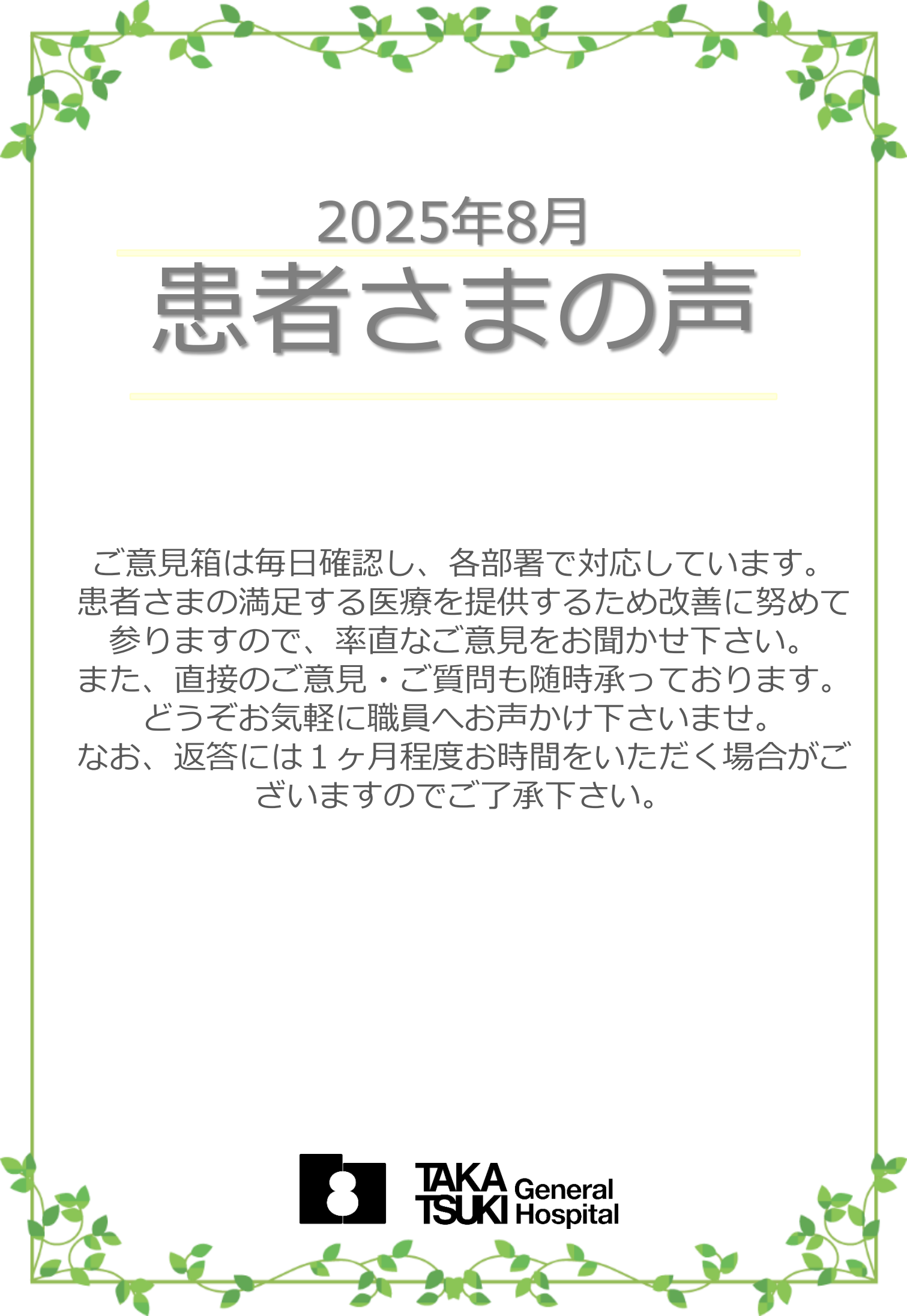




2025年8月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) (遺伝外来より電話、留守電にならず着信履歴から折り返してくださった患者様からのご意見。遺伝外来では患者様にお電話が繋がらなかった時点で、TELした旨と折り返しがあった場合の取次先を掲示板に残していた)
患者様は直近の当院通院歴がなかったため、電話に心当たりがないと話すと電話交換が「間違いかもしれません」と回答した。間違いなのかどうか確認して欲しいと伝えると「手間なので」と交換に言われた。過去に産婦人科にかかったことがあると伝えて、産婦人科の事務を取次され、産婦人科の事務が掲示板を見て遺伝外来に繋げてくれた。

A) この度は電話交換の対応により、不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。いただいたご意見は担当者へ伝え、改善に向けて申し送りを行いました。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました

Q) 病院1階2階 外来の待合の冷房が効きすぎて寒すぎます。診察の待ち時間は長いことや、家族の付き添いは外来待合にずっといるので寒くていいない。
受付の人に何度も言いましたがしかたないとのことでした。

A) 当院の空調は一括管理となっており、エリアごとの細かな温度調整ができない仕様となっております。ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。室温に関するご要望がございましたら、可能な範囲で空調を弱めるなど調整させていただきますので、受付にお声がけ下さい

Q) 身体障害者の乗り降りに介護タクシー用スペースを利用させてほしい。雨の日等、屋根（庇）のある所で乗降したい。駐車は自家用車を一般駐車場へ移動します。

A) この度は、雨天時の正面玄関ロータリーでの患者様の乗り降りに際し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。いただきましたご意見は警備担当者と共有し、今後の改善に役立ててまいります。介護タクシー用スペースは介護タクシーをご利用の患者様が多く使用されているため、長時間の駐車はご遠慮いただいておりますが、乗降の際にご不便がございましたら、その場で警備員にお声がけ下さい。できる限り柔軟に対応させていただきます。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 7/7に入院して下着（肌着）を一度だけしか着替えさせて頂いておりません。2回家族で着替えをしております。また、病室のイスも最初2～3日はありましたが、黒イスを持ってきて頂いたり、帰りに返さないといけない為、こちらで用意して持参しました。入院とはこういうものでしょうか？

A) この度は、肌着の着替えや車いすのご利用に関して、ご家族の皆様にご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後は、より快適にご入院いただけますよう、院内体制の改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

Q) 13時頃D8の診察室より職員の話し声、笑い声が待合にまで聞こえていました。患者は痛みや不安を抱えています。聞くに絶えない内容と病院にふさわしくない大きな笑い声。大変不快な思いをしました。絶対に改めて頂きたい。

A) この度は当院職員の言動により、大変ご不快な思いをかけてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

院内での対応につきましては、患者様が安心してお過ごしいただけるよう、常に心がけるべきところではございますが、今回のような場にそぐわない声が出てしまったことは、私どもとしても大変遺憾に思っております。今後はこのようなことがないよう、職員一同で対応のあり方を改めて見直し、より丁寧で落ち着いた環境づくりに努めてまいります。

ご不快な思いをさせてしまいましたこと、改めて心よりお詫び申し上げます。何かお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせ下さい。

Q) 飲食スペースがほしい。

A) この度は、病院内に飲食スペースを設けてほしいとのご意見をいただき、ありがとうございます。待ち時間のご負担を軽減できる大切なご提案として、関係部署と共有し、今後の検討に活かしてまいります。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 受付時、座ったままぶっくらぼうな対応。予約票・受付票を受け取るとき、手続きが済んで渡すときも1度も立ち上がりず座ったままされた。もう一人の髪の毛をくくったメガネをかけてた方は一人ひとり立って受付対応されていました。再研修もしくは教育された方がいいのでは？笑顔も一切なし。他のスタッフさんが笑顔で柔らかい口調で対応されているだけに残念とすごく嫌な気分になりました。病院にきたらまずは受付からのスタートです。

A) この度は、窓口での事務職員の対応において大変ご不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、患者様に安心してご来院いただけるよう、職員への指導を改めて行うとともに、接遇の質の向上に努めてまいります。ご不快な思いをさせてしまいましたこと、改めて心よりお詫び申し上げます。何かお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせ下さい。

Q) 駐車場代は無料にすべき。皆頼って来ているのだから、足元みて料金取るようなマネはしないでほしい。
面会も2人までとか待たすのはいかがなものか。
病院に来て体調が悪くなっていくのは本末転倒。

A) 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。駐車料金につきましては、当院での変更はできませんが、いただいたご意見は駐車場の管理会社にお伝えいたしました。今後も管理会社と協力し、適正な駐車場運営に努めてまいります。

また、面会についてもご不便・ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。当院には免疫力が低下している入院患者様も多くいらっしゃるため、院内の感染対策のため面会人数の制限を継続させていただいております。患者様への処置等の状況により、待ち時間が発生することもございますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 総合案内前のタクシー呼び出し電話が撤去されてしばらくたちます。救急受付に呼び出し電話が設置されていますが、同じものを総合案内前にも設置していただけないでしょうか。不便ですのでよろしくお願いします。

A) この度は、タクシー呼出専用電話の設置についてご意見をいただき、誠にありがとうございました。いただいたご要望をうけ、業者へ依頼を行い、総合受付に専用電話を設置することとなりました。今後とも、皆様により快適にご利用いただける病院づくりに努めてまいります

Q) 西側の平面駐車場の料金支払い方法が毎回わかりません。誰もがわかるような表示を掲示して下さい。いつもイライラします。

A) この度は当院駐車場のご利用に際し、ご不便とご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。

当院の駐車場は、平面駐車場と地下駐車場で精算方法が異なっており、特に平面駐車場では「駐車枠番号を入力して精算する方式」となっております。そのため、ご利用の際に分かりにくい点があったものと存じます。

このご意見を受け、精算機周辺にて「駐車枠番号での精算手順」を分かりやすく掲示する対応を実施いたしました。今後ともご利用の皆様に分かりやすい案内が行き届くよう、さらに改善に努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital