

令和7年度 4月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード」「その他」
- ・内容 「接・診」＝接遇・診療に関すること 「施・設」＝施設・設備に関すること
「管・運」＝管理・運営に関すること 「その他」＝その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
4月	0	1	4	0	1	0	6
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							
3月							
合計	0	1	4	0	1	0	6

前年同月比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年度	0	4	3	0	0	1	8
増減	0	△ 3	1	0	1	△ 1	△ 2

前年累計同期比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年累計	0	4	3	0	0	1	8
増減	0	△ 3	1	0	1	△ 1	△ 2

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
4/21	2階	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容 前回の受診で、担当の先生が次回は4/17 10:00～10:30に来てくださ いとおっしゃって来ましたが12時半になっても呼ばれません。ようや く呼ばれても1分診察、先生がお忙しいのはわかりますが、患者も暇 ではありません。時給1000円としても2000円分、その後の会計したり、お薬取りに行ったりすると3時間ちかくかかります。この長い待ち時間を解消していただきたい。予約時間を大幅に遅れた場合には、何か患者にメリットになることがあるといいかもしれません。例えば遅くなった分ポイントがたまって特典があるとか、予約してあるのに2時間待ち1分診療で高額医療費改善よろしくをお願いします。 ※別件で、入院費用が間違っていました、領収書が印刷されるまで間違っているかどうかわからないのでカード支払後、判明しました、しかしカードだったので2か月後でないと返金できませんと、しかも取りに来てください。おおよそ病院側が間違えたのに返金を取りに来なければならぬのか、交通費負担、時間も無駄病院側が間違えたのなら、届けてくださるのがすじだと思います。	60代女性
					回答・結果・顛末 この度は、診察の待ち時間が大変長くなり、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。 当院では、予約時間の順番をもとに診察を行うことで、待ち時間が短くなるよう取り組んでいます。医師一人当たりの患者数が多くご迷惑をおかけしております。当日は、内科担当医師も患者数がとても多く、予約時間に診察を行うことが困難な状況にありました。 また、混雑解消のため、状態の落ち着いている患者様を地域のかかりつけ医に紹介する取り組みをおこなっております。 診療費の返金についてですが、カード支払いの場合は入金の確認ができるまで数週間から2カ月程度がかかります。そのため、返金もそれ以降となります。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。	
					ご意見の内容 売店の設置について、予約なしで、朝食を取らず来院しましたが、8:30～9:00の受付が11:16分になりました。下の売店には、おにぎりがありませんし、パンも栄養価を考えたものとは考えられません。これだけ病院の中にスペースが有るのに心配りが足りないのではないですか。第一に病院の足を考えるべきです。何を優先しているのか、管理責任者は、多くの声が入っていると思いますが、何故なのでしょう。か。	70代女性
4/21	2階	苦情	施・設	経営管理課	回答・結果・顛末 当院敷地内の売店につきましては、昨年の地震による建物被害のため、通常営業ができず仮店舗での臨時営業となっております。現在、6月下旬から7月初旬の営業開始を目標に準備を進めております。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	
					ご意見の内容 病院内にコンビニもなければ食堂もなく、大変不便です。早期再開を求めます。	
					回答・結果・顛末 当院敷地内のローソン様につきましては、昨年の地震による建物被害のため、通常営業ができず仮店舗での臨時営業となっております。現在、6月下旬から7月初旬の営業開始を目標に準備を進めております。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	
4/21	2階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容 病院内にコンビニもなければ食堂もなく、大変不便です。早期再開を求めます。	20代男性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
4/21	4階	サンキ	接・診	その他	ご意見の内容	10代 男性
					死にそうなときにたすけてくれてありがとうございます。兄ちゃんをたすけてくれてありがとうございます。とってもたのしかったです。	
					回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	
4/21	6階	提案	接・診	経営管理課	ご意見の内容 「不整脈」の治療ができる機械を導入して下さい。是非、よろしくお願い致します。	70代 女性
					回答・結果・顛末 不整脈の治療ができる医療機器の導入とはカテーテルアブレーションによる治療のことと思われますが、人員や予算の問題、また患者さんの安全性の点からも当院での導入は難しく、現在のところ予定はありません。その治療が必要な患者さんは、治療可能な医療機関と連携し適宜紹介させていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	
4/30	2階	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容 本館での次回予約票で昔は切り取り線が入っていたが、非常に都合が悪い。それと、精算に時間がかかりすぎる。	60代 男性
					回答・結果・顛末 この度は、医療情報システムの変更によりご不快な思いを与えましたこと、誠に申し訳なくお詫びいたします。予約票については、総合受付の5番支払い窓口で現金支払いをしていただければ、ミシン目の切り取り線が付いた領収書兼診療予約券を発行しております。必要に応じてご利用ください。また、精算については、対応受付職員を増員するなど会計計算の時間を短縮することや、支払い窓口を増やすことで時間が掛からないよう努めております。ご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。	