

ご意見内容に対する対応・回答について

令和8年6月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	〇〇〇科で待ってる際に、高齢女性患者がカバンにスマホを忍ばせて、動画撮影らしき行動をしていましたが、院内は撮影禁止なのにおかしいですね？ 迷惑防止条例にも反していて防カメが作動しているのに、やっていて許せません。自分もそれで撮影されている可能性があり、10年近くの間にも複数回、同様のことがあったので対策をお願いします。	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当院では、患者さん（家族、来院者）や職員のプライバシー及び個人情報保護並びに安全確保のため、病院敷地内での写真・動画撮影等はご遠慮いただいております。撮影等、お気づきの点がございましたら、近くの職員までお知らせください。
2	先日の入院外来、感じた事をお伝えしたく書かせて頂きます。 スタッフの皆さんの大らかさに救われました。 命にかかわる病気になり、気持ちが落ちこみそうになりがちで、それでもそばで励まし、少しでも良くなったと知ると皆で喜び合ってくれることのありがたさ、何を伝えてもいやな顔一つせず、色々な年代の方にあわせて対応する事は仕事とはいえ大変な事です。 先輩スタッフは、後輩スタッフのミスも丁寧に対応し、後輩はそれを見習いながらに日々勉強されている姿に、勝手な親目線で応援している自分がいました。 これからの時代も大きな病院として、大変な事はあると思いますが、このようなスタッフの方々に支えられている旭川医大は、大丈夫かと思います。 これからもよろしくお願い致します。ありがとうございました。	この度は、温かいお言葉をお寄せいただきありがとうございます。 スタッフの対応が患者さんの支えとなっていたとのお言葉をいただき、感慨深く拝読いたしました。 いただいたお言葉を励みに、今後も患者さんに寄り添った医療の提供とより良い体制づくりに努めてまいります。
3	〇月〇日 AM 造影室にいた看護師さん、出てきて座るところが空いているのに男の人2人の間に座って下さいと言われた。 間に座るのが元タイヤなので、誰も座っていない所に行ってここと言うと目の届くところに座ってと・・・。 どこに座っても見えるし、そんなこと言ってきたのはこの看護師さんだけです！ 下着も外していて、男の人の間以外に席がないならまだしも、少し考えていただきたかったと思っています。 席を言われたところにしなかったら、じゃあいいです！と少し大きな声になった。	この度は、造影室での看護師の対応により、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 患者さんの気持ちに寄り添った対応を行うべきところ、配慮を欠いた対応となりましたこととお詫びいたします。 いただいたご意見を共有し、今後はより丁寧に配慮ある対応を徹底してまいります。

4	4月から入退院を繰り返しています。 今月に来てそうそうビックリ、製氷機、お茶がなくなっていました。 看護師さんに確認した所、5月末に撤去されたとのこと。 これから暑くなるのに残念です。経費の問題ときました。 そこで提案です。市販の冷凍庫、ポット（電気）を寄付、募金、カンパ呼びかけ、 今後は100円、200円を使う方は払うようにする。 氷を買っても部屋の冷蔵庫に冷凍がついていません。 ぜひぜひご検討お願いします。各階に募金箱等設置してください。 病院経営大変ですが、是非是非、いい案がですようお願いします。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 製氷機等の撤去により、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 当該設備については、衛生管理や安全面、運用管理等の観点から総合的に判断し、撤去しております。 何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。 いただいたご意見は今後の環境整備の参考とさせていただきます。
5	入院セットの基本セット内容が悪い。 1. ボディシャンプー、コンディショナー、シャンプー等、訳の分からない ポルティコなんて聞いたこともない製品、大丈夫なの？ 2. 1の製品とハブラシの選択ができない事 3. お金を払う側としては、選べる品物がほしい。 ハブラシでも、硬、普通、弱など選びたい。ボディシャンプーは泡立ち悪い。	ご意見ありがとうございます。 セット内の製品につきましては、委託業者が安全性や品質を確認したうえで管理・提供している日用雑貨品を採用しております。 また、歯ブラシ用品等の選択ができない点については、今後、見直しの際の参考とさせていただきます。
6	20△△/〇/〇AM産科受診。 〇番受付の〇〇さんという方の対応返答が不快でした。 こちらでも申し訳ないと思いながら、先生に聞いていただきたいことをお伝えしたところ 「診察できなかつたんですか？」と。 それが出来なかつたのでお願いに行つたのに、そんな返答はないのではないですか？ 可能かどうか知つたただけで、無理にやってくれと頼みに行つたわけではありません。 聞いてくれて、ムリならムリでそう言ってくれたら良いのに、何故そんな対応しかできないのか、毎回受付で会うのがすごく気持ち的に下がります。	不安を抱えた患者さんに対しまして、お申し出を傾聴したうえで医療者へ確認をすべきところ、受付クラークの対応により、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 医療現場で働く従事者として、患者さんの気持ちに寄り添い接することの大切さと言葉遣いについて指導をいたしました。 今後もスタッフ対象の接遇研修を実施し、個々の接遇スキルの向上に努めてまいります。
7	入院前の検査がありましたが、予約票には全ての検査は書かれておらず、MRIと診察かと思つていましたが、沢山ありました。 記入してもらいたいのと、事前に伝えてもらいたいです。 MRI後、〇階〇番受付にて、まだ〇階で検査があると行きましたが、1項目が抜けていたようで3往復しました。 〇階でも全て終了したので〇階へと確認しました。 又、〇階〇番受付で説明を受けた方（〇〇〇さん）ではなく、他の方が謝罪がありました。 なぜ、本人ではないのでしょうか。 〇〇〇さんは、日頃から電話対応（悪い）も個人情報をお大声で言っていることがあります。 直してください。	この度は、検査内容の説明不足や案内等、受付クラークの対応におきまして、ご不便やご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。 記載忘れがないか、慎重なチェックを徹底するよう、部署内に周知いたしました。 今後は、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。