

ご意見内容に対する対応・回答について

令和6年2月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>会計の待ち時間が長すぎる。 報告します…のテンプレではなく、何にどれくらい時間がかかってどこを改善すればよくなるのか、具体的な対応策がない。 納得できる説明をするか、できないなら患者の為に最善をつくす等の配慮を示すか、どちらも満たしていないからストレスを感じる。 客に対して上から目線で、こっちは診てやってるんだという横柄な態度の人も一部いるので、しっかり教育して下さい。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。 待ち時間に関する同様のご意見を複数いただいております、回答が重複している可能性があります。 会計につきましては、料金計算時に複数科受診や種々の確認が必要となる際に時間を要します。 このような状況を改善するためにも、かかりつけ医への通院等を促進し全体人数の軽減と会計後払いシステムの検討も含め、待ち時間短縮に取り組んでいますので、ご理解ご協力をお願いいたします。 接客面の教育につきましては、改善の努力を行なってまいります。</p>
2	<p>ななかまどで注文したら、間違った物がでてきた。 お詫びの仕方も平謝りで誠意が足りない。 人としての対応がひどすぎる。すごく気分が悪いです。 いいたくないけど、こういう対応してると言わざるを得ない。 もう2度とここでは食事しません。社員教育をしっかりしてほしいです。</p>	<p>レストラン「ななかまど」をご利用いただきありがとうございます。 この度は不快な思いをさせ、申し訳ございません。 今後このような事がないよう指導してまいりますので、ご理解の程よろしくをお願いいたします。</p>

<p>3</p>	<p>玄関前の障害者用駐車スペースが、いつも一杯で停められない。 重度の心不全で毎週通院するが、玄関までの上り坂が辛い。 駐車できる車を限定してほしい。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。 障害者用駐車場は先着順で、空きスペースがありましたら、 ご利用いただくことになっております。 車に身障者の表示が無い、またはご利用になる方の外見だけでは 障害の有無を判断致しかねますので、ご理解をお願いいたします。 運転されている方にはお手数をおかけしますが、正面玄関入り口前で 一旦停車し、患者さんを降ろしていただき、先に中でお待ちになって いただくなど、来院される皆様の可能な限りでご協力をいただいております。</p>
<p>4</p>	<p>9:00 来院、薬を受け取り、終了したのは 18:30。 外来や採血、点滴開始まで、それぞれ待つのはいくらでも待ちます。 文句も言わず待ちました。多くの方が待っていますから。 しかし、点滴が終わった時には会計できず、支払いに来るか、 振込でと言われれば、どうにも納得いかない。 こちらの都合で時間外でかかっているのなら、仕方ないとも思いますが、 朝から黙って待ち続け、最後に支払いできないは困ります。 遠方から来ている方も多いと思います。 近所ですぐに支払いに来ることはできません。 さらに、どこで聞いても説明だけ長く、最後には「会計についてはわかりません」と 通り一遍の回答です。 この時間から、遠方の自宅まで無事に帰宅できるか不安です。 システム全体の検討を願います。</p>	<p>お時間をとらせた上に説明不足という事で、大変ご迷惑をおかけいたしました。 会計後払いシステム導入の件も含めて外来診療全般に関する改善点を検討中です。 待ち時間の改善のため、かかりつけ医の推進による外来受診患者数の軽減など、 皆様にもご理解、ご協力をお願いしているところです。</p>

5	<p>両替機の故障を早く改善して下さい。 入院患者は困っています。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
6	<p>今日も本当は診察日ではなく、内服薬を希望したにもかかわらず、 受付（脳神経科）の方も、いやな顔ひとつしないで受け付けてくれ 又、看護師さんもていねいに説明してくれました。 いつも本当にありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>
7	<p>病棟に公衆電話を設置してほしいです。 皆がスマホを所有している訳ではないので不便です。</p>	<p>当院としても各病棟に公衆電話の設置を希望しておりましたが、 NTTは使用頻度が少ないものについては、廃止撤去の方針です。 現在、2階ロビーに2台、5階東病棟、7階西病棟、8階東病棟、9階東病棟に 各1台設置されていますが、今後、各病棟は撤去の予定となっています。 ご不自由をおかけしますが、2階ロビーの公衆電話をご利用くださいますよう お願いいたします。</p>
8	<p>〇〇先生始め、スタッフの皆様には大変お世話になりました。 カンシャ、かんしゃ。 旭川医科大学病院には、大変お世話になりました。有難うございました。 ドクターもスタッフの皆さんもサイコー。 大きい病院なのに、スタッフの人達が小回りがきく。 シャワー室の足マットと小さなゴミ箱よろしく。 なかなか大病院ですが、最高。バンザイ、ばんざい、旭川医科大学病院。 本当にありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>