

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和8年1月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>入院中、家族の方が出来るだけ面会に来ていただけると患者の励みとなり、表情もちがうと言われ、毎日、顔を見に通っていますが、先月は駐車料金が1万円もかかってしまいました。</p> <p>これは何とかありませんでしょうか？</p> <p>看護師さんには、いつも親切で身内の様な対応で感謝しております。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>ご家族の方が、毎日お越しくださっているとのこと、患者さんにとって大きな励みになっていることと存じます。</p> <p>いただいたご意見は、今後の運用検討の参考とさせていただきます。</p>
2	<p>会計すごく遅い！</p> <p>2時間以上、待っている！</p> <p>札幌医大は1時間かからない！</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>患者さんを円滑にご案内できるよう待ち時間の緩和に向け、検討を重ねておりますが、外来診療に係る料金計算では確認事項も多いことから、時間を要することがあります。</p> <p>また、患者さんの予約人数が多い日において、時間帯によって料金が計算されるまでに時間がかかっているケースも見受けられます。</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おりますが、「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> <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参照ください。</p>
3	<p>私は、〇月まで〇階で、抗がん剤をうけており（7年）この度、〇階でお世話になり、各棟の違いも少しは知ったような気がしています。</p> <p>私は、〇月〇日に〇階へは初めての入院となり緊張と不安で一杯でしたが、受け持ち看護師さん → 〇〇〇〇さんが優しく接してくれ本当に嬉しかったです。</p> <p>〇〇さんは、空いている時間を見て、病室に顔を見せてくれ孫のような気持になりました。</p> <p>これが患者に寄り添う看護だと思いました。</p> <p>何でも話せ、心配事を聞いてくれ感謝しております。</p> <p>又、〇月に〇階のナースさん、Drにお世話になると思います。</p> <p>よろしく願い致します。</p>	<p>温かい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>

4	<p>病院内に、できればCCUを作ってほしい。</p>	<p>この度は、CCU設置に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。  現在、当院ではICUにおいて、循環器疾患を含む重症患者の治療に対応できる体制を整えており、専門スタッフによる24時間体制の診療を行っています。  そのため、現時点でCCUの新設予定はございませんが、いただいたご意見は今後、体制を検討する際の参考とさせていただきます。  引き続き、地域の皆さまに安心して医療を受けていただけるよう努めてまいります。</p>
5	<p>駐車場で（7月以降）ほぼ毎回、逆走車とぶつかりそうになったり、ひかれそうになります。  有料になった途端、使い辛くなりました。</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。  駐車場内の安全面につきましては、適切な管理に努めてまいります。</p>
6	<p>ウェルコネの支払い機能について、診察後に2番に出した段階で概算の金額がわかるように出来ないのか？</p>	<p>現状、後払い決済（アプリ決済）の料金計算は、会計窓口の混雑が緩和された段階で実施していますので、専用会計窓口2番で概算額をお伝えすることはできません。  診察日の20時以降に、後払い会計アプリ内に会計履歴と診療履歴が表示されますので、そちらでご確認をお願いいたします。</p>
7	<p>旭川医大の関わって下さった看護師さん、皆さん優しく親切で、とっても安心しました。  とてもありがたかったです。  皆さん、忙しいと思いますが、どうか、お身体気をつけて。  ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をありがとうございます。  スタッフ一同、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>
8	<p>今日、母親と来ました。  母は歩けず、車いすを利用していますが、入口の細身で年配の男性がとっても親切で感激しました。  病院の中でも迷っていたら、親切にご案内してくれました。  また、安心して来れます。ありがとうございました。  会計の右端にいた方は、少し不親切でいやな気持ちになりました。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。  接遇につきましては、関係部署に報告のうえ、職員への周知、情報共有を行わせていただきます。</p>