

2026 年 2 月
くわみず病院
院長 池上あずさ

ご意見箱等に寄せられたご意見への回答

皆様からいただいた貴重なご意見の一つ一つを大切にしながら、安全で安心な医療を提供し、信頼される病院となるよう職員一同取り組んでまいります。



【ご意見】

会計前の患者用 FAX の動きが良くないようだ。

【ご回答】

この度は会計前の患者用 FAX のご利用に関し、ご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

FAX の送信がうまくいかない場合については、主に次の **2つの理由**が考えられます。

1つ目は、操作方法が分かりにくいことによるものです。この点につきましては、FAX 機の横に操作マニュアルを掲示し、分かりやすくご利用いただけるよう対応いたします。また、操作が不明な場合には、職員にお声かけいただければ随時対応しておりますので、遠慮なくお申し出ください。

2つ目は、回線の混雑による送信不良です。相手先の FAX 回線が通話中、または他の FAX を受信中の場合には、送信ができないことがあります。

こうした状況を踏まえ、今後は FAX 以外の送信方法（例：LINE 対応など）についても、関係先の対応状況を確認しながら、患者さんへの案内方法を検討してまいります。

なお、今後、点検等により機器の不具合が確認された場合には、**FAX 機の買い替えを含めた対応を行う**など、速やかに改善を図ってまいります。

今後も、患者さんができるだけスムーズにお手続きいただけるよう、改善に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。



【ご意見】

予約のために電話したが、「当日の予約は受け付けておりません」と冷たい対応をされた。

【ご回答】

この度はお電話でのご予約の際に、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。

当日のご予約をお受けできない運用としていることは事実でございますが、ご案内の際の職員の言葉や対応に温かさや配慮が欠けていたことを、重く受け止めております。本来であれば、ご事情をお伺いしながら、丁寧に説明すべきところであり、ご不安なお気持ちに寄り添う姿勢が足りなかったと深く反省しております。

今回のご指摘を受け、職員全体で対応時の言葉遣いや態度について見直し、**患者さんに安心してお電話いただけるよう、接遇の指導を徹底**してまいります。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。今後も信頼される病院を目指し、改善に努めてまいります。



【ご意見】

受付の病院への対応を教えたほうが良い。くわみず病院の顔の部分（入口）でとても不愉快だった。雑談も大きな声でして見苦しい。

【ご回答】

この度は受付での対応によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。また、貴重なお時間を割いてご意見をお寄せいただきましたこと、心より御礼申し上げます。

ご指摘の通り、受付は「病院の顔」として、患者さんにとって最初に接する大切な場所であり、そこでの対応が病院全体の印象を大きく左右するものと認識しております。

今回のご意見を真摯に受け止め、**受付職員には接遇の基本を改めて周知するとともに、私語や雑談についても厳しく注意し、勤務中の態度を見直**

すよう指導を徹底いたしました。今後は、どなたにとっても安心してご来院いただけるよう、**礼節と節度をもった対応に努めてまいります**。

このたびはご不快な思いをおかけしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。引き続きご指導いただけますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。



【ご意見】

主治医にお世話になっています。泣けるくらい親身になってくださり、ありがたいです。看護師さんも、受付もみなさん優しくて精神的にもものすごくいいです。これも院長・師長のご指導の賜物と、みなさまの素晴らしい人間性と実感しています。

【ご回答】

この度は温かく励みになるご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。主治医をはじめ、看護師や受付スタッフにまで温かいお言葉をいただき、職員一同、心より感謝申し上げます。「**泣けるくらい親身になってくださる**」とのお言葉に、**私たちの医療・看護が患者様の心に寄り添うことができたことを、何より嬉しく思います**。

また、院長や師長の指導にまで目を向けてくださり、職員一人ひとりの人間性をお褒めいただけたことは、大きな励みとなり、私たちのこれからの支えになります。

今後も、心身ともに安心していただける医療を提供できるよう、スタッフ一同、精進してまいります。引き続きどうぞお身体を大切に、ご不安なことがあればいつでもお声かけください。



【ご意見】

菊陽病院にシャトルバスで通院するために早朝 7:00 にくわみず病院来て玄関で待っていたところ、職員が「寒いので中でお待ちください」と言ってくださり、出発までの時間を暖かい室内で待つことができた。とても誠実で暖かい対応に救われた気がしました。本当にありがとうございました。すばらしい職員さんですね。

【ご回答】

この度は心温まるご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。早朝の寒い時間帯にお越しいただいた際、**職員の一言で少しでも安心していただけたとのこと、私たちにとても大変嬉しく、胸が熱くなる思い**で拝読いたしました。

患者さんのお気持ちに寄り添い、自然な思いやりを持って対応する姿勢は、まさに医療に携わる者として最も大切にすべき姿だと改めて感じております。いただいたお言葉は、該当職員にも確実に伝え、今後もこのような温かい対応が院内全体に広がるよう、職員一同で共有してまいります。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



【ご意見】

病室で Wi-Fi を使えるようにしてほしい。

【ご回答】

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。病室での Wi-Fi 利用に関するご要望について、現在のところ**建物の構造上の制約により、全ての病室で安定した Wi-Fi 環境を提供することが難しい**状況にあります。ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。

当院としましては、入院中の時間を少しでも快適に過ごしていただけるよう、通信環境の整備は今後の重要な課題のひとつと認識しており、段階的な改善を検討してまいります。

現時点では、デイルームにて Wi-Fi をご利用いただけるよう環境を整えておりますので、インターネット接続が必要な際は、そちらのご利用をご検討いただけますようお願いいたします。

今後も、患者さんにとってより快適で過ごしやすい療養環境の整備に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。
