

☆ご意見箱に寄せられたご意見（令和８年８月分）

【ご意見】

1. 個室料金について感染症で隔離が必要になった時、あくまでも「看護上の理由」で個室に移動させられます。なのになぜ個室代金を患者側で負担しなくてはいけないのですか。経済的に個室代を支払えない人は大部屋ですか、どこで線引きされているのか不明確だとは思いませんか。患者側の希望以外は個室代金は徴収すべきではないと思います。明確に掲示していただきたい。

2. Dr の人材不足だから外来の待ち時間が長い。Ns の人員が足りていないから必要な看護ができない。おかしくないですか。病院全体として対処すべきです。Dr や Ns の人員不足は患者には関係ありません。病院の問題です。これで東部地区の中核を担っているなんて言わないでください。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。

個室料金につきましては、あらかじめ患者さんの希望に基づき同意をいただいて入室した場合に、特別の料金を徴収しています。経済的に個室料金を支払えない患者さんは大部屋になるといった基準はありません。

当院といたしましても、新院長を迎え、今まで以上に、地域の皆様に信頼していただける病院となるよう、人材確保を含めて奮闘しております。皆様のお力添えも、どうぞよろしくお願いいたします。

【ご意見】

正面玄関にドクヘリを見送るスタッフが大勢いたので、どこへ行けばよいのか聞いたところ、よくわからない様子で、回答に困った後、とりあえず中に入って下さいと言われ、そのまま放置されました。親が生きるか死ぬかの時でした。ドクヘリで搬送された家族は、初めて来院する場合も多く、精神的にもとても動揺しています。そんな状況で、行き先を具体的に案内してもらえるだけでも安心できます。分からないなら分からないで、あちらで確認して下さい、と受付の場所を案内してもらえればそれで良かったです。

【回答】

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

ドクターヘリ対応職員に同様の問い合わせがあった場合は受付に案内することや、回答

がわからない場合は周りに相談して対応すること等を改めて周知いたしました。今後も引き続き、患者さんやご家族の方の気持ちに寄り添った接遇ができるようスキルアップに努めてまいります。

【ご意見】

ワーカーから転院についての連絡があった際、当日の流れの説明を受けた後、最後に「有料個室となり 6,600 円かかります。」と言われました。入院当初から金銭面に不安があることは病院に伝えてありました。まず「有料個室になるが希望を伺いたい。」といった確認をするものと思っていました。大部屋を希望したら、家族から転院先に問い合わせるよう言われ、結局すべて自分で交渉することになりました。転院先では提案段階との説明を、家族に決定事項のように伝えたことに違和感を覚えました。お願いしたいのは、結果ではなく、患者や家族の事情を踏まえた説明の順序や、伝え方、意思確認の仕方について、改善していただきたいということです。

【回答】

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。
転院先の調整については、患者さん本人の状態や、ご家族の希望、転院先の空床状況等を総合的に勘案し決定しているため、希望した転院先から有料個室での受入掲示をされる場合がございます。もし、提案時に希望に添えない事実があった場合は、再度調整を行いますので、担当の MSW に申し出ていただくようお願いいたします。また今後とも、より一層、説明の方法・内容、その後の評価について、丁寧できめ細やかに行えるように尽力いたします。