

月	患者さんの声	当院の対応
4月	いつも診てくださりありがとうございます。眼科の先生、スタッフの皆様 にいつも丁寧な診てくださりお礼申し上げます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い 医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
4月	治療のため度々入院しておりますが、背骨の一部に変形があるため、硬い マットレスでは痛くて寝れない事情がありましたが、病棟職員より話を聞 いてもらえなかった。	この度は、不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでし た。 当該スタッフを含めた受付スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご 家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしまし た。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対 応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございます。これからもより良い病院づくりに 向けて、職務に精進してまいります。
4月	入院する際の受付スタッフの態度が悪い。非常に不愉快である。	この度は、不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでし た。 当該スタッフを含めた受付スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご 家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしまし た。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対 応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございます。これからもより良い病院づくりに 向けて、職務に精進してまいります。
4月	外来の職員の言い方がきつく、とても嫌な気持ちになってしまう。	この度は、不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでし た。 当該スタッフを含めた受付スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご 家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしまし た。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対 応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございます。これからもより良い病院づくりに 向けて、職務に精進してまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
5月	病名を告げられ落ち込んで紹介先の海浜病院に来ました。 入り口の看板の花壇が色とりどりの花がきれいに咲き、立ち止まってみました。 心が和み、治療を受けよう！と勇気づけられました。ありがとうございます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 地域のボランティアのみなさまのご厚意により、季節ごとの色とりどりのお花を植えて、毎日のように水やりやお手入れをいただいております。
6月	救急で深夜に脳神経外科医師に父を担当していただき、いろいろ説明くださり、本当に救われました。本当に心強かったです。 ありがとうございます。これからもたくさんの命を救ってください。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
6月	各診察室、病棟ブース内の医療事務の方々は対応もよく、親切でこちらの伝達内容をきちんと聞いてくださいます。 しかしながら、1階の受付の方々は態度が悪く、失礼である。	この度は、不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでした。 当該スタッフを含めた受付スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしました。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございます。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。
6月	診療後の会計案内まで長く待たされて迷惑している。どうにかならないでしょうか。	会計処理でお待たせしまして、大変申し訳ございませんでした。 診察を終えた患者様が集中する時間帯において、一時的に会計受付及び会計呼出の待ち時間が長くなることがあり、現在、混雑する時間帯にスタッフを増員しておりますが、出来るだけお待ちいただかないようにするため、引き続き待ち時間をさらに短縮する対策を検討・実施してまいります。
7月	本日は親切に対応いただきありがとうございます。 今、導入が噂されているマイナ保険証についてですが、高齢で病気の忙しい中とても管理はできません。 厚生労働省やデジタル庁へ言うべきことかもしれませんが、従来の保険証を残していただくようよろしくお願いします。	現行の保険証は令和6年12月2日をもって廃止されることとなりますが、同日時点で有効な保険証は、最大1年間有効とする経過措置が設けられています。当院としては、患者様の受診に使用が出ないよう、事前に十分なご案内をするなど、適切に対応してまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
8月	新病院にはカフェをいれてほしいです。	貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。 新病院では、患者等の利便性に配慮し、1階の講堂に隣接した位置にカフェを設置する計画としており、今後は事業者を募集してまいります。
8月	このたびは子どもの救急外来→入院の対応、ありがとうございます。初めての入院にあたり、面会時間の規制に少し戸惑っております。願わくはルールを守ったうえで面会時間の猶予をいただけると助かります。	この度は、ご不便をおかけし、申し訳ございません。 院内の感染対策に伴い、面会時間を設定しております。 ご理解・ご協力いただけますようお願い申し上げます。
8月	診療費支払いの自動精算機に新紙幣の対応をお願いします。	メーカーの対応が遅れておりましたが、9月11日（水）より新紙幣が使用できるようになりました。この間、ご不便をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。
8月	患者待合の電光掲示板に現在診療中の番号があるが、その右側にある次予定の患者番号は常に空欄で、表示されていることは見たことがない。自身の順番が分かれば、心理的に楽だと思えます。	ご指摘いただきましたとおり、現在はほとんどの診療科で現在診療中の患者番号のみが表示される運用となっております。改善に向けて検討しておりますが、費用を伴うシステム改修が発生する可能性があることから、慎重に進める必要がございます。 ご不便をおかけして申し訳ございませんが、今しばらくお待ちくださるようお願いいたします。
9月	再来受付で保険証確認のため長い列に並んで順番が来たら、入院の方は、別の列に並ぶよう言われ、30分ほど待ちました。最初から並んでいればこんなに待つことはなかったと思います。スタッフへの周知と用紙の分かりにくさの改善をお願いします。	入院受付の際、長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございません。予約票等への印字内容は、印字可能な文字数に制限があるため変更できませんが、適切で分かりやすいご案内となるよう、スタッフの教育に取り組んでまいります。
9月	こどもの入院の場合、費用は3000円のため連帯保証の記入は必要ないのではないのでしょうか。待ち時間が長くなり、何度も同じ書類を書くことが面倒です。	小児科入院に際しての連帯保証人については、差額ベッド代や診療材料などの自費請求が発生する患者様もいらっしゃることから、他の入院の場合と同様に連帯保証人の設定をお願いしておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。 また、記入をお願いする書類には、可能な限り患者様の住所・氏名をあらかじめ印字したものを準備させていただくなど、負担軽減に向けて改善を進めてまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
9月	この度の入院では、医師・看護師・リハビリ科、栄養士・薬剤師・ヘルパーのみなさん、優しく親身に接してくださりありがとうございます。心強かったです。 点滴台があると、トイレの個室が狭くて困りました。新病院では広くしてもらえると助かります。	貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。 新病院では、トイレの個室は海浜病院のものより広く計画していますので、点滴台があった場合でも余裕のある空間となる予定です。
9月	転倒して、救急外来にお世話になりました。丁寧で優しい対応をしていただき大変感謝しております。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。