

ご意見内容に対する対応・回答について

令和6年12月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	案内人の方、最高で朝から気持ちが「スッキリ」しました。本当に最高です。	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	耳鼻科の待合スペースでBGMを流さないでいただきたい。 聴覚障害により補聴器を装着しており、BGMによって、患者呼び出し音声の聞き取りが妨げられます。	呼び出しの妨げにならないよう、曲の種類を変更し、音量を小さくいたしました。
3	マイナ保険証の使い方が分かりませんでした。 一時的で良いですから、案内の方がいたら大変助かります。	使用方法など、ご不明な点がありましたら、受付クレークへお声がけをお願いいたします。
4	ローソンでTULLYS無糖LATTEを183円（税込み）で購入して、 自販機で160円で売ってるのを見て、23円損して残念でした。 他も見たら自販機の方が安いです。	関係部署に報告いたします。

<p>5</p>	<p>wellcne の導入がはじまりますが、会計はスムーズにはなっても 次回予約等の受取りは大丈夫ですか？ それで待ち時間があつたら意味ないので、その辺りきちんとして下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 Wellcneを利用される方の専用窓口を設置し、診察終了の確認後に 診療予約票をお渡しします。 Wellcneを利用されない方はこれまで通りの運用となります。</p>
<p>6</p>	<p>中央排尿室傍のテレビの騒音をなんとかしてほしい。 体調悪くて受診にきているのに、採尿を待つ間は静かな環境が望ましいのでは。 テレビを設置する意味あるのだろうか？</p>	<p>中央採血室では待ち時間対策から皆様のご意見をもとに 一定時間テレビを放送しております。 音量を低く調整しました。</p>
<p>7</p>	<p>どの科もそうですが、予約の際はこちらの予定など聞かず勝手に予約日、時間を決める くせに都合悪いと伝え変更してもらおうと、看護師、医師共に不機嫌になられるのは非常 に不快でなりません。ご指導のほどお願いします。</p>	<p>詳細をお知らせください。</p>

8	<p>12/〇～〇〇〇病棟に入院した者です。病棟の皆さま、親切にさせていただいてありがとうございました。12/〇に〇〇〇番病室を夜勤で担当された看護師さん（お名前忘れてしまいました）本当にありがとうございました。小さいことも気にかけてくださり、不安が軽くなりました。他のスタッフの方も、あいさつや仕事ぶりが私の心を和ませてくれました。ご飯もおいしかったです。残してしまって済みません。まとまらない文章になってしまいましたが、一言お礼をと思い書きました。ありがとうございました。スタバの店員さんも私のカバンをほめてくださって、優しい方だなあと思いました。</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>
9	<p>クリスマスツリーの点灯時間を夕方6:00くらいまで灯して欲しい（せめて24日・25日だけでも）外のイルミネーションは中からだと見えづらいので位置を工夫してもらえると入院中の気持ちが明るくなるので今後入院される方のためにもどうかよろしく願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。24日、25日は19時30分まで点灯に変更いたしました。</p>
10	<p>クリスマスツリーを見に来たら、電球がすでに消えていた。暗くなってからの方がきれいだと思い夜見にきたのに残念です。日中は点灯しなくても良いと思いますが、うす暗くなる頃から点灯してもらいたいです。せっかくの癒しが台無しです。明日16:45に見に来ます。来年は検討よろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。これまではコロナ禍ということもあり、外来診療時間の間に限り点灯としていましたが、次年度からは入院中患者さんも楽しんでいただけるよう時間を検討いたします。</p>

11	<p>昨日は早速に要望に答えて下さり有難うございました。入院していても、素敵なイブを過ごせました。残念なのが、病当の職員もツリーの点灯時間等、知らなかったことと他のPtさんは知らない方がほとんどでした。素敵なツリーですので、点灯時間を表示する等、もう一工夫して、来院される皆様をなごませて下さいね。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。ご意見は次年度の参考にさせていただきます。</p>
12	<p>診察が終り12:30 受付12:35 受付終13:50 今、会計を待っているところ、異常だと思わない。この分なら2時間近く精算に時間がかかるよ。早く精算できるようにしてほしい。今日だけではなく、ほとんど受診したときは、この状態。よく患者はがまんしているよ。</p>	<p>会計のために診察後長時間お待ちいただいている現状につきまして、心よりお詫び申し上げます。ご指摘のとおり、時間帯によっては、料金計算担当職員の慢性的な人員不足により、料金が計算されるまでに数時間かかっているケースがあります。</p> <p>人員不足による問題を解消するために、現在人員配置に関して様々な方策を試行しているところですが、料金を計算する担当職員は、医療事務の専門知識を有し、かつ専用端末（PC）の操作も習熟している必要があるため、この問題を近日中に解決することは難しいのが現状です。</p> <p>については、本状況への対応策として、令和6年12月から会計の後払いシステムを導入いたしました。後払いシステムはスマホに専用アプリをインストールし、診療券とクレジットカードを登録いただくことで、料金計算を待たずにご帰宅いただけるサービスとなっております。本システムの詳細につきましては、正面玄関前に専用サポートブースを用意しておりますので、ご活用いただけると幸いです。</p>

13	<p>今日は初めて循環器内科を受診しました。大変混んでいて、きっと大忙しだったと思いますが、受付の方は落ち着いて優しく対応してくださり、頭が下がる思いです。私は他院で妊活しており、体外受精を希望しています。ただ、卵子を取る際、子宮に針を刺すため、出血をとまなうとのことでした。私は持病のため、大量の出血をする処置をする場合、薬の服用が必要と幼少から言われており、今もそれが必要なのか、電話で問い合わせをしました。幼少から医大の小児科で、ずっと心臓を診ていただいていたので、どこで受診すればよいか電話先で伺いました。「そんなの分かるわけじゃないですか！今かかっているお医者さんから予約してもらってください。前、見ていた先生ももういないし、カルテもないから誰も分かりませんよ！」と言われました。カルテは3~4年でなくなるものなのですね。引き継ぎもないのか…と辛い気持ちになりました。お電話業務の方も大変なお仕事とは思いますが、寄り添った対応をしていただけたとうれしかったです。</p>	関係部署に報告いたします。
14	<p>今月16日から始まったアプリ決済ウェルコネのおかげで、40分から1時間待っていた会計窓口が、5分以内で終える事が出来てすごく助かりました。私はいつも複数の科を受診して、その後の会計は体力的にも、待ち時間も、かなり負担がかかってましたが、今回のアプリ決済で大幅に負担軽減できました。患者目線に立ち、導入を決断して下さった旭川医大職員の方々、プラスメディのみなさまに感謝申し上げます。ありがとうございました。</p>	関係部署に報告いたします。