



# ご意見への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

| ご意見・ご要望                                                                                                                                                    | ご回答                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 支払窓口人対応が悪い。毎回注意しているが、くるときに人が変わる。松下病院で商売しているので支払後言葉<br>1.ありがとうございました<br>2.おだいに<br>を云って下さい。気持ちの問題です。                                                         | この度は、会計スタッフの対応につきまして大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者さまに最後まで気持ちよくお帰りいただけますよう、会計窓口ではお顔を見ながら心をこめて『お大事に』などのお声かけが自然にできるように、患者さまに寄り添った対応ができるように努めて参ります。                                                                                        |
| 要望です。会計時、PAY（ペイペイ、AU PAY、ラインPAY、イオンPAY、メルペイなど）で払える様にしてほしい。<br>時代の流れ、小さいクリニックはどれもPAYPAYで払える。大きい病院こそたくさんのPAYで支払えるしくみを取り込んで頂きたい。皆、同じ事思っていると思います。（後払いPAYとか含めて） | 会計時にPAY等の電子マネーを使えないことでご不便をおかけして申し訳ございません。当院の現在のシステムではPayPay等に対応することができない状況です。<br>ご期待に沿えず誠に申し訳ございませんが、導入コスト・決済手数料・医療関連の利用率等を考慮し今後の環境改善の参考とさせていただきます。                                                                                      |
| 2Fにある血圧計が前と位置が違う。他人にまる見えに置かないで下さい。見られたくない。                                                                                                                 | ご意見をいただきありがとうございます。血圧の数値が容易に見える状況まで配慮できておらず、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。車いすの患者さまが測定しやすいよう向きを調整していた経緯がありました。<br>今回のご指摘を受け、患者さまのプライバシーや快適さも考慮のうえ、他の患者さまから数値が見えにくい向きに設置しなおし、体重計の撤収とスペースの確保を行いました。<br>今後も安全でプライバシーに配慮した、より良い環境づくりに努めてまいります。 |
| 早朝の時間帯に患者用駐輪場に自転車を停めている職員の方が何人もいます。是正して下さい。                                                                                                                | 従業員は従業員用駐輪場を利用することを定めておりますが、運用がまだまだ徹底できておらず、ご迷惑をおかけすることになり申し訳ございませんでした。今後も繰り返し指導を行い、院内ルール順守の周知徹底を努めてまいります。                                                                                                                               |





## ご意見への回答(続き)

| ご意見・ご要望                                                                                   | ご回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 強制禁煙反対 やきんのナースたいどわるい                                                                      | <p>ご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>病院の禁煙につきましては、2019年7月に施行された「改正健康増進法」に基づき、望まない受動喫煙を防止するため、病院敷地内は全面禁煙とさせていただきます。</p> <p>学校や病院、行政機関の庁舎など、子どもや高齢者など健康への影響が大きい方々が主に利用される施設では、敷地内禁煙が義務付けられております。ご承知のとおり、病院には健康な方以上に配慮を要する方々が来院されます。喫煙は治療や回復の妨げとなる可能性もあるため、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>また、看護師とのやりとりの中でご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>今後はより適切な接遇が行えるよう、職員への指導を徹底してまいります。</p> |
| 会計がわかりずらく、窓口の人がえらそう。髪をむすんでいる人                                                             | <p>この度は、会計の件でご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。会計に関することで分かりづらい具体的な内容を教えていただけますと、よりの確な対応につながると思いますので、次の機会にでもお教えいただければと思います。</p> <p>また、窓口での患者さまとの対面での態度・言葉遣いなどの接遇に関しましては、患者さまの立場になって対応するよう徹底してまいります。</p>                                                                                                                                                                             |
| 入口左横にある血圧測定器のところに手荷物を置く籠か台を用意してくださると衛生的で良いとおもいます。カバンやバッグを床に直下に置くのは好ましくないと思います。ご配慮をお願いします。 | <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>現在、当該場所にある自動血圧計につきましては、人の往来が多く、移転案が出ております。移転時には、転倒防止や荷物置き場を念頭に入れ、配慮させていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |

2025

9

貴重なご意見をありがとうございます。  
今後も皆様に満足していただける病院づくりに努めてまいります。



松下記念病院 TQMセンター



# 感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。  
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さまに寄り添った医療に努めてまいります。

| 宛 先            | メッセージ                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リハビリ<br>笠井 先生  | いつも笑顔で優しく接して下さり、又、時には悩みや相談事にも根気強く話をして下さり、本人・家族にとってもとても安心した気持ちにさせて下さいます。心臓リハビリの大変優秀な先生でおられながら気さくにお話して下さり、母親は友達の様に何でも話を聞いて頂いているそうです（先生・・・すみません）循環器の先生方と常に連携を取って下さりながら、リハビリに取り組んで頂ける事にとても安心した気持ちと感謝をお伝えできたら嬉しいです！              |
| 循環器内科<br>川俣 先生 | どんなにお忙しくとも、汗を一杯かきながら病室にかけ込んで病状の説明をして下さり、本人や家族の不安な気持ちに常に寄り添って下さいます。家族の質問にも、とても丁寧にわかりやすく説明して下さり、又、母親が不安そうな表情の時は手を握り、時折冗談も言って笑わせて下さる先生に親しみと感謝の気持ちで一杯になります。私達家族だけでなく、全ての患者さんに全力で治療に当たって下さる先生・・・本当に感銘を受けると共に感謝の気持ちをお伝えできれば嬉しいです！ |
| 乳腺外科<br>山口 先生  | 山口部長 いつも大変お世話になっております。<br>八月の末日に秋の飾りを持って来ましたので一階を見ておいて下さい。<br>お願いいたします。次回の診察日にはハロウィン飾りを間に合わせます。<br>どうぞよろしくお願いいたします。                                                                                                         |
| 4東病棟           | ベッドで散歩に連れ出して頂いたことで、本人も喜んでいました。お忙しい中、ありがとうございました。                                                                                                                                                                            |

2025

9

温かいメッセージをありがとうございます。  
該当スタッフには皆様の感謝のお気持ちをすべて伝えております。



松下記念病院 TQMセンター