

ご意見内容に対する対応・回答について

令和8年7月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	前回の来院も今回も待ち時間が3時間以上、〇〇科です。 お待たせしますの言葉、説明なし、ずっと、ただひたすら待ってるのみ。 各々で受付けに聞きに行く。 「混んでいますのでお待ちください。」「混んでいるので・・・」そのみ。 こんなに患者に負担がかかるなら、よそからの受け入れをむやみに受け入れない方がいい。 他にも旭川市内病院あるのだから、こちらを紹介されたことに悔いしかない。 いずれにせよ、患者様のために少し考えたらいいと思います。 S N S の口コミをみると、2019にもなんの改善もない。	このたびは、長時間の待ち時間に加え、受付クラークの待ち時間に関する説明やご案内不足の対応により、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。 当日の予約状況で、待ち時間が長くなることが予見できる場合には、受付カウンターに混雑状況や、待ち時間に関するご案内プレート等を設置するとともに、口頭でも個別にその旨をお伝えするよう、スタッフへの指導および運用の徹底と改善を図ってまいります。
2	R〇・〇/〇～手術の後、入院していました。 大変な状況でとても辛い気持ちでしたが、職員みなさんが最善を尽くしてくださったことが、伝わっていました。 治療のおかげで、杖や装具なしでも歩けるようになり、子どもと生活できるようになりました。 医療従事者のことをすごく尊敬します！ 親身に治療してくださった主治医の〇〇先生はじめ、看護師さん、セラピストさん、すべての皆様、本当にありがとうございました。	温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 退院後のご様子と、お寄せいただいたお言葉は関係職員へ共有いたします。
3	基本セットのシャンプーなどのにおいが強いと思う。 病院なので、ほのかに香るか、無香とかではないのかと感じました。	貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 日用品レンタルのシャンプー等の香料については、今後の検討課題とさせていただきます、関係部署に報告いたします。
4	氷がほしいです。お湯は電気ポットで・・・ 他の病院では、氷、お湯、お茶等は料金をとっているそーです。 この時代、無償はないので、料金とっても良いです。是非ご検討下さい。 ローソンの氷おいしくないそーです。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 製氷機等の撤去により、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。 当該設備については、衛生管理や安全面、運用管理等の観点から総合的に判断し、撤去しております。 何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。 いただいたご意見は今後の環境整備の参考とさせていただきます。

5	J R時刻表が6年前（令和2年）のが、そのまま掲示されています。 函館線、宗谷線、石北線、富良野線すべて、発車（旭川駅）時刻がちがいます。 大至急訂正し、直して、再び掲示してください。	J Rの時刻表につきましては、ご指摘のとおり、改正前の時刻表が掲示されたままになっていることを確認し、直ちに撤去をいたしました。 ご不便をおかけし申し訳ございません
6	入院セットについてお願いがあります。 私の子供は寝たきりで呼吸器を着けています（同病の子供が2人います）。 ここ数年、頻繁に入退院を繰り返しています。 入院になる度に入院セットを契約しなければならないわけですが、日用品は全く使いません。 タオルもバスタオルは週1回の洗髪時と退院前の1回きりのシャワー浴のみ、 ファイスタオルは使いますが、週2回の補充では全然足りません。 毎回、長期入院になることが多く、これで1日450円は金銭的負担が大きすぎます。 子供2人が同時に入院になった時のことを考えると恐ろしいです。 医大は重度の障害児者も多いと思います。 日用品の必要がない患者も多くいるはずです。 もう少し、入院セットの内容、金額等熟考していただけないでしょうか。 よろしくお願い致します。	入院セットにつきまして、重い障害のあるお子さんや、支援が多く必要な患者さんの日用品の使用頻度に偏りがある場合でも契約が必要であること、また、ご家族にとって大きな経済的負担となっている実情についての貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 いただいたご意見は、今後のサービス内容や料金体系の検討の際の重要な課題として関係部署へ共有させていただきます。 なお、タオル類の利用にあたり、お困りの際は病棟スタッフへご相談ください。
7	〇〇科 待合所で主治医が急病で診察できないことを知らずに来た患者が受付職員に対し、「Drが休むこともあるだろうが、朝のうちに患者（自分）に受付が連絡をいれるべき」と言葉遣いは一見ていねいだが、声が大きく相手を威圧するような様子でとても不快でした。 本人は正しいことを言っているという態度で、その後も数十分すると受付で大声で話していて怖くなりました。受付職員は可哀想でした。 その患者の言い分もわかりますが、今の状況で、1人1人に連絡は無理だと思うので、各受付の患者の目に入る所に、「担当医の諸事情にて、診察医が変更になる場合があります。ご了承ください」の様なお知らせをしてはどうでしょうか。	診察日当日、担当医師不在等の諸事情により、診察医師が変更となることへの説明やご案内が不足しており、申し訳ございません。 担当医師が不在の場合には、受付カウンターにご案内プレートを掲示する運用といたしました。
8	調剤薬局からの電話（用量・日数等の問い合わせ）が繋がらな過ぎませんか？ 先日は薬局で1時間以上待ちました。 （ようやく繋がったら確認して折り返しますと切られ、30分以上連絡なし催促の電話でようやく確認されました） その前は、時間がなくて待てなかったので帰ったところ、3時間程後によりやく繋がったとの事で届けてくれました。 Drから、何かあったら、すぐ連絡下さいとも言われますが、何せ電話が繋がりません。 個人からのものとはかく、薬局からの電話だけでも何とかありませんか？ 具合が悪い人が何時間も待たされると良くなるものもありません。 薬局専用電話等作り必ずその場で繋がるようにすべきです。	このたびは、処方内容の確認に関する電話対応においてご不便をおかけし、申し訳ございません。 いただいたご意見は関係部署で共有し、円滑な対応に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。

9	1. デイルームのテレビを観れるようにしてほしい。 2. デイルームに冷水とお湯が出る機械を設置してほしい。 3. 2フロビーのコンサートなどのイベントを告知してほしい。 4. 患者の声を聞く箱が1ヶ所。この大きな病院でびっくり！それも目立たない所にひっそりと置かれているのはなぜ？ ・市立病院は各フロアのナースステーション近く、デイルーム、廊下など数えきれない。 ・まとめ：この病院は患者ファーストなのだろうか。・・・	このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 1. デイルームのテレビにつきましては、患者さんそれぞれの視聴環境に配慮し各病室の床頭台テレビを中心にご利用いただいております。 ご意見は今後の参考とさせていただきます。 2. 冷水・給湯設備の設置につきましては、経費面のみならず、衛生管理、安全面及び運用管理等の観点から総合的に検討した結果、現在の運用としております。 なお、当院では、24時間営業のローソン、移動販売、自動販売機をご利用いただけるほか、各病室には個人用冷蔵庫を設置しております。 3. 正面玄関ロビーで開催されるイベントにつきましては、病棟内の掲示板等でご案内しております。 4. 患者さんの声を聞く箱「ご意見箱」につきましては、各病棟フロアの東側エレベーター横及び西側家族控室内に設置しております。 今後、いただいたご意見を参考に設置環境や案内方法について検討いたします。 「患者ファーストなのだろうか」とのご指摘につきましては、患者さんやご家族の皆さまに安心して療養いただける環境づくりを大切にしております。 今後も皆さまからのご意見を真摯に受け止め、より良い病院運営に努めてまいります。
10	製氷機を置いてほしいです。 ローソンで氷を買っても、部屋に冷凍庫がないので困っています。 お金がないのであれば、クラウドファンディングはどうですか。	このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 製氷機の設置に関するご要望および資金調達方法についてのご提案をいただきましたが、設置場所や維持管理面などを総合的に検討する必要があるため、現時点で製氷機設置の予定はございません。 ご理解のほどよろしく願いいたします。
11	〇〇〇と△△△の診察室の間にあるトイレですが、「下痢、嘔吐のある方の専用トイレ」との表示があるにも関わらず、気にもせず使用の方がたくさんおり、また、医療事務（受付）の方も使用していました。 感染のまん延に繋がることだと思います。 その前に、表示を守り、歩行困難な母を連れて遠くのトイレまで行きましたが、残念です。 診察の待ち時間が長い中、離れた場所のトイレに置くことも大変ですし、その間に順番が来て呼ばれていたら、と思うと落ち着きません。 感染防止のため、表示されている決まりを徹底するか、もしくは、現状守られていないなら、誰でも自由に利用できるようにするのか、検討をお願いしたいです。 少なくとも、院内で働いている方が、そのトイレを使うということは、ないようにしていただきたいと思います。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 下痢・嘔吐等症状がある患者さんの多くは、2階の消化器内科外来を受診をしていることもあり、外来では、感染拡大防止の観点から「下痢・嘔吐のある方の専用トイレ」を設けておりました。 今回のご意見を踏まえ検討した結果、該当する患者さんがいない時には通常使用とし、2階外来において、感染性胃腸炎の疑いで下痢・嘔吐など症状のある患者さんが受診された場合には一部の診察室間のトイレを「使用禁止」とする運用の変更を行い、看護師、スタッフに周知いたします。 なお、使用後は、清掃・消毒を実施し、「使用禁止」の表示を外し、通常使用に戻すこととし、看護師、スタッフに周知いたします。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。