

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年12月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	受診した場合の駐車料金を元に戻してほしい。 診断書の料金も高額。患者負担大きい。	駐車料金については、駐車場の維持管理に関する様々な費用が増加しており、無料提供が困難な状況となりました。 ついでに、今後も病院として、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、来院者の皆さまにご負担いただくこととしました。 また、近年の著しい物価上昇による諸経費の増加に伴い、令和7年5月1日に文書料を改定しております。 何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。
2	〇〇外来窓口に行った際、〇〇〇〇という職員の方の態度が悪くとても不快でした。 上から目線の物の言い方、偉そうな態度が来客に対する敬意が全く感じられませんでした。 窓口は病院の顔です。 もっと接客教育を徹底していただきたいです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 ご指摘の駐車スペースは、救急車等の緊急車両が駐車するためのスペースとして使用しているため、一般の患者さんやご家族の方の駐車はご遠慮いただいております。 窓口対応をしていた職員には、今回のご意見を伝え、振り返りを行いました。 今後は、患者さんやご家族に不快な思いをさせることのないよう、職員の対応改善のほか、わかりやすい掲示にする等の運営を徹底いたします。
3	① 特定疾患は後払いになりませんか？ ② 採血の受付番号にQRコードをつけるというのはどうでしょう。 ③ 20〇〇年〇月No.〇の意見は〇〇番外来の事です。	ご意見ありがとうございます。 ① 後払い会計は、料金計算窓口で患者さんの保険等を確認後、そのまま帰宅いただくことで会計の待ち時間を短縮するシステムで、閉窓後に料金計算を行うことで会計の混雑緩和を図っております。 指定難病（旧、特定疾患）に係る管理票をお持ちの患者さんについては、月当たりの自己負担累計額を管理する観点から、まず、診療にかかった医療費を料金計算窓口で計算し、お預かりした管理票に記載後、管理票を患者さんに返却する必要があります、現状では後払い会計システムの流れに含めることができない状況です。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますよう、お願いいたします。 ② 採血の受付方法に関しては、ご提案の意図する詳細をお知らせください。 ③ 〇〇番外来のエアコンの温度管理のご意見に関しては、関係部署に報告いたします。

4	<p>足が悪いのに、駐車場は1番遠くしか空いていない。          しかも病院までゆるい坂。          ボランティア？ 突っ立ってるだけ何してるの？</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。          病院正面玄関前に「歩行が困難な方、及び車椅子利用の方専用スペース」として          駐車場を設けておりますので、そちらをご利用ください。          病院ボランティアは、あくまで自発的な社会貢献活動として、診療手続きの補助や院内の          案内、送迎のお世話など、患者さんに寄り添い、安らぎを得ていただける環境づくりのため          お力添えをいただいております。</p>
5	<p>〇〇〇号室に入院した者です。          洗面の排水の汚れが異常に悪く、とても、歯磨き、洗面をする所ではありませんでした。          共同の洗面所まで毎回は行っていました。          手洗いの泡も流れない状態です。          清掃の時、いかに流していないか・・・と思います。          気づくと思うのです。          デイルームの排水も少し悪いです。          全体的に古くなってきているのかもしれませんが、衛生面は大切な事です。          早急な改善、清掃を望みます。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。          早急に対応する旨、関係部署に報告いたします。</p>
6	<p>〇/〇(火) 〇〇〇〇科〇〇番受付（〇〇さん？）とても雰囲気やわらかく          親切で対応も早く良かった。          このような人をスタッフの模範としてほしい。（14:45頃だったと思います）</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。          関係部署に報告いたします。</p>
7	<p>〇番〇〇科外来の受付の方の対応が悪すぎ、外来患者が          ずっと長い時間待っていても無視。          「あっち」とか「そっち」から来るとか、言葉使いが悪い。          暇にしているも外線電話にも出ない。          対応の改善をしてほしい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。          いただいたご意見はスタッフ間で共有し、接遇の改善に努めてまいります。</p>
8	<p>処置で入院する日が体調不良で延期になり、何度か、その日程などで          やりとり電話をしたのですが、〇〇医師？という方に、          「病院から電話を何回もしているけど、つながらなかった」          「着信拒否や知らない番号からは、そちらがでないのでは？」と          失礼な言い方でおしつけられました。          そのやりとり自体、その方は携帯からで、知らない番号からのもの出ているので、          そのようなことはしていないのですが・・・その方の番号もあり、          もし、今後も他の方に同じような対応をとらないよう、院内で注意していただけたらと          思い、書かせてもらいました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。          関係部署に報告いたします。</p>

9	<p>○月○日○○○科の診察を待っていた時（AM11:00過ぎ頃）、後ろで看護師さんが尿パックの必要な患者さんに、まわりの人に聞こえる声で説明していたが、看護師にとっては日常の会話かもしれないが、その患者さんにしてみれば人に聞かれたくない内容なので、そういう話（説明）は、どこか別室でやるべきと感じた。（思った）</p> <p>そういう話のできる小部屋を用意されると良いと思います。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見は、周囲への配慮が必要であったと認識しております。</p> <p>関係部署に報告のうえ、看護師への周知、情報共有を行わせていただきます。</p>
10	<p>現在、子どもが○○科病棟に入院中なのですが、先日○○○科の先生がサンタさんの格好をし、保護者にプレゼントをくださいました。</p> <p>子どもの急な入院とクリスマスと一緒に自宅で過ごすことのできない寂しさの中、とても嬉しいサプライズで心がほっこりしました。</p> <p>○○○科の先生方の優しさに心丈夫になりました。</p> <p>子どもにではなく、保護者というのが、なかなか無く嬉しいプレゼントでした。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	<p>温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>
11	<p>外来の外線電話がなかなか繋がらなく困ります。</p> <p>○○外来へ子どもが体調悪く、すぐに受診をした方がいいのかを確認させていただきたく、19回目ようやく繋がりました。</p> <p>以前、緊急手術した経過もある為、早く受診をした方がいいのではないかと不安の中、電話が繋がるまで掛け続けました。</p> <p>病院にも色々ご事情もあると思いますが、どうかスムーズに電話が繋がるようにご配慮をよろしくお願いします。</p>	<p>電話が繋がりにくい状況について、ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>現在、外来受付では、受付業務と電話対応を並行して行っており、午前中などの混雑時には、電話対応が遅れる場合がございます。</p> <p>より円滑な対応ができるよう、引き続き、業務の見直しや体制の強化などを検討してまいります。</p>