

令和8年9月

「患者さん・ご家族からの声」に対する回答

松江市立病院長

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

ご意見(要約)	回 答
①「支払いを待つ時間が長すぎます。事務の方の人数を増やすなど対応してください。」 「他の病院では、支払いはカードでできて、診療を終えたらそのまま帰れるようなシステムを取っているところもあります。」という意見について	◎会計の待ち時間が長くご負担をおかけしておりますことにお詫び申し上げます。当院では、診察後に計算窓口にお越しいただき、診療費の計算ができ次第お支払いをご案内しています。患者さんの診察終了が重なる時間帯には応援職員を配置する等対応しておりますがお昼前等は特に混雑し待ち時間が長くなっております。自動会計機や会計窓口でも順番待ちが発生し、ご迷惑をおかけしております。 また、ご指摘のとおりクレジットカードを利用した医療費後払いサービスを導入している医療機関もあるようですが、現在当院では導入しておりません。他医療機関の事例検討も含め、会計待ち時間の短縮につながるよう改善を図ってまいります。
②「1 階身障者トイレのトイレトペーパーの位置が悪い。手が届きやすい位置へ変更してほしい。」という要望について	◎現場確認し、手が届きやすいように可能な範囲で取付位置を変更しました。
③「夜間通路に草が茂って通りにくい、草刈りをしてください」という要望について	◎適宜、除草を行い、通路を確保するよう努めます。
④「病室のエアコン設定温度が高く、暑い」という意見について	◎病室の室温設定について、状況に合わせて適正な温度管理に努めます。