ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年5月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>3週間ほど、〇階〇にお世話になりました。</p> <p>主治医の先生は不眠のことなどよく聞いて下さり、調べていただき感謝しています。</p> <p>「いつも順調だよ」と安心させてくれました。</p> <p>担当医の医師の方も「頑張って！」と笑顔で安心させてもらいました。</p> <p>看護師の皆さんもよく気がつき、すばらしい笑顔で、旭川医大の素晴らしさを実感しているところです。</p> <p>リハビリの〇〇〇先生と〇〇先生、今後のリハビリの仕方を教えて頂き、今後に生かしていこうと思っています。皆様に感謝しています。</p> <p>予定通り、〇日が退院になることを願って。</p>	<p>感謝のお言葉をありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
2	<p>〇〇科の清潔ケアについて。</p> <p>以前、体拭き、洗髪は毎日行って頂けましたが、5月に入院すると体拭 2/W、洗髪 1/Wになっていました。</p> <p>障害の重い〇は、様々な不自由さのため清潔を毎日保つということは不可能です。</p> <p>コスト削減とか人員不足とかいろいろあると思いますが、</p> <p>以前のようにしてほしいと思います。</p> <p>清潔を保つということはよい治療にもつながります。</p> <p>医大は最後のとりです。</p> <p>Pt が満足ゆけるナーシングを受けると気持ちも和らぎます。</p> <p>コストばかり目を向けず、Ptの気持ちにもよりそって頂きたく投函いたしました。</p> <p>これからもよりよいナーシングを望みます。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>〇〇〇病棟では、清潔ケアに関する方法をここ数年で変更はしておりません。</p> <p>清潔ケアの方法や回数については入院時に説明させていただき、患者・家族と相談の上で日々、状況に合わせて実施しております。</p> <p>また、体調などを考慮した上で、可能な限り満足、納得の頂ける清潔ケアを行っていきたいと考えております。</p> <p>ご要望等がありましたら、いつでもご相談下さい。</p>

3	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>予約変更の電話ですが、そちらから切らないでほしいです。</p> <p>つなげた状態で（順番に）待たせてほしいです。</p> <p>何度もかけ直すのではなく、時間がかかってもよいので「お待ちください」という感じで、順番につなげてほしいです。</p> <p>きっと他の人も思っています。</p> <p>よろしくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在は、予約変更ダイヤルについて、15回コールして繋がらない場合は、アナウンスののち、自動で接続が遮断される運用としております。</p> <p>また、設定の変更等も含め、改善に向けた検討を行っております。</p> <p>ご理解の程お願いいたします。</p>
4	<p>〇〇〇〇科 〇〇Drの外来の待ち時間が長いです。</p> <p>患者も多く、丁寧に見てくれているのはわかるのですが、遠方から来ているのでバスの時間があったり、子どもを預ける所にも迷惑がかかってしまうのでぜひ、改善してほしいです。</p>	<p>外来診療における待ち時間の改善につきましては、完全予約制に加え、かかりつけ医の推進で来院患者の調整を図っておりますが、待ち時間の長い日にはご不便をおかけしております。</p> <p>現状では、午前中よりも午後からの診療の方が、比較的待ち時間は少ない傾向にあります。</p> <p>引き続き、皆様のご協力を得ながら、待ち時間の改善に努めさせていただきます。</p>
5	<p>家族が手術をうけ、担当医に来院を指示されました。</p> <p>5 駐車場料金について、負担をしていただけないのでしょうか。</p> <p>外来を受診する場合は違い、時間も長くなるため考慮していただきたいです。</p>	<p>来院指示の内容が不明なので、詳細をお知らせください。</p> <p>手術患者の付き添いのご家族は、終日1台500円を頂いております。</p> <p>どうぞご理解ください。</p>
6	<p>① なぜこんなに、どこでも並び、待たねばならないのか？</p> <p>何の為の予約時間なのか…患者の動線とシステムを全面的に見直してスムーズに検査や診療を受けられるようにして欲しい。</p> <p>② PCのデータばかり見ている、患者と向き合わない医者が多いと感じる。</p> <p>せめて、きちんと目を見て話して欲しい。</p>	<p>外来診療における待ち時間の改善につきましては、完全予約制に加え、かかりつけ医の推進で来院患者の調整を図っておりますが、待ち時間の長い日にはご不便をおかけしております。</p> <p>一日の外来受診患者数が、1,700人から多い時で2,000人を超える中で、採血室、各診療科、受付および会計窓口それぞれの部署においてシステムの導入や人員配置など様々な方策を試行し患者さんを円滑にご案内できるよう努力をしております。</p> <p>現状では、午前中よりも午後からの診療の方が、比較的待ち時間は少ない傾向にあります。</p> <p>引き続き、皆様のご協力を得ながら、待ち時間の改善に努めさせていただきます。</p>

7	<p>外来で待ち時間が長く、インターネットなどで暇つぶしの時に Wi-Fi 環境があれば良いと思いました。</p> <p>院内の職員はWi-Fiが使えるようですが、外来客のつかえる Wi-Fi はないのでしょか。</p>	<p>正面玄関ホール・料金精算待合ではフリーWiFiを使用できます。</p> <p>簡易郵便局の横に、接続方法の説明を掲示しておりますのでご参照ください。</p>
8	<p>意見に対する回答、対応のファイル見ました。</p> <p>関係部署に報告しますとか、改善しますとか、そんなの見て誰が良いねと思う？</p> <p>関係部署に報告してどうなった？</p> <p>改善しますって、どう改善してどのようになった？</p> <p>報告しますとか、改善しますという報告見て意味ある？</p> <p>ムダとしか思えない！意味ある事だと思わない少しも</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>ご指摘のとおり、単なる報告や改善だけではなく、結果等をお示しすることについて、今後、検討していきたいと思ひます。</p>
9	<p>〇〇科、〇〇先生に、とてもやさしく適切な診察を受けて、とても感謝しています。</p> <p>リハビリの〇〇先生にも、すばらしいリハビリを受け、おかげで左ひざもかなりよくなりました。</p> <p>〇〇先生、〇〇先生、旭川医科大学病院の皆様には、とても感謝致しております。</p> <p>ありがとうございます。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
10	<p>〇〇の人にロッカーの件で質問したが、冷たくあしらわれた。</p> <p>案内などもサービスになると思ひます。</p> <p>笑顔もなく不愛想なのはいかがなものでしょうか。</p>	<p>不快な思ひをさせてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>頂きましたご意見を職員間で周知し、接遇の改善に努めて参ります。</p>

11	<p>今日〇〇科に受診しました。</p> <p>受付の電話が鳴りっぱなしで、誰も手に取る様子が無いのはどうしてでしょう。以前、内科に何度も電話を掛けましたが、出なかったとは、今日あったように鳴りっぱなしにしていたからなのかと思いました。</p> <p>受診料の中には、電話での相談に対応してもらうためのお金を払っています。受付に余裕が無いのであれば、科を分けるか受付を増やして下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>特に外来診療のある午前中の時間帯を中心に、担当者が受付業務に専念するため電話に出られない状況が発生しており、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>現在、本院では、代表番号0166-65-2111にお電話いただくと、緊急性のある場合には、専用ダイヤルに転送し、そこから各診療科へ用件を伝達しております。</p> <p>また、今後も受付人員の更なる充足と業務の効率化により、電話対応向上への取り組みを図ってまいります。</p>
12	<p>〇〇科外来〇〇番の受付女性が、新人女性に指導していたが、裏で注意すればよいものを待っている人の前できつめに言っていたので気分が悪くなりました。</p> <p>注意を何度もしているのに改善されていないこともあるかもしれませんが、注意の仕方、言い方はあるだろうと、それを見ている人もいるということも分かって指導してほしいです。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>今回のご意見は、当事者と受付に係るスタッフ間で共有し、個々の対応を振り返るとともに接遇の改善に努めて参ります。</p>
13	<p>会計待ち時間が長い。</p> <p>100人～150人も待っているとは？R6.5月度は待っていても50～60人位であった。事務の方々もパソコンで頑張っているだろうが、以前のようにスムーズではない。</p> <p>患者さん皆、コンサートにでも来ているように立ってボードをみている。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>本院では現在、料金後払いシステムを導入しております。</p> <p>一部、ご利用できない患者さんがおりますが、後払いシステムを利用することで料金の精算待ちをかなり短縮できることができますので、是非ご利用ください。</p> <p>詳しくは、病院ホームページまたは、病院に設置しておりますリーフレットをご参照願います。</p>

14	<p>今回、入院というものがはじめてで、〇階東病棟にお世話になりました。</p> <p>手術もあり、痛みの辛い期間もあったのですが、とにかく看護師さん方の優しさにおどろかされ、救われる日々でした。</p> <p>若い看護師さんの方が多いなという印象でしたが、どの方も声かけがとても丁寧で忙しい業務の中、穏やかに丁寧に、そして、辛さに寄り添う声かけや気づかいをして下さり、正直、圧があって、お願いしたいことも言いづらいのだろうと思っていたので、日を追うごとに安心し、心も傷も痛みが消えました。</p> <p>素晴らしいプロの皆様には救われました。ありがとうございました。</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
15	<p>令和7年〇月〇〇日夜から、熱が出はじめ、しんどい状態になりました。</p> <p>この日の夜勤の看護婦さん〇〇様の献身的な看護のお陰で、朝方には熱も下り、昨夜の悪夢がうその様に良くなりました。</p> <p>深夜から朝方まで何度も病室に来ていただき、感謝してもしきれない程の思いです。</p> <p>言葉での元気も頂きました。</p> <p>本当に！本当に！ありがとうございました！！</p> <p>〇〇様の今後の増々のご活躍をご祈念申し上げます。</p> <p>(〇F 東病棟、〇〇〇科)</p>	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
16	<p>すべてに申し分ありませんが、1点、トイレ(病棟)の件、便座のシートクリーナーを設置して頂ければありがたいと思います。</p> <p>万全の管理をしている事と思いますが、やはり他人の使うと言う所に不安もあり、自分でウェットタオルを1回1回持ち、拭いています。</p> <p>急ぎの時忘れることもあり不便でした。</p> <p>今後の入院される方のためにも、考えて下さる事をお願い致します。</p>	<p>関係部署に報告のうえ、検討させていただきます。</p>