



## 1 以前(昔)と比べて対応が優しくない



### 【診療グループ】

お気を悪くさせてしまい申し訳ございません。今一度、経営理念の一つである「誠意と思いやりの心で接します」に立ち戻り、職員一同取り組みます。

### 【看護課】

この度は率直なご意見をお寄せいただきありがとうございます。  
以前と比べて対応が優しくないと感じさせてしまったこと大変申し訳なく思っております。  
当院としても患者様に安心して通っていただける雰囲気을大切にしております。  
今回のご意見を大切にスタッフ一同より丁寧な対応をいたします。

### 【リハビリテーション課】

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。  
より良い医療と対応を提供できるようスタッフ一同改めて接遇を見直し、  
安心してご来院いただけるようにいたします。  
対面する皆様に印象良く受けただけですよう笑顔と柔らかな声掛けを  
いたします。

### 【医事課】

ご意見をいただきありがとうございます。  
システム変更や新しい機器の導入により、目の前のことに集中し対応が疎かにな  
っておりました。今後は、患者様お一人お一人と向き合い、患者様に対して  
誠意をもって対応いたします。

## 2 会計に時間がかかりすぎ

### 【医事課】

長い時間会計までにお待たせし申し訳ございません。  
医師や理学療法士が増えたことによる同時間の会計数の増加の対応を検討いたしました。今後は、会計を準備する人数を増やし対応いたします。  
また 自動精算機の導入によりお金に関する時間短縮を目指します。

## 3 予約してあっても待つ時間が長い

### 【診療グループ】

お待たせして申し訳ございません。  
事前の準備や優先順位の判断を怠ることなく、更なる各課連携を良くします。  
また 患者様の状態によっては、診察の順番変更や診察治療の時間が長くなることもございます。そのような場合は事前にお声掛けをさせていただきますので、ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

### 【看護課】

この度はご意見をお寄せいただきありがとうございます。  
予約をいただいているにもかかわらず、お待ち時間が長くなってしまい  
申し訳ございません。  
診療の状況によっては、お時間をいただくことがあります、ご不便をおかけして  
おります。いただいたご意見を参考に待ち時間の改善をいたします。

### 【リハビリテーション課】

お待ちしております申し訳ございません。  
当日の状況や皆様の体調に合わせた対応により予約時間を過ぎてしまうことが  
あり、ご迷惑をおかけしております。少しでも待ち時間が軽減できるよう  
スタッフ一同努めます。

### 【医事課】

せっかくご予約をくださいましたのにお待たせし申し訳ございません。診療内容により予定より時間がかかる場合がございます。スタッフ同士連携し、素早く行動することを心がけます。また 予約時間より診療が遅れる場合は、その旨をご案内いたします。何かありましたらスタッフへお申し出くださいませ。

## 4 病気に対して やって良い事、悪い事の話が聞けたら良いです



### 【診療グループ】

ご意見ありがとうございます。

病気に対するやって良いこと悪いことを診察の中でお伝えします。

また 診察では、ご不安やご不明なことは何でも医師にお話ください。

看護師からも、診察最後に「何か他に気になることはございませんか」とお尋ねさせていただいておりますので、お気軽にお話ください。

### 【看護課】

貴重なご意見をありがとうございます。  
病気に対して日常生活で気をつける点について、もう少し詳しく知りたいという  
ご意見をいただきました。  
患者様が安心して生活できるよう 今後は「して良い事・控えた方がよい事」を  
医師に確認し分かりやすくお伝えいたします。

### 【リハビリテーション課】

ご意見ありがとうございます。  
「やって良い事」「控える事」をお伝えいたします。  
気になることがございましたら、お声掛けくださいませ。  
スタッフ一同の疾患別知識を高めて説明し患者様の治療に貢献します。

## 5 薬の予約はできますか



### 【医事課】

薬は、医師の診療の上、処方を行います。  
その為、薬を処方するための診察の予約は可能です。  
診察予約は、受付窓口、電話、WEB、LINEで対応しております。  
ぜひご利用くださいませ。

## 6 診察後 余り良くなった気がしない（整形外科）



### 【医師】

お話しくださりありがとうございます。  
患者様お一人お一人に向き合い診察を行っておりますが、今回ご期待に  
応えることができませんでした。診断や治療のご不安やご不明なことは、  
何でも医師にお話してください。今後も、患者様お一人お一人に向き合う診察を  
いたします。

7 毎回、現在の状態を聞きたい(前回と変わらなくても)(整形外科)



【医師】

ご意見をいただきありがとうございます。

承知しました。

患者様に毎回、現在の状態をお伝えいたします。

8 週1回なので少し増やしてもらえたら良いです(皮膚科)



【管理サービス部】

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

皮膚科の専門医は名古屋から通っており その都合で現在 週1回の診察日です。そのため、患者様にご都合を合わせていただいております。大変申し訳ないことでございます。

皮膚科の診察日を増やすことやオンライン診療についてを検討いたします。

## 9 リハビリの先生が変わることが気になる



### 【リハビリテーション課】

ご指摘をありがとうございます。

現在、リハビリは完全担当制ではありませんが、同じスタッフをご指名の場合は対応させていただきますのでお申し付けくださいませ。

現状での機能回復とご要望に基づき、皆様の個々の状態に応じたリハビリテーションを提供しております。各スタッフによるより広い視野で改善の糸口を見つけ取り組むよう努めます。

貴重なご意見をありがとうございました。  
皆様からのご意見、ご要望を真摯に受け止め、対応して参ります。  
アンケートにご協力くださりまして、ありがとうございました。

2026年 5月

まぐわ内科・整形外科・スポーツクリニック

院長