

ご意見内容に対する対応・回答について

令和8年4月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>〇〇〇科通院中です。</p> <p>薬の相談がしたく、総合に電話をかけ〇番外来受付につないでもらったが出ず、何も言葉もなくガチャと切られたため、再度総合に掛けたが、電話に出ることもせず、3コールぐらいで、すぐ切られた。</p> <p>間違いかと思い、再度掛けたが、コールが鳴ると共に切られた。</p> <p>ネットで調べ、〇番外来 直通番号がある事を知り〇番外来へ掛けたが、しばらく出ずそのうち、電話に出たかと思ったら何も言われず、すぐに切られてしまった。</p> <p>その後、再度総合へ掛けたが対応は同じく、すぐ切られてしまった。</p> <p>私も仕事の昼休み中で時間がなかったため、仕事が終わった後（17時少し前）、再度、〇番外来受付へ掛けたが出なかった。</p> <p>子供の様子も気になったため、薬の相談がしたかったのですが、やむを得ず自己判断で薬の量を減らした。</p> <p>電話を何も言う事なく切るのは、患者側の訴えをひろえません。</p> <p>一言、折り返すなり、何時頃かけてと言うべきでは？</p> <p>以前、他の患者の家族も〇番外来受付で「何度電話しても出ない」と訴えているのを聞きました。</p> <p>対策をとって頂きたいです。</p>	<p>お電話が繋がりにくい状況について、ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>外来が混雑している時間帯は、窓口対応を優先せざるを得ない場合もあり、電話対応が遅れることがございます。</p> <p>なお、当院では、代表番号（0166-65-2111）にお電話いただくと緊急性のある内容については専用ダイヤルに転送し、そこから各診療科へ至急の用件を伝達しております。</p> <p>また、電話交換手から診療科へ転送をしても応答がない場合には、一定時間お待ちいただくことで、交換手側で応答状況を確認し、別の専用ダイヤルへ切り替えて、再度、お繋ぎする仕組みとなっております。</p> <p>現在、人員の充足と業務効率化による対応改善に取り組んでおり、皆さまが安心して受診できるよう、引き続き、体制整備に努めてまいります。</p>
2	<p>必要じゃないかと思いましたが、書かせていただきます。</p> <p>職員は半袖でいいかと思いますが、患者は外から来るので厚着になっています。</p> <p>そこで提案なのですが、室温を患者に合わせてもらえないでしょうか？</p> <p>しいては、公費の節約になると思います。</p>	<p>外気の影響を受け、厚着で来院される点へのご配慮や、節約の観点からご提案をいただき、ありがとうございます。</p> <p>室温管理につきましては、さまざまな状況を考慮しながら対応しておりますが、いただいたご意見は、今後の環境づくりの参考とさせていただきます。</p>

<p>3</p>	<p>① 4/1～入院レンタルが始まり、病衣とタオル類のセットは大変ありがたいのですが、日用品のレンタルに関しては不用なものが多く、基本セットと日用品の両方を必ずレンタルと言うのは、SDGsの観点からも、いかがなものでしょうか？日用品も現状のままをAとし、歯ブラシ、コップ、歯みがき粉、入浴で使うシャンプー類等の肌に合う合わないものをはずしたセットをBにする等選べるのはどうなのでしょう？</p> <p>感染症の問題と言われましたが、肌に合わないものは使えないのでムダになります。ご検討願いたいです。</p> <p>①に関して、抗がん剤治療等で、入退院を繰り返す人間にとって、入院のたびにコップや使わないボディソープ等が増えていくのは処分にも困ります。使える物に料金が発生するのは良いのですが、使えず処分にも困る品にお金が発生するのは・・・物価高の時代にもったいないと思いますので、本当によろしく願いたいです。</p> <p>②新しくなった病衣の着心地が悪いです。ゴワゴワしていて・・・前のものの方が良かったです。</p> <p>③Nsの方々、日中は白、夜勤は色つきでわかりやすかったのに、なぜ戻ったのでしょうか？</p> <p>日中は上下（白）、夜勤は上は白、下は黒？等の工夫で一目でわかるようになるといいのに・・・と思ったのですが・・・ご検討をお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>① 入院レンタル（日用品）について</p> <p>病衣・タオルセットに関する評価をありがとうございます。</p> <p>一方で、日用品の必須レンタルについて、不要品や肌に合わない物が無駄になる等のご指摘は、重要なご意見として受け止め、今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>② 病衣について</p> <p>新しい病衣の着心地につきまして、不快な思いさせてしまい申し訳ありません。素材や使用感についてのご意見として承り、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>③ 看護師ユニフォームについて</p> <p>4月のユニフォーム変更に伴い、日勤・夜勤看護師の区別が分かりにくくなりご不便をおかけしております。</p> <p>夜勤看護師につきましては、「夜勤看護師用ストラップ」を着用することにより識別をしておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>4</p>	<p>入院病棟の冷蔵庫があまり冷えず、衛生的に大丈夫か心配になりました。</p> <p>通常、10℃以下が法律の定めらしいですが、常温よりやや冷える程度に思えます。</p> <p>乳製品など保存しても大丈夫でしょうか。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>通常、冷蔵庫は10℃以下まで冷えますが、室温が高かったり、庫内に食品を詰め込み過ぎると、冷気が正常に循環できず、十分に冷えない場合がございます。</p> <p>お気づきの点がございましたら、病棟スタッフにお声をおかけください。</p>

<p>5</p>	<p>① ○○病院と○○医療センターはAMから見舞いに来れたと思いますが、何故、旭川医大は PM 2:00~5:00、しかも15分面会、私の父が 4/9 ケンサして入院になりましたが、15分じゃ無理で 4/10 はお願いして少し15分より長めにしてもらいました。</p> <p>② 個人事情ばかり申してもうしわけありませんが何故？AMに見舞い出来ないのか入院してる患者いるのに駐車場代かかるのかが？不思議です。 他の病院は、印を押すと無料です。（お世話になっていて申し分けありませんが）回答をのぞみます。</p>	<p>① 当院では、患者さんの療養環境を守り、安全で円滑な診療を行うため、面会について下記のとおり、ご協力をお願いしております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面会時間は、平日及び土日・祝日とも 14:00 ~ 19:00 です。 （午前中は、入院・退院に関連したベッド移動や検査・治療・回診等が行われるため、原則として面会をご遠慮いただいております） ・面会時間の目安ですが、特定の時間制限（15分等）は設けておりませんが、患者さんの安静確保及び病棟運営のため、長時間の面会とならないよう、ご配慮をお願いいたします。 ・その他 患者さんの病状や当日の状況により、面会を調整させていただく場合があります。詳細やご不明な点は、病棟スタッフにお声をおかけください。 <p>② 駐車料金については駐車場の維持管理に関する様々な費用が増加し、無料提供が困難な状況となりました。 今後も継続して駐車スペースを提供していくために令和7年7月1日から料金の見直しを行い、外来受診時のご利用を含め、来院者の皆さまにご負担いただくことといたしました。 何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>
<p>6</p>	<p>主人が今日、救急でお世話になり入院中、本人、スタットコール2回あり、助かった人がいますね。 主人もスタットコールのお世話になり、それから10年くらい人生を生きてます。ドクターありがとうございます。心から感謝しています。 孫4人にも会え、いい人生です。</p>	<p>温かいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。 ご主人様のこれまでの歩みと、ご家族との大切な時間のお話を伺い、医療に携わる者として、大きな励ましをいただきました。 今後もより一層、安心と信頼につながる医療の提供に努めてまいります。</p>
<p>7</p>	<p>お世話になってます。 だいたい2か月に1回の通院してます。 診察券が毎回使用できなくなります。 ほとんどの人が交換してくれるのですが、1人だけバーコード読みとる機械でやって下さいと交換してくれませんでした。 そのため次の診察日、採血でエラーがでる。 採血の人は交換してもらえと言う、会計窓口では交換してくれない事がある。 1回エラーでも場所によっては使える。 でも、エラーの診察券では会計の番号札は読みとる機械じゃないと使えない。 だめな物はだめ、申告したらすぐ新しいのに交換してほしい。 2か月おぎに来て、毎回エラーになるって異常だと思います。</p>	<p>このたびは、診察券の磁気不良によりご不便をおかけし、申し訳ございません。 診察券に読み取り不良がある場合は、正面会計窓口にお申し出時点で、速やかに新しい診察券へ交換いたします。 なお、診察券はスマートフォンや磁気製品との接触、折り曲げ、圧迫等により磁気不良が生じる場合があります。 電子機器等から離して保管していただきますようお願いいたします。</p>