2026年9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）玄関です。８時前から並んでいる人がたくさんいます。
足の悪い人、しんどそうな人です。ベンチを3・4台追加で置いて欲しいです。
院長様、朝の様子を一度見に来て下さい。よろしくお願いします。

A）このたびは、開場前（8時15分前）の正面玄関の待機環境につきまして、ご不便をおかけして大変申し訳ございません。
ご指摘を受け、当院におきまして現状の状況を確認いたしました。開場前のお時間帯については、正面玄関に警備員を配置しています。ベンチにおかけになれない場合や、立ったままお待ちいただくのがお辛い際には、車椅子の貸し出しを行っております。また、受付手続きをお急ぎでない場合は、救急入口よりお入りいただき、院内のベンチにて並んでいる方の受付が終わるまでお座りになってお待ちいただくご案内も行っております。
体調やお体の状態でお困りのことやお手伝いが必要な際は、お近くの警備員へお声掛けください。貴重なご意見をありがとうございました。

Q）先日、小児科へ電話をおかけした際、担当部署へ直接繋がらなかったため電話交換の方にお繋ぎいただき、「すぐに折り返しお電話いたします。」とのご案内をいただきました。
当日受診予定のある子供に関して早急にお伝えしたい重要な件がございましたが、結局その日中に折り返しの連絡をいただくことができませんでした。
その結果、伝達が必要だった内容を事前に共有することができず、大変困惑いたしました。
緊急を要する連絡が届かない可能性がある体制は、患者側にとって大きな不安要素となります。連絡の引継ぎフローや電話対応システムに問題があるのではないかと思いますので、運用の見直しと再発防止の徹底を強くお願い申し上げます。

A）この度は、小児科へのお電話の際、折り返しの連絡が行き届いておらず、多大なご迷惑とご不安をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。
お子様のご受診にあたり、緊急でお伝えしたいことがあったにもかかわらず、当院の連絡体制の不備により、お電話できなかったこと深く反省しております。
日中からの責任者（担当者）を取り決め、残り業務者への引き継ぎを徹底し、スタッフ一同責任を持って確認を行い、再発防止に努めてまいります。
この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

TAKA TSUKI General Hospital

患者さまの声

Q）診断書を頼みました。先月は彼女の理解不足で私の元に来るまで3週間。どーもすみませ～ん！と軽い謝罪。
8月末に8月分の傷病手当の書類を頼んだところ、本日（9/18）私が電話確認したら出来ているとの返事。
留守電に入れたというが、私はその機能をつけていない。しかも出来上がったのは9/4頃とのこと。
どうしてそんなに責任感のない仕事ができるのでしょうか。給付金請求のための書類であって、お金が無ければ受診にも関わることだと思いますが。
もう病棟で書類を頼むのは怖くてできません。
クレーマーではありません。

A）貴重なご意見をいただきありがとうございます。
この度は、事務職員の態度と書類に関して不手際があり、ご不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。
日々多くの方と接することが多いことから、対応につきましては常に注意を払うと共に、親切で丁寧な対応ができるよう接遇研修を開催するなど努めて参りました。
しかし、今回のようなご意見をいただき、教育が不十分であったことを痛感しております。
今後更に接遇の向上を図り、スムーズに適切な対応ができるよう貴重なご意見を真摯に受け止め、より一層丁寧な対応に努めてまいります。
ご理解の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

Q）説明がめちゃ早口で分からなかったので、何回も聞いたらめんどくさそうに説明し、ゆっくり説明してやと言っても早口。めんどくさそうに丁寧に説明してやと言っても10回目でやっと普通の説明になった。総合受付の○○さんはすばらしいのに、先々週に来た循環器内科の医療事務の人は丁寧だったのに、機関銃みたいに言われるとわからない。患者をバカにしすぎ。

A）この度は、患者様とご家族様にご不快な思いとご迷惑をお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。病院職員として配慮に欠ける対応であり、深く反省しております。今後は改善に努め、このような思いをお掛けすることのないよう、また、患者様おひとりおひとりに適した対応を心がけ業務にあたって参る所存です。

TAKATSUKI General Hospital