

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年4月

| No. | ご意見内容                                                                                                                                                                                                                                                              | コメント（対応）                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <p>今日、外来で来ましたが、「来院者用駐車場利用料金の改定について」をもらいましたが、料金がかかるのは、やめてほしいです。</p> <p>30分では終わりません。</p> <p>いつも3か所で受診しています＆眼科は検査に時間がかかる＆朝イチで採血があるので、とてもとても30分では足りません。</p> <p>月に2回来る事もありますので、¥300／1回は、大きな出費です。</p> <p>医大は患者さんにやさしい病院と思っていたのにショック、残念です。</p> <p>※ もう一度、ご検討をおねがいします。</p> | <p>駐車場の維持管理に関する様々な費用が増加しており、無料サービスの提供が困難な状況となりました。</p> <p>今後も継続して駐車スペースを提供していくために料金の見直しを行い、令和7年7月1日から外来受診時のご利用を含め、来院者の皆様にご負担いただくこととなりました。</p> <p>何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p> |
| 2   | <p>検査入院でお世話になりましたが、〇階ナースの方々、皆さん方とてもやさしく明るく、元気で話やすく、良くして頂きました。</p> <p>快適な検査入院生活が送れました。ありがとうございました。</p>                                                                                                                                                              | <p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>                                                                                                                           |
| 3   | <p>外来受付で、受診カードを出してから名前を呼ばれる迄が、非常に遅い。</p> <p>酷く混雑しているにもかかわらず受付が一人で、今日等は人様の事ですが、1時間前に受診カードを出したのに、別人の受診カードを渡され、検査に行き却下され、受付に戻って来て、申し出てゴタゴタになり、その方は、受付の人に間違えてカードを渡され、大変な思いをしているのに謝罪もされず、とても気の毒でした。</p> <p>もう少し受付をスムーズにしていいただかなければ、7月から駐車料金が有料になるのですから、患者は大変です。</p>     | <p>長時間お待ちのところ、外来受付担当者の対応で、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>個人の特定が難しく、個別指導とはなりませんが、今回のご意見を受付業務に係るスタッフ間で周知し、個々の対応を振り返るとともに接遇の改善に努めて参ります。</p>                                     |

|   |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>〇〇〇〇センターで治療をしている者です。</p> <p>〇〇剤の点滴の後、トイレの手洗いの水が冷たすぎて、とても辛いです。</p> <p>〇〇剤の副作用で冷たい物を触らないようにと説明され、家でも気をつけているのですが、点滴の直後に冷たい水しか出ないのは、とても辛いです。</p> <p>全館は難しくても、せめて〇〇〇〇センター前のトイレの手洗いは、温かくなってほしいです。どうかお願いします。</p> | <p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>手洗いの水の温度を人肌程度に調整をいたしました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5 | <p>H Pを見た時に、検査室の受け付け開始時間がなく不便だった。</p> <p>定期通院（数か月ごと）していると、診察前に検査するように言われていることが多いので、そのあたりもH Pに案内してほしい。</p>                                                                                                    | <p>検査室は複数ありますので、詳細をお知らせください。</p> <p>診察前の検査等に関しては、患者さんによって様々ですので、医師からの指示や、予約票の表示を確認して頂くよう、お願いいたします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6 | <p>採血室の周辺にイスを増やしてほしいです。</p>                                                                                                                                                                                  | <p>関係部署に報告のうえ、検討させていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7 | <p>こんにちは。皆さま、日々お疲れさまです。</p> <p>いつも、目くばりして頂き、ありがとうございます。</p> <p>本人さんも気持ち良く努力されている様子。</p> <p>皆様のおかげかと思っています。ありがとうございます。</p>                                                                                    | <p>あたたかいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8 | <p>駐車場の料金がかかる件については、仕方ないと思いますが、それなりの努力をしてほしいです。</p> <p>特に料金計算に1時間以上待たされて、会計でも30分以上待たされると怒りと言えませんが。</p> <p>わざと遅くしていると思われるのも仕方ない事です。</p> <p>何とか早くなるように、努力して欲しいです。</p>                                          | <p>駐車場の維持管理に関する様々な費用が増加しており、無料サービスの提供が困難な状況となりました。</p> <p>今後も継続して駐車スペースを提供していくために、料金の見直しを行い、令和7年7月1日から外来受診時のご利用を含め、来院者の皆様にご負担いただくこととなりました。</p> <p>何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>外来診療の待ち時間につきましては、かかりつけ医の推進、完全予約制に加え、令和6年12月からは会計窓口での待ち時間を大幅に短縮する会計の後払いシステムを導入いたしました。</p> <p>特に後払いシステムは、スマホに専用アプリをインストールし、診療券とクレジットカードを登録いただくことで、料金計算を待たずに、ご帰宅いただけるサービスです。</p> <p>一日の外来受診患者数が、1,700人から多い時で2,000人を超える中で、採血室、各診療科、受付および会計窓口、それぞれの部署において、システムの導入や人員配置など様々な方策を試行し、患者さんを円滑にご案内できるよう努力をしております。</p> <p>現状では、午前中よりも午後からの診療の方が、比較的待ち時間は少ない傾向にあります。</p> <p>引き続き、皆様のご協力を得ながら、待ち時間の改善に努めさせていただきます。</p> |