

# ご意見内容に対する対応・回答について

令和5年12月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	バスの時刻表（病室内TVのHP）、更新されていました。 うれしかったです。安心しました。ありがとうございました。	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。
2	感謝、お礼の言葉 ① 毎日（朝、昼、夕食）の食～400人もの前後入院者の造り、ご苦労様です。 大変美味しく食しています。（一番楽しみでした） ② 東病棟〇階の看護師及び助手さん達の献身的な高度の知識、治療等、 安心して受診できました。（人数不足、時々いないです）頑張ってください。 ※ 継続は力なり。 ③ 11/〇（△）入院、11/〇（△）退院予定（20日間）No.〇〇〇号室 及び No.〇〇〇号室にて諸検査、治療。 最後がんばれ！旭川医大！ありがとうございました。 特に 〇〇師長さん、部屋替えにお世話になりました。 以上	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。
3	料金が上がっても良いので、ななかまどのラーメンに、また卵をつけてほしい。 ななかまどに、あなかやきそばや、ビーフンや、ふつうのやきそばメニューに入れてほしい。	関係部署に報告いたします。
4	各外来窓口における呼び出しを個人情報保護の観点から 番号等により行うことにすべきではないか。	関係部署に報告いたします。

5	<p>こちらの〇〇にお世話になって、今も無事に視力を保って過ごしています。 本当に感謝の気持ちでいっぱいです。 遠方より通院して5年以上になりますが、状況を見て最良の治療をして くださっていることも、とてもありがたいです。 気持ちばかりですが、病院のお役に立ちたく思います。 どのようにしたら、寄付できるでしょうか？ 〇〇先生にもよろしくお伝えください。</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。 寄付の件につきましては、旭川医科大学ホームページから 「大学案内」⇒「旭川医科大学基金」に詳細が記載されておりますので ご確認ください。</p>
6	<p>本日、〇〇内科（△△番）にお世話になりました。 私はペースメーカーを入れて頂いて、今年は再発行の年でした。 昨日、その問い合わせに対応して下さいました看護師さんの方の親切、丁寧な返答に 安心してきました。 このような大きな病院ですのに、昨日といい、今日の先生、看護師さん達の 優しい対応にとまどうことなく、ゆったりと診て頂き、診断書を書いて頂いて 発送して下さいました。職員の方も優しく接して下さい、有り難く嬉しい気持ちになり お知らせしたく書きました。 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>
7	<p>現在、ソーシャルワーカーさんがいないとの事でした。 相談したいこともありますので、いてほしいです。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
8	<p>会計窓口が少ないです。 会計のスタッフも少なく、電話対応していて会計が進まない。 本日100人以上待ち、座る所も患者があふれて、無い状態です。 待ち時間、短くなるようにして下さい。</p>	<p>お待たせして申し訳ありませんでした。 料金計算時、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。 そのため、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。 ご理解ご協力をお願いします。</p>

<p>9</p>	<p>入院中に感じたこととして、看護師さんのタメ口が気になりました。      ○○よりも△△の看護師さんのほうが多いと感じました。      患者は、病院にとってお客様ではないでしょうか？      どんな業界でも、お客様と接する場合は敬語が基本ではないでしょうか？      そのお客様に対して、いきなりタメ口をきく業界なんてあるのでしょうか？      いきなり「これ温めるかい？」なんて聞いてくるコンビニ店員は見たことも聞いたこともありません。      自分達は、患者を治療してやってる上の立場なんだという意識が働くから自然とタメ口がでてくるのでしょうか？      親しみを込めるために、タメ口で話していると言いつくしている看護師さんもいましたが、初対面で、しかも大部分が自分達より人生の大先輩であろう患者に対して、いきなりタメ口はないでしょうか？      タメ口は、特に何とも感じないという患者もいるかもしれませんが、少なくとも私はとても不快に感じます。      私は調剤薬局で現役で働いていますが、タメ口をきけるのは、ある程度親しくなった患者さんのみです。      なので、同じ医療人として、看護師さんのタメ口は非常に違和感を感じた次第です。      病院機能評価認定病院として、更なる高みを目指すのであれば、患者さんに対する言葉遣いについて、今一度、見直すべきではないでしょうか？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。      当該部署の看護師長へ状況の確認と接遇面でのスタッフ指導の強化を依頼しています。</p>
<p>10</p>	<p>忙しいのに、予約外にもかかわらず、すごく丁寧に、いつも対応してくれる      ○○内科の受付の方、看護師さん達、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>
<p>11</p>	<p>診察の呼び出しを氏名ではなく、番号にしてほしい。      同姓同名で同日に同じ科を受診される方がいると何度も呼ばれ、その都度、確認が必要となり不便です。      プライバシー上の問題もありますし、医療上の間違いにもつながりかねないので、採血や会計同様に番号呼び出し、また、次に呼ぶ方が表示されるようなシステムにしていだけたら助かります。</p>	<p>現状のシステムでは早急な対応が困難ではありますが、今後の課題として参考にさせていただきます。</p>