

令和6年5月分 ご意見一覧

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	私は化学物質過敏症です。ポスターを貼っていただき感謝しています。お願いなのですが、手指消毒液をできればアルコールのついていないものにしていただけませんか。とても苦しいです。入口、受付で匂いがありますし、反応もあります。対応可能であればお願いします。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。入口や受付等々の消毒液は感染管理の観点から、アルコール消毒液を使用しております。ご協力の程よろしくお願いたします。なお、過敏反応がある場合には、職員へお声がけいただきますようお願いいたします。
2	病室や外来の待合室も Wi-Fi を使えるようにしてほしいです。	この度はご意見をいただきありがとうございます。令和6年5月7日から、外来待合室等では無料（制限あり）で、入院病棟（病室、デイルーム）では有料で Wi-Fi が利用できるようになっております。接続については、各階に掲示されているポスターをご覧ください。
3	検尿トイレに、緑のファイルの置き場所を作ってほしいです。鞆などにしまわないとらないので。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。関係部署でクリアファイル置き場の設置について検討しましたが、感染管理の面やスペースの関係上障害物となることなどから、現時点では設置は難しいと考えております。ご理解いただきますよう、よろしくお願いたします。
4	車椅子用の駐車スペースが毎回満車で駐車できません。仕方なくタクシーで通院しています。車椅子用駐車スペースを増やしてほしいです。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。当院における身体障がい者用駐車スペースにつきましては、正面玄関前7台分、一般駐車場内に5台分、計12台分設置しております。病院敷地内に十分なスペースがなく、増設することは難しい状況です。できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、警備員による巡回及び指導等に加え、昨年度から、身体障がい者専用であることがわかりやすいよう、表示看板を変更しております。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いたします。
5	検査の都合で、朝食抜きで来院しています。毎回、売店でおにぎりやサンドイッチを買いますが、食べる場所を探してうろうろしています。売店の近くか、トイレの前で食べるしかありません。食堂が営業していることを期待していますが、残念です。経営者がいなければ、せめて場所だけでも。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。誠に申し訳ございませんが、現在、食堂再開の目途は立っておりません。スペースに限りがある中ではございますが、代わりに、食堂横の通路にテーブルと椅子を設置しております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>・手術の内容にもよるが、術後2日目の一番つらい時に歯科検診に呼ばれてびっくりしました。とても行ける状態ではなく別の日にしてもらいましたが、もう少し患者の状況をみていただけませんか。</p> <p>・持ち物のパンフレットに（特に女性）ナプキンやライナーを記載しておくと思えます。尿管を外した後、下着を少なからず汚すことがあるので。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。手術後の受診などの予定は決まっていますが、体調不良時には調整させていただきます。ご意見を職員一同で共有し、思いに寄り添った、心のこもった看護を提供するよう努めてまいります。</p> <p>また、入院時の持ち物についてご意見をいただき、ありがとうございます。ご不便をおかけしますが、入院のしおりには一般的な持ち物について記載しているため、患者様の状況に応じて入院時に持参が必要な持ち物についてご説明させていただきます。ご理解をいただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
2	<p>文書窓口について、以前は対応可能だったはずだが、事前に診断書申込用紙をもらえなかった。入院案内には「早く手続きをするように」と記載があるので、もう少し丁寧な記載を求めます。</p>	<p>この度は、文書窓口での手続きについ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でした。</p> <p>診断書申込用紙については、以前より、退院日前にお渡しする対応は行っておらず、ご理解くださいますようお願い申し上げます。また、入院の案内については、確認のうえ不適切な部分は修正するよういたします。</p>
3	<p>私たち患者に対しては優しく対応してくれますが、看護学生の子たちにもっと優しくしてほしいです。挨拶もしてくれないなど、見かけてとても不快に思います。こちらの看護師さんは厳しいことで有名なようですが、今の時代、挨拶くらいはしてあげてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。看護学校・看護部教育担当と詳細の確認をしておりますが、ご意見のような事案については聞かれておりません。申し訳ございませんが、具体的な詳細についてお聞かせいただけませんかでしょうか。</p>
4	<p>コロナが5類になってからだいぶ経っているのに、面会時間が30分だけというのはどうかと思う。大部屋ならまだしも、個室の病室で、病室への出入りも頻繁にするわけでもないのに、面会時間の制限をそろそろなくしてほしい。</p>	<p>面会時間に対してご不便をおかけしております。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も当院は、感染により重症化する可能性が高い患者様が多く入院しています。そのため、面会時間を設け、感染管理を行っております。ご協力の程よろしくお願いいたします。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>6階西病棟のスタッフの皆様大変お世話になりました。父を支えてくださった医師、看護師、理学療法士、ソーシャルワーカー、栄養士、助手の皆様感謝いたします。</p> <p>介護が始まり、様々な手続きに追われ、自分の生活と親の見守りとで時間がいくらあっても足りない状況の中、スタッフの皆様が家族への配慮に心を配っていただきました。優しい配慮をありがとうございました。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>小児科外来の皆様には大変お世話になっております。忙しい中、電話かけて申し訳ないと思いますが、いつも優しい対応で感謝します。工藤先生も最初からずっと優しく、私の質問にもいつも丁寧に答えてくれて、いつも顔（体）を正面に向けて聞いてくれて本当に感謝しかないです。病気が治りつつあるのも、工藤先生と皆様のおかげです。ありがとうございます。これから暑くなりますのでご自愛ください。</p>	
3	<p>初めて市立札幌病院に入院し、この病院がいかにも素晴らしいかが分かりました。</p> <p>血液内科の先生方のすばらしさ、最高の先生に縁があり、本当に良かったです。安心してきて、とても精神的に助かっています。また、看護師の皆様も、明るく笑顔で気配りもしていただいてありがたいです。また、食事もお大変おいしく、すべて食べて体が回復します。コロナ対策も徹底していて安心しております。掃除も毎日きれいにしていただいてありがたいです。</p> <p>先生、看護師の皆様、どうぞお体を大切にしてください。この病院で本当に良かったです。特に笠原先生のパワーがかっこよく大好きです。</p>	
4	<p>血液内科の5階西病棟の看護師さんたちは明るく気配りも良く、大変お世話になっております。</p> <p>患者の一人として、体の回復が順調に進んでいる実感がします。いつもありがとうございます。</p>	

5	<p>市立札幌病院に初めて入院し、建物の設計、周りの景色、緑の多いことにとっても癒されています。</p> <p>ガーデニングの景色を見ていると、本当に設計が良いと感じました。その中で、先生方、看護師の方々の最高の治療を受けて、回復も早いです。コロナ対策、病院食、掃除も完璧で申し分ないです。この病院に入院して良かったです。ありがとうございます。</p>	
6	<p>市立札幌病院は良い病院で、きれいで、先生、看護師の方々が優しい。建物も良くて、お花がきれい。</p>	
7	<p>医療スタッフの皆様のご支援で無事に本日退院できることになりました。</p> <p>特に稲村医師の「不安を取り除く所見」に安心感と勇気（病気の根治）をいただき、また、看護では新人の清水看護師の明るい対応や声掛けは、本当にナース精神そのものと感じ、これからの職業人生の「初心忘れず」にと一言お伝えいただければ幸いです。</p> <p>大変お世話になり、ありがとうございました。</p>	

< 4月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p><その他> 短い間でしたが、心のこもった温かい看護をありがとうございました。 一つお願いです。病院の方から様々な手続き上の要件でお電話をいただくのですが、こちらとしては「市立札幌病院」という字がスマホに現れるだけで血压が上がります。 お話の最初に「本人の病状についてではない」等のお言葉をいただくと安心して対応できると思いますので、よろしく申し上げます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。電話での対応に関しまして、いただいたご意見を職員に周知し対応してまいります。</p>
2	<p><職員の接遇> 家族が入院のため病棟のデイルームに案内され、駐車場の券のことについて説明を受けました。よく分からなかったためもう一度聞き返しましたが、その時説明されていた方が「何でこんなことも分からないの?!理解できないのかい?!」という感じているのがまるわかりでした。「そちらに掛けてお待ちください」と丸いテーブルと椅子の方を指して言われましたが、待つときは丸いテーブルと決まっているのですか? 先生も看護師さんも1階の各窓口等の対応も親切で丁寧、親身になって接していただきました。荷物を運んでいただいたその方だけとても残念でした。</p>	<p>この度は、入院時の対応で不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。一つ一つの対応を患者・家族に寄り添った対応とできるよう、スタッフ間で共有し心がけてまいります。</p>
3	<p><感謝> 糖尿病の教育入院で2週間お世話になりました。糖尿病のメカニズム、血糖値や薬の管理等の知識を得られたことで、今後の人生を前向きに生きるためのきっかけをいただきました。 M医師、A看護師をはじめ、職員の皆様が献身的に働く姿を見て、今後の自分の仕事にも大いに参考になりました。 7階東病棟の皆様にご心より感謝します。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
4	<p><職員の接遇> 今朝9時頃、面会コーナーのところにいたら、年配の女性患者がテーブルにて休んでいたところへ50過ぎと思われる体格の良い医師が来て、女性患者に「今は回診の時間だから病室にいなきゃ」と叱責していた。そのようなことは入院のガイドにも記載されていないし、自身も言われたことがないので、どうして言われていたのか納得していません。もう少し優しく話をしてほしいのでは。</p>	<p>この度は、医師の対応によりご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当該医師には診療科部長より、患者様への対応について指導いたしました。また、診療科によっては、回診時間を入院時にご説明し、ご協力いただいております。</p>

※ ご意見は要約させていただいております。