

ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年11月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>〇〇〇科の受付の〇〇〇〇〇〇を掛けている女性、患者さんへ渡す書類などを待ち合いの廊下に直接置いて、患者さんへ説明して地べたに置いたものを渡すのは不衛生であり、ひどく不快であった。</p> <p>病院であり、感染症も流行しており、それでなくとも外靴で歩く地べたに書類を置くという行動はありえないです。</p> <p>早急に改善を求めます。</p>	<p>この度は、受付スタッフの対応に関しまして、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>当該スタッフへ書類の取り扱いについて指導するとともに、今回のご指摘を受け、受付スタッフ全体で行動について再確認し、適切にお渡しできるよう対応いたします。</p>
2	<p>キャッシュコーナーに北海道銀行を作ってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>今後のサービス改善を検討する際のご意見として、関係部署に共有させていただきます。</p>
3	<p>料金の支払いについて、遅すぎるような気がします。</p> <p>時間が2時間半も待たなくてならない。</p> <p>私だけでなく、他の客も同様みたいです。（人間の計算能力のアップも大切と思う）とにかく遅い。お年寄り（老人）の方は、かわいそうです。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>ご指摘のとおり、患者さんの予約人数が多い日において、時間帯によっては、料金が計算されるまでに時間がかかっているケースがあります。</p> <p>この状況への対応策として、会計の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いますが、「後払い決済（アプリ決済）」を利用することで、精算時間が大幅に短縮できますので、是非ご検討願います。</p>

4	<p>外来受診で思うことは、予約時間の 「いま現在、この患者さんの予約時間を診察しています」「遅れています」 そのようなのは、そちらへお任せしますので、呼ばれないと、どの時間帯を 呼んでいるかわかりません。 今日は、〇〇番〇〇〇〇科受診でしたが、〇〇に限らず、全科ご検討下さい。 次は、70日後の受診です。宜しくお願ひ致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 診療中における予約時間帯の表示については、システムの設備面及び予算の 制約の面から対応が難しい状況です。 ご不便をおかけしますが、外来受付センターへ、お声をおかけいただきますと おおよその時間をお知らせすることが可能です。 どうかご理解のほど、よろしくお願ひいたします。</p>
5	<p>〇〇番でいつも点滴をうけています。 今日は、2時間待つように言われ、実際3時間待ちました。 うちより後から来た人がバスが間に合わないと言い、5分も待たずに点滴室に入りました。 →割り込まれました。</p> <p>うち、30分ほどで終る点滴を待つのに3時間、体調が悪く来ているのに、 そこは、順番通り受けるべきではないでしょうか。 体調の悪い人に、配慮はできないのでしょうか。 受付の人の判断で決めていいんでしょうか。 私も遠方から来ているのに！！</p>	<p>化学療法センターを受付した時点で、待ち時間の目安をお伝えしておりますが、 予想以上にお待たせすることになり、大変ご迷惑をおかけいたしました。 治療室への案内は、受付した順番にファイルを整理し、基本的に受付順で ご案内しておりますが、安全性等の観点から、治療内容や治療時間などにより、 前後してご案内する場合もございます。 待ち時間の緩和に向け、継続して検討を重ねてまいります。 体調不良時には、主治医・診療科外来と連携し、できるだけ安楽に過ごせる 環境を提供していきます。 また、必要に応じ、今後の治療提供方法について、主治医への相談も検討して いきたいと思います。 体調不良の際には、外来での診察時や外来化学療法センター受付時にご遠慮なく お申し出ください。</p>
6	<p>この度、手術で2週間程、お世話になっております。 ありがとうございます。 医師はじめ、看護師、助手さん、スタッフの皆様には、優しく親切にして頂きました。 先生方も忙しい中、毎日回診して頂き、様子を見て“大丈夫”という言葉を頂き安心したものでした。</p> <p>又、看護師さんは、どの方も嫌な顔せず、テキパキと対応してくれ、皆さん若いのに 感心しました。 助手さんも検査室への案内等ありがとうございました。 お蔭様で快方に向かっております。 今後共、医大の理念に基づいた医療に発展する事を願っております。 本当にありがとうございました。</p>	<p>温かいお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。 今後もより良い医療を提供できるよう努めてまいります。</p>