

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和7年12月)

令和8年1月回答

1	<p>患者側の状態の説明に対して主治医が丁寧に聞く耳を持っていただきたいです。 誤診して病状が悪化したことがあります。 (病気の原因の見落とし)</p>	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 患者さんが感じておられることをしっかり受け止め、今後の診療に生かしてまいります。 これからも、患者さんお一人お一人に丁寧に向き合い、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。</p>
2	<p>張り出している意見・回答の字が小さすぎる。 何を書いているか読めない！！</p>	<p>この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。 掲示の際には、より読みやすくなるよう文字サイズを大きくいたします。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
3	<p>○月○日外来受診しました。駐車券の処理ができていなくて料金の支払いが生じた。後方が混んで慌てたので領収書の発券が出来ず、仕方がないとあきらめつつ電話してみた。返金には応じてくれましたが、○月○日の返金時「これそうですね。」と携帯電話に保存した防犯カメラの画像写真を見せられた。対応者の○○さんに、こちらに非があるかのようにつめよられ、外来患者に対して大変無礼であると感じました。 結果、こちらに非があるので返金はしてもらいませんでした。</p> <p>要望</p> <p>①クレーム対応には上席者と2人で対処する。 ②告知義務ではないが、カメラ設置を告知し利用目的をよくわかる場所に掲示してもらいたい。</p> <p>病院の中は皆さん親切に対応しているのにこの対処は非常に残念である。</p> <p style="text-align: right;">○○○○</p>	<p>この度は、当方の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 いただいたご意見につきましては、スタッフ間で真摯に振り返りを行いました。今後は皆様に不快な思いをさせることのないよう、より一層丁寧な対応に努めてまいります。 また、ご要望につきましては、下記のとおり対応いたしました。</p> <p>① クレーム対応につきましては、改めて対応手順を確認し、今後は複数名で内容を共有のうえ、慎重かつ丁寧に対応してまいります。 ② 防犯カメラにつきましては、利用目的を明記した設置案内を掲示いたしました。</p>
4	<p>正面玄関の自動ドア部分の塗装が剥げているのでできれば直してください。</p>	<p>病院正面玄関の塗装の一部が剥がれており、ご来院の皆さまにはご不快な思いをおかけしております。誠に申し訳ございません。現在、状況を確認し、補修の準備を進めております。予算が整い次第、修繕を行う予定です。</p>

		です。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。
5	書面だけではなく面会の方々の時間厳守は口頭でも最初に詰所をお願いしてもらえませんか？ 時間を書いた紙を渡すのもよいと思いますので。	このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 面会の際の時間厳守につきましては、書面のご案内だけでなく、ナースステーションでの口頭でのご説明も併せて行い、さらに必要に応じて時間を書いた紙をお渡しするなど、より分かりやすくご案内できるよう改善してまいります。
6	アメニティの会社の方へ もう少しAタイプのズボンを見てください それと冬だけでももう少し布を見なおして下さい。 ズボンのゴムがどれもこれものびきっているので、後ろから見たらとても見ていられないので一度きっちり見て下さい。	この度は、当院の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。  ご指摘いただきました内容につきまして、当院よりサービス提供会社へ改善対応を依頼いたしました。  下記のとおり、回答を得ましたのでご報告申し上げます。  【ズボンのゴムのゆるみに関して】
7	パジャマのズボンのゴムがゆるい	① 洗濯業者での注意喚起 現在、洗濯仕上げ時にズボンのゴムのゆるみ等がないか確認を行っております。 ゴムのゆるみ等が確認された場合は不良品として使用しない運用としておりますが、今後は工場内での確認体制をさらに強化し、周知徹底を図ってまいります。  ② 資材の入れ替え これまでも資材の劣化や不良が認められた際には新しい資材へ交換を行っておりますが、改めて確認を行い、引き続き適切に対応してまいります。  ③ ズボンの交換対応 ズボンのゴムがゆるい等の不具合がございましたら、交換対応をいたしますので、お気軽にお声がけください。  【冬場の衣類に関して】  冬季における着用時の快適性向上を目的として、素材の異なる寝巻きの導入等について、当院とサービス提供会社で検討を進めてまいります。  今後とも、皆さまに安心してお過ごしいただける環境づく

		りに努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたらご遠慮なくお知らせください。
8	<p>駐車場の白線が消えて見えにくく、とめにくい。 進行方向も分かりにくいので改善してほしい。 このままでは事故が起きると思います。 早急によりしくお願いします。</p>	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 外来駐車場の白線や進行方向の表示が見えにくくなっており、ご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>現在当院では、津波対策の一環として敷地周辺に防潮壁を整備する計画を進めております。これにあわせて、駐車場の舗装および白線の整備も実施する予定としております。</p> <p>なお、現在徳島県において津波基準水位の見直しが行われており、その結果を踏まえたうえで、防潮壁整備工事に着手する予定です。</p> <p>何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>