。 皆様により良いリハビリを提供できるよう、今後の体制づくりの中で検討させていただきます。ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
6	今、各自名前と呼ばれていますが、個人情報ですので、番号とかで呼ぶ方がいいと思われ ます。 狭い地域ですので、すぐ、うわさになります。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 患者様からのプライバシー保護に関するご意見は、当院としても重要な課題と認識しております。 現在は、診療のご案内を正確に行うためにお名前でお呼びしておりますが、今後は番号での呼び出し方法についても、運用面などを含めて検討させていただきたいと考えております。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
7	今日〇〇先生に診てもらいましたが、先生が自分の話だけで私のことを聞く耳を持っていない。 先生自分のことだけ私にいうだけでもっと私の話を聞いて説明してもらいたい。こんな先生は初めてだ。腹立たしい。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 この度は受診された診療科におきまして、ご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。 患者様に寄り添った医療を提供出来るよう心掛けておりますが、このたびは患者様への配慮が欠けていたものと思います。いただきましたご意見を真摯に受け止め、今後は患者様のお話を丁寧に伺い、納得いただける診療を行えるよう、改善に努めてまいります。 ご不明な点やご不安な点がございましたら、診察後でもどのスタッフでも承り対応させていただきますので、遠慮なくお声掛けいただけますと幸いです。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和7年4月～令和8年3月分)
貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

8	〇〇科を受診しました。〇〇が出たことから目視の診断で、塗り薬と飲み薬を処方してもらい、1週間後にまた来てくださいとのことで、来院した。 私は先生に「この薬を使ったところ悪化したので、週の後半は使っていません。別の症状だと思う。」と伝えたところ、先生は「1週間後の症状を見たかった。私を信用していないなら、他の病院でもどこでも行って診てもらえばいい。」と突然声を荒げがち切れてしまった。これが患者に対する言動なのかと呆れかえって言葉も出なかった。その後処方された塗り薬を使用したが、治らないことから、他の病院で診断をしてもらったところ、別の症状で今までの薬では治らないと言われ、別の薬を処方されました。 このような対応できないやぶ医者、人の話も聞かない、プライドが高いだけの医者はいない。薬を処方するときには、お薬手帳も必要なのではないのか。お薬手帳も確認せず薬を処方する。他の病院では診察前にお薬手帳の提示を求められている。全然なっていない。この状況について先生に伝えて下さい。先生方は忙しいと思うが、診察の勉強をすることは基より、対人関係が一番なのではないかと思う。考えを改めないと進歩はないし、角館総合病院の今後の経営にも影響があると思う。無駄な時間と費用をかけてしまったが、今後このようなことがないようお願いしたい。	この度は受診された診療科におきまして、ご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。医師の言動は患者様への配慮や敬意に欠けていたものと考えられ、ご不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。 医師は、患者様に寄り添った医療の提供ができるよう努めなければならない、患者様に安心して治療に臨んでいただけるよう努めて参ります。 この度の貴重なご意見を真摯に受け止め、より良い医療の提供と地域の皆様から信頼される病院を目指してまいります。 今後とも、ご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。
9	〇〇科受診。 他の病院では、呼出を番号使用。ここではフルネームを呼んでから、お薬手帳を持ってこないことを理由に、数十人の患者さんが丸聞こえの場所で、通院歴や使用中の薬名、かかりつけの病院名を聞かれ「アゼン」とした。 経営赤字と聞いていますが…でしょうね。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 この度は、受診の際にご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 大勢の患者さんがいる前での個人情報の聞き取りをした件につきましては、個人情報の守秘、プライバシーの保護のため、聞き取りをする際は、個室で行うことを大前提とすることを当該スタッフはもちろん、外来全体で再確認しました。今後は、このようなことがないよう徹底してまいります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和7年4月～令和8年3月分)
貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

10	子供にミルクをあげるため授乳室に行ったら、青いエプロンのおばさん2人がコーヒー飲みながら、休憩していました。たぶん正面玄関で熱を測っている人と、体重計の所にいる人だと思います。おばさんが休んでいる間は、私は授乳室を使うことができませんでした。授乳室で休憩しないでほしいです。 病院赤字ですよね？必要な人ですか？	この度は、当院利用の際にご不便おかけし、誠に申し訳ございませんでした。 ボランティアで検温業務等を行っていただいている方々ですが、今後は授乳室を休憩室として使用しないよう指導いたしました。 今後はご指摘のようなことがないように、より一層接遇向上に努めて参ります。
11	私は月2～3回最低でも月1回は診察で通っている患者です。 今は受付にいる〇〇さんです。この方は居場所があちこち変わっています。この方の威圧的な態度、言葉遣いです！私以外にも何人もの人にもこのような態度で接しているのを見ました！ 壁際で同僚の方とおしゃべりなど…出来ましたら外来の受付とかでなく、患者と会わない事務所の中とか異動できないでしょうか。周りにも気分を害したと思う人がかなりいます。要望です。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 この度のフロント業務に関しまして、ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。 今後はご提言をしっかりと受け止め、ご指摘のようなことがないように、接遇向上に職員一同取り組んでいく所存です。 ご提言をいただきました患者様におかれましては、お身体ご自愛されお過ごしくださいますようお願い申し上げます。