

投書箱 「わたしの声」 お答え

2026年10月14日発行 院所利用委員会
下越病院管理会議

	投書の内容	病院からの回答・対応
8月	土曜の午後1時頃 トイレで排尿時に激しい痛みと便器に 鮮血が広がり、人生初でびっくりしました。 ドキドキしながら30分程ようすをみたら、2、3回トイレに行くたび激痛と 鮮血。どうしたものかと、薬局へ行きましたが、薬剤師は13:00まで不在 でした。2、3件まわりましたが薬剤師はいませんでした。友人に連絡した ら、「その症状だと売薬では無理だと思うので、病院へ行った方がよい。 下越病院なら行けるでしょ。」 と言われ下越病院の入退出入口から入りました。 ガラス越しに女性に症状を説明していると女性の背後から 男性が大声で「電話してからでないとダメだ。」と言われびっくりし、 「すみません」と思わずあやまりました。まもなく看護師さんが「先生は 重症患者さんにつきっきりで対応する事ができません。」と言いました。 あ〜、電話しないで来た大変なルール違反してしまったんだ！落ち込 み、診察はなし…。がっかりしました。 私は歩けるし、話せるし、熱はないし、電話しないで来たルール違反はす るし…診察してもらえる対象ではなかったんだ…。急患診療センターをす すめてくれました。 単独で急患診療センターに行た事はなく、とても不安でした。のどが乾い ていましたが、尿意をもよおしたら大変と思い水分をとらず、暑い駐車場 へ1歩ふみだしました。やっとの思いで急患診療センターへ着いて検尿し （真っ赤な血尿のコップ）を持って…。先生が検尿のデーター示しなが ら、説明してくださり、薬を出してもらえました。「この検尿のデーター と、薬名の付いている薬袋をもって月曜には、必ず、かかりつけ医に行っ て下さい。」と話して下さいました。やっとの思いで家人のいない家に着 いたのは午後7時前、道路が大変混雑。 やっとな水分をとれるようになりました。 しかし…お落ち事落ち込む事の多い日でした。 「みんなの医療」毎年年度はじめの頃に、新人のドクターさん、看護師さ ん、事務方さん、リハビリ関係の皆さんの抱負がのります。 「地域の皆さんによりそった医療をめざします…。 廊下の額にも「公平だったか、区別、だったか、差別だったかせず、公平 物な診療に努めます。」ような事が書かれてありました。 なんだか…言葉ひとつで、落ちむ…落ちこんだ…私の我ままが発端？ クレーマー家と思われていますか？ 迷いましたが、書いてみました。 乱筆 乱文にて失礼しました。 回収場所 病院正面玄関	このたびは、職員の対応で不安なお気持ちにさせてしまい、申し訳ござい ませんでした。 声をかけた男性スタッフの対応について指導いたしました。 なお、受診時は一度、お電話をいただくとご案内がスムーズです。 いただいたご意見を職員で共有し、今後の改善に努めます。 ご意見をお寄せくださり、ありがとうございました。

投書の内容		病院からの回答・対応
8月	今回投書するにあたり、〇〇先生に対してカスハラに当たるのではないかと思います相当悩みました。 でも、検診がこの先生に当たると必ずと言って良いほど、一事が万事「なんで自分がこんなこと言われなければならないの」という質問を詰問されます。今迄こちらの病院には大変お世話になっている事もあり、我慢して参りました。しかしながら、今回あまりにも理不尽な為、とうとう一事ですが切れてしまいました。箇条書きになりますが、一連の問答をお伝え致します。 冒頭から ●持病の検診をなぜ当院で受診しないのか。（答～大学病院に入院した時の主治医が、〇〇病院に派遣されていることから、大学病院に紹介されました。最初この病気になったとき一番に、こちらの病院に相談しましたが「担当科がない」と言うことで断られました。）（ちなみに今回は～こんな難しい病気効いてもわからん、次進めよう）でした。 ●何故県央基幹病院または、市民病院じゃないのか紹介状があれば可能だ。（答～無言。大学病院の突然の提案でしたし、私に他の選択肢はないように思えます。） ●血液検査の結果が知りたいようだが理由は。今の医学はその項目も数値はあまり重要視していない云々。（答～余病が慢性気味にあり、〇〇病院の先生はその数値を参考に、帰る病院を受診するよう指示を出される。）※今回のドッグ報告書では【〇〇が高値です。精査についてかかりつけ医に相談ください。】充分参考にしている。どうなっているの。 ●なんでこんな短期間で多数回レントゲン検査を受けるのか。体の負担を考えたことがあるのか。（答～とうとう私は切れました～私にどうすれと言うんですか、選択肢は有りますか、教えてください。） 以後、冷静をなくしているため文字起こしはできません、控えます。 この先生に当たると、何時もこう思います、私は患者です。 以上散文にて 回収場所 病院正面玄関	このたびは、診療に際してご不快な思いとご負担をおかけしましたこと、申し訳ございません。 これまで当院を受診される中で、担当医の言葉や説明により、責められている、十分に話を聞いてもらえないと感じておられたことを拝読いたしました。 また、検査の必要性や結果、医療機関の選択に関するご疑問についても、十分に納得いただける説明が大切であると考えております。 医療上の判断にあたっては、検査や治療の必要性、他の医療機関への紹介の経緯など、それぞれの事情を踏まえる必要がありますが、その際にも患者さんのお気持ちやご事情に配慮し、丁寧に説明することが重要です。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。 また、今回、率直なお気持ちをお寄せいただきましたことに感謝申し上げます。 今後も、患者さんが安心して受診いただけるよう、丁寧な説明と信頼関係を大切にした診療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。
9月 中旬	西側廊下のつきあたり、その他の非常階段のフロアにカラスのフンがたくさんあって、気持ちが悪いです。時々掃除したらどうでしょうか。 回収場所 4階西病棟	このたびは、不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた箇所については、月に1度、定期清掃を実施しております。 今後も定期的に状況を確認し、清潔な環境の維持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。
9月 中旬	祖母の看取りで参りました。 〇〇さんにお世話になりありがとうございました。 回収場所 6階西病棟	温かいお言葉をありがとうございます。 本人にもお伝えし、今後の励みとさせていただきます。
9月	音楽をJ-POPにしてほしい 回収場所 かつメディカルフィットネス ウォーム	この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 館内BGMを、洋楽と邦楽が両方流れるチャンネルに設定いたしました。 今後も皆さまが心地良く運動できるよう、環境整備に努めてまいります。 今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
10月 中旬	皆さん、とても温かく、対応が迅速で先生も顔を見て聞いて下さり感謝です。 回収場所 病院正面玄関	職員一同の励みになります。これからも安心して受診いただける対応に努めてまいります。

このほかにも投書をいただき、個別に回答しております。