

ご意見内容に対する対応・回答について

令和8年5月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>父親が入院していて皆様にお世話になっておりますが、間違いなく、看護師さんより〇日～〇日の夜中、付き添って頂けると促されたので、私、〇日札幌での用事があって一旦、家に戻って家の事など用事をすませて医大に戻りました。</p> <p>土日の受付のところで「駐車券、付き添いなので多額の金額がかかるのは対処しないのでしょうか」と尋ねたら、「ナースステーションで書類記入したら」と言われ、オヤジの病室に戻って、男性の看護師から「付き添いしてとは言ってないと思います」と言われ、母に渡した駐車に関する書類を渡され、お金がかかると言う！</p> <p>他の病院では、確か！無料になります。</p> <p>何故、付き添いを促され父親の事ですだからやりますが、何故、駐車場無料にならない訳を知りたいので教えてほしいです。</p>	<p>この度は、夜間における付き添い及び駐車料金の件に関し、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>夜間における付き添いの必要性について、また、付き添いをされた方が夜間に駐車場を利用した際の割引措置（在院家族許可書の発行）についての説明が十分に伝わらなかった可能性があったと認識しております。</p> <p>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>
2	<p>以前、クレジット払いの者を右側の機械に並ばせず、すべて1列に並ばせておいて「クレジットの方はいますか」と声を出して呼ぶというのは非効率的ではないかと意見を言ったが、前回は、クレジット専用機の前にもクレジット払いの者を並ばせていて良いと思ったのだが、今日は〇〇氏が担当していたが、以前のようにすべて一旦、一列に並べと言う。</p> <p>前回は、クレジット払いの者は、クレジット機の前にも並んでた旨を言うとさあ～と首をかしげる。</p> <p>今日は混んでいるので、なぜ、並び方をコロコロ変えるのか聞くと「今日は混んでいるから」と。</p> <p>私が行った時、クレジット機には、1人が精算しているのみで、あとは誰もおらずあとは1列、長くのびたまま、そして「クレジットの方はいますかあ～」と</p> <p>また、同じ事をして列の後ろからこさせるのでした。</p> <p>私がなぜコロコロ変えるのか言うと、「じゃあ、あなたはどうぞ」ってなんなんだ。</p> <p>〇〇氏（担当者）が勝手にやってるのか、どうなのだ。</p> <p>「今日は混んでいるから」いつもの事だろう。今日は少ない、並ばせクレジット機に。</p>	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>混雑時には、クレジットカード専用精算機前にも列を設けるよう運用の見直しを行っておりますが、精算機付近のスペースが十分に広くないことから、特に、車椅子をご利用の患者さんの動線を確保するため、常時、列を固定的に設けることは難しい状況です。</p> <p>今後も状況に応じて列の設置を行うなど、より円滑なご案内に努めてまいります。</p> <p>何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>また、会計につきまして、本院では現在、料金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>

3	<p>・医大の医師は、PC画面ばかり見て患者を見ないと思う。</p> <p>・採血で待ち、受付で待ち、診察で待ち、……、会計で待ち、もう少し、スムーズに流れるようなシステムにできないのか？</p> <p>患者もスタッフもヘトヘトです。</p>	<p>診察時の医師の対応や、各場面での長い待ち時間につきまして、ご負担をおかけし申し訳ございません。</p> <p>電子カルテの使用は安全な診療のために必要ではありますが、患者さんとの対話を大切にする姿勢を改めて共有してまいります。</p>
4	<p>〇〇〇〇先生、ありがとうございます。</p> <p>わかりやすくていねいに説明して下さい、お薬の効果をしっかり診てくれて助けて頂きました。</p> <p>患者にとって〇〇先生のような、しっかりとハツラツと適確な診断、対応してくれる先生に診ていただけた事を感謝です。</p>	<p>感謝の言葉をいただき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>
5	<p>色々な病院にかかったことがありますが、こんなに対応がひどかったのは初めてです。</p> <p>入院する時に今後どのように治療していくか、主治医の先生に聞いていたのと違う対応をされたり（結局、主治医ではない先生が退院許可を出していた）、看護師にも冷たい口調や悪口（イヤミ）を言われたり、病気で思うように体が動かないので、それを注意されたりします。</p> <p>本当に患者の様子や病気を理解したうえで、このような対応をされているのか信じられません。</p> <p>コミュニケーションをとれなかったり、伝えといて欲しいと言った事が伝わってなかったり、タメ口で話しかけてきたり、思いっきりため息をついて話したり接遇が悪すぎます！！</p>	<p>このたびは、入院中の対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>治療方針や退院に関する説明が十分に共有されていなかったこと、また、職員の言動や接遇、患者さんの状態に対する配慮に欠ける対応があったとのこと意見を関係部署に報告のうえ、職員間で周知し、接遇の改善に努めてまいります。</p>
6	<p>〇〇病棟の看護師、助手？の対応が冷たすぎます。</p> <p>病院の先生説明を聞くのを待っていて下さいと言われたので、ホールで待っていると違う看護師の人がきて、面会時間知らないんですか?!って怒られました。</p> <p>こちらの事情を話すと、自分が勘違いしていた事を知った看護師が大きなため息をつけて、何も言わずに立ち去りました。</p> <p>他にも、そんな言い方という必要があるのかという程の話され方をする人がいました。</p> <p>治療で入院してますが、精神的苦痛がすごいです。改善して欲しいです。</p> <p>詰所や廊下の話し声も患者には聞こえてきますので、看護師どうして患者の悪口を言ったり、個人情報をお大きな声で話すのはやめて欲しいです。</p>	<p>このたびは、入院中の対応により、心的苦痛とご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>ご指摘の看護師の言動および詰所等での会話については、配慮に欠ける不適切な対応であったと受け止め、看護師への周知、接遇の改善に努めてまいります。</p>