

# 令和6年7月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	○番窓口の△△さんは、対応が非常に悪く不親切である。ご指導を願いたいものです。	当該職員はすでに退職しておりますが、本件について窓口担当職員に情報共有を行いました。今後も適切な対応に努めてまいります。
2	新患で来院。新患受付が遅いです。人数増やしてはどうですか。	この度は、新患受付窓口での対応についてお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 時間帯により配置人数を変えて受付を行っておりますが、混雑状況等により、待ち時間が長くなってしまう場合がありますことをご容赦願います。今後も、随時対応方法や体制の見直しを行い、極力お待たせしないよう努めてまいります。
3	リハビリなのですが、最初に自分の意向を伝えたにもかかわらず、全然、意にそぐわなかったです。(できる状態であった。) もう少し日常生活に戻ってからのこととか考えてやっていただけたら良かったと思っています。リハビリは患者さんのためのものであって、理学療法士さんのためではありません。重りを付けたまま放置されている患者さんを何人も見ました。忙しいとは思いますが、皆さんリハビリ料を払っているんですよ。	この度は、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。 部署内でご意見を共有いたしました。今一度、患者さんの思いを傾聴し、目標を共有した丁寧なリハビリを提供するよう確認しました。職員一同取り組んでまいります。
4	婦人科で診てもらっているのですが、内診台での診察後、台に乗っている状態でその日の診察が終わり、次回の予約をして終了という流れを変えていただきたいと思います。せめて、服を着た状態で挨拶をして終えたいです。忙しく時間がないのは分かるのですが。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 通常は、再度診察室でお話や説明等、対応をさせていただいていますが、医師によっては、患者さんの外来待ち時間短縮のため、このような対応をさせていただいております。 今後、患者さんのご意見を伺いながら、改善に向けて検討してまいります。また、診察室での時間が確保できない場合は、看護師の方から声をかけるようにいたします。医師へお話ししたいこと等がありましたら、お聞かせください。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	土曜日に退院しました。1階に誰もいなく、出口が分からずとても困りました。もっと分かりやすい案内をお願いしたいです。早急に改善をお願いします。	ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。休日退院時の出口案内につきましては、正面玄関前の案内を分かりやすく変更するほか、病棟でのご案内も徹底してまいります。
2	駐車料金の支払いの時、棚・物置を付けて。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 駐車料金の精算機付近は、スペースの関係上、台を設置する等の対応が困難な状況です。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。
3	中央処置室の受付の機械、診察券を受け付けないのを直してください。	この度は、採血受付の際にご不便をおかけして申し訳ありません。受付機の問題なのか、診察券の磁気の問題なのかなど、原因は複数考えられます。よろしければ、詳しい事情をお聞かせいただけると幸甚です。
4	高気圧酸素治療を受けました。(外来にて)女性なので更衣室がないのは恥ずかしいと思いました。治療中不安時含めてボタン(ナースコール)がないのが不思議でした。治療のみで帰宅するとき受付流れが今ひとつ分かりづらかったです。	高気圧酸素治療の着替え場所につきまして、現在はパーテーションで仕切った場所での着替えとなっておりますが、改善に向けて検討いたします。 また、治療中に使用できるコールボタンは装置に設置されております。受付から帰宅までの流れについては、治療が決まった段階で受診外来又は入院病棟スタッフからご案内しておりますが、説明が不足していたかもしれず、申し訳ありません。今後も丁寧な説明を心がけてまいります。

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>食事時間が短いです。食器を片付けに15分くらいで来ました。ナースさんが「早すぎませんか？」と聞いてくれました。そのとおりに思っていました。</p>	<p>ご意見をいただきまして、ありがとうございます。</p> <p>この度は患者様のお食事時間を十分に確保することができず、申し訳ございませんでした。</p> <p>通常、お食事の下膳は配膳が終了した30分後を目安に一度伺っております。また、一部の病棟を除き、一度目の下膳でお食事がお済でない方には、さらに30分後を目安に二度目の下膳に伺っております。</p> <p>引き続き、下膳時間が早すぎることがないように、注意してまいります。</p> <p>なお、ご都合によりお食事の開始時間が遅くなる場合や、下膳スタッフに来られると負担に感じられる場合は、看護師または病棟担当栄養士にご相談くださいますよう、よろしく願いいたします。</p>
2	<p>ここの病院食のまずさには本当にびっくりした。病院生活も長く、何軒かの病院の食事は知っているけど、塩分の関係で味の薄い濃いの違いはあると思うが、そんな次元ではなく、肉はかたく、魚はパサパサ、なぜ？毎日食事の時間が憂鬱だった。</p>	<p>この度は、病院の食事がお口に合わず、不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>肉や魚の調理法につきまして、給食調理業者と共有し、改善に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。</p>
3	<p>市立札幌病院で働いている皆さんも一度、ここで出している食事食べてください。</p> <p>入院している私たちがどんな思いをしているか少しは分かると思います。</p>	<p>この度は、病院の食事がご期待に沿えず、申し訳ございませんでした。医師と管理栄養士による検食や嗜好調査、ミールラウンド等を行い食事改善に努めておりますが、患者さんにご満足いただけるよう、さらに努力をいたします。</p> <p>貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。</p> <p>差し支えなければ、食事の種類などを今一度詳しくお聞かせいただけますか。よろしく願いいたします。</p>
4	<p>7階西病棟の看護師・スタッフの皆様大変お世話になりました。皆さんの笑顔と優しさに大変感謝しています。自分自身今回のような入院期間が長かったことがなく、最初は特に不安もありましたが、無事に退院が決まりました。面会の回数や小学生以下の子供が面会に来た時、看護師さんに注意されましたが、「〇〇さん（患者）のために言っているんですよ。」と言われ、厳しさの中の優しさだと痛感しました。もし可能であるなら、面会時の決め事を詳細にまとめたものを掲示したり、病院のホームページに載せたら良いと思いました。まだまだ暑い日が続くと思いますが、どうか皆様ご自愛ください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>当院の面会については、新型コロナウイルス感染症の流行期に大きく制限して以降、慎重に制限緩和を行っております。現在の面会制限に関する決定事項はホームページに掲載していますが、病棟の特性や患者様の病状、治療の内容により、ホームページの掲載とは異なる内容でご協力いただいている場合があります。そのような場合には、個別に説明しております。今回のご意見をもとに、今後もご理解いただけるように丁寧な説明を行うように指導いたしました。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>大変忙しい中、主治医が回診だけでなく、日中や午後にも様子を確認してくれ、質問にも丁寧に答えてくださり、安心して治療を受けることができています。</p> <p>看護師やその他スタッフの方々も、明るい声掛けをしてくださり、体調が悪い時もととても励みになりました。</p> <p>今後も入院と退院を繰り返す状態が続きますが、皆様に感謝とお礼を是非とも伝えたく、筆をとりました。</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>看護師の皆さん、お医者様の皆さん、大変良くしていただいて感謝でいっぱいです。助手の皆さんにも気にかけてもらい、本当にありがとうございました。7階西病棟の皆さん、4階ハイケアの皆さん、お忙しい中本当にたくさんナースコールで呼び出してしまってますみません。業務でお忙しい中、手を握ってもらうためだけに呼び出し、本当に面倒くさい患者だったと思います。しかし、毎回「大丈夫、いるよ！！」と強く手を握り返してくれて私が寝付くまで手を握っていてくださいました。大泣きする私に優しく声をかけてくださりました。迷惑をかけまいとして自分の行為が逆に看護師さんの手をわずらわせることとなってしまいましたが、「大丈夫！自分でやろうとしてくれたことがもうすでにリハビリですから！」と声をかけてもらいました。とても心強く安心しました。毎日交代するたびにわざわざあいさつをしに来てくれますが、いつも「何かあったらいつでも呼んでくださいね。」と言ってもらえて頼もしかったです。私の頭痛が続き、続けて痛み止めが飲めないときも「ちがう薬はどうか？点滴に変えてみたよ！」と試行錯誤してくれてうれしかったです。お風呂に入れないうきも、髪を洗ってもらえるだけでとてもさっぱりしました。ありがとうございました。いつも泣いていた私にたくさん気にかけてもらえて書ききれないくらい感謝でいっぱいです。「困ったことはないですか？」と声をかけてもらえるだけで安心感がありました。尿カテのバルーンを入れているのに「おしっこしたい感じがある」と伝えるとお忙しい中対応してもらい、それだけで申し訳なさ感謝でいっぱいです。面倒くさかっただろうなと思いますが、時間をかけてくれてありがとうございます。同じ人間なのに看護師さんはすごいな、足を向けて寝られないと思います。長い間、本当にありがとうございました！！（リハビリの先生たちもちろん）</p>	

3	<p>看護師の皆さん、助手さん、お掃除の方、皆丁寧に接して下さって安心して入院生活を送れました。看護師さんはいつでもどんな質問にも答えて下さって、普段から勉強されているのだなと感じました。師長さん、マスク越しの笑顔伝わっていますよ。また、今回初めて男性の看護師さんに接し、今後の需要が高まるのではと思いました。7階東病棟のご担当者の皆様のこれからのご活躍にも期待いたします。ありがとうございました。</p>	
---	---	--

< 6月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p>&lt;感謝&gt;            大変忙しい中、主治医が回診だけでなく、日中や午後にも様子を確認してくれ、質問にも丁寧に答えて下さり、安心して治療を受けることができている。            看護師やその他スタッフの方々も、明るい声掛けをして下さり、体調が悪い時もとても励みになりました。            今後も入院と退院を繰り返す状態が続きますが、皆様に感謝とお礼を是非とも伝えたく、筆をとりました。</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。            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>

※ ご意見は要約させていただいております。