

令和7年7月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>家族の入院に付き添いました。</p> <p>病棟にて職員が患者を病室へ誘導する際、同伴の家族には何の声掛けや配慮もありません。複数回入院していますが毎回同様の対応です。帰り際の声掛けをする間もなく連れて行かれたので、帰る前にひと言本人と話したいと申し出ると、「今日はもう会えません、今から会うのは面会になりますので」と一方的な返答。面会に制限があるのは承知していますが、ルールを設けるのであれば守ってもらうために、それ相応の細やかな配慮や説明が必要ではないでしょうか？</p> <p>本人を病室に連れて行く前に、「今日の対面はここで終了ですが帰る前に伝えることがあればどうぞ」や「後はこちらでお手伝いしますのでお任せください」や「何か事前に確認しておきたいことはありませんか？」くらいの声掛けは当然あって然るべきかと思えます。</p> <p>家族はただの荷物持ちではありません。患者が高齢であれば心配もするし、本人に代わって確認しておきたいことも沢山あるのです。医療者であればその辺の事は容易に想像つくと思うのですが。</p> <p>もっと自分を相手の身に置き換えて配慮ある対応をお願いしたいと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。不安を抱えて入院される患者さんご家族への配慮が不足していたと考えます。</p> <p>頂いたご意見を看護部全体で共有し、それぞれの部署で患者さんに合わせた看護が実践でき、患者さんが安心して療養生活を送れるよう職員教育を行っていきます。</p> <p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。</p>
2	<p>入院について確認したい事があり、病院に電話したところ、「病棟の師長に繋がります」と言われ、5階西病棟に転送されましたが、病棟で電話を受けた方が、所属も名前も名乗らないため、ちゃんと病棟に繋がったのか、どなたが対応しているのかさっぱりわかりませんでした。</p> <p>電話を取る際には「～病棟～です」と名乗るのは基本マナーだと思いますので、きちんとした対応をお願いしたいです。</p>	<p>この度はご不快、ならびにご不安な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見を部署内で共有し、真摯に受け止め、電話対応時に所属と氏名を名乗ることの重要性を再認識いたしました。</p> <p>今後は、スタッフ一同丁寧な電話対応に努めてまいります。</p>
3	<p>〇〇科外来のNSの対応が酷かったです。</p> <p>入院説明時、終始面倒くさそうにされ、不安になりました。</p> <p>接遇について改善をお願いします</p>	<p>この度は、看護師の対応で不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。担当看護師には、今後このような事が無いように指導いたします。</p> <p>また、部署スタッフへも患者様やご家族様に親切で心のこもった対応を行うように指導いたします。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>会計の時、「マイナンバーカード」を置いてある位置は変えた方がいいと思います。会計の前にマイナンバー処理の方がスピーディーになると思います。</p>	<p>日頃より、料金計算窓口での保険確認（マイナンバーカードの読取り）にご協力いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>現在、当院では「受付時」にマイナンバーカードの読取りをお願いしております。ご指摘のとおり、会計前に読取りを完了することで待ち時間の短縮につながるため、今後も継続して取り組んでまいります。</p> <p>なお、位置の移動についてですが、現在1～4番窓口を設置している読取り機の設置場所につきましても、1階の自動再来機付近にも同様の機器を常設しておりますので、ぜひそちらもご利用ください。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。</p>
2	<p>外来でトイレに入ったときに、ファイル置き場がなくて困ります。</p> <p>他の病院では、トイレ個室にクリアファイルが1枚貼付けてあって、ファイル置きに使って下さいと書かれていました。そういう対応をして欲しいです。お願いします</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>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。</p> <p>引き続き検討してまいりますので、どうぞご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>入院時、MFICU 料金の説明がなかったのので、貼り紙を見ておどろいた。特別料金がかからない場合でも、ひとこと言ってくれればよかった。</p> <p>献立や、選択食があることも説明してほしい。</p> <p>入院診療計画書の誤字が気になった。9階東病棟なのに、8階西病棟など。</p> <p>外泊や外出に柔軟に対応していただき、入院生活を快適におくることができました。</p> <p>床や洗面台など毎日掃除してくださる所以外の汚れが気になった。特にカーテンがとてもきたなく、さわりたくなかった（出入口の）</p>	<p>この度は、入院中の職員の対応について、不足があり申し訳ありませんでした。</p> <p>MFICU 入院料に関して、入床時に担当看護職員が、リーフレットをお渡しし、患者様へ料金について説明することとなっておりますが、説明が不足していました。また、患者さまへお渡しする書類について、内容の確認を徹底し誤字や不備などが無いように留意いたします。</p> <p>入院食の選択食については、入院時や出産後に説明を行っておりますが、説明が不足しておりました。</p> <p>病棟内のカーテンは、患者さまの退院毎に交換を行っておりますが、毎日の巡回時に確認を行い、汚れている場合には適宜交換を行ってまいります。</p> <p>今回、ご指摘があった内容について、病棟職員と情報を共有し、適切な対応ができるよう職員指導をおこなってまいります。また、当病棟に入院される患者さんが安心して療養することができるように管理していきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

2	<p>本日、妻の手術のため来院した。手術後医師の説明があり、その後妻と再会、ナースステーションで駐車券に判を押してもらえず、10:46から15:05まで駐車料金発生。私の都合で面会したのではないのに、何故？ 手術後の説明があると金は、判を押すべきでは？ どう考えてもおかしい！</p>	<p>駐車料金につきましては、「札幌市病院事業使用料及び手数料条例」に基づき徴収しております。</p> <p>ご意見をいただいた駐車料金の免除（無料）は下記の方のみに対応しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入退院当日の送迎 ・救命救急センター入院中などの重篤患者さんのご家族 ・入院中の乳児へ授乳するための退院 <p>ご理解、ご協力をいただきますよう、お願い致します。</p>
3	<p>何の為の予約だろう・・・ 毎回何時間も待っている。予約から1時間以上だし、クランクも不親切だ！</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>待ち時間が最小限となるよう、スムーズな診療を行ってまいります。</p> <p>また、患者様やご家族様に親切で心のこもった対応をするよう、当該上司を通し指導いたします。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>本日のお米は、災害時用として当院で備蓄している、長期保存可能な<u>アルファ化米</u>を使用しております。</p> <p>→ すばらしい</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に過ごしていただけるよう配慮致します。</p>
2	<p>意見ではなく感謝を述べたいと思います。</p> <p>妻が妊娠して出産する病院を決めるため、2ヶ所の病院を移り、3ヶ所目にたどり着いたのが市立札幌病院でした。</p> <p>前の病院では、医師がこちらの気持ちを受け入れず、自分の考えを押しつけるばかりで本当に困っていました。そんな時に、市立札幌病院に連絡をしたところ、助産婦さんが優しく転院の受け入れがOKな事を話してくれて、こちらに転院できたので感謝です。</p> <p>市立札幌病院では、医師や看護師、助産師の方が私たちの気持ちを汲んでくれ、妻は安心して出産することができました。生まれた子供も1年間の健診で通ったのですが、みなさんが親切に対応してくださり、健診に行くことが楽しみになるほどでした。特に、小児科の先生はほめ上手で、つらい育児を「また頑張ろう」と思えたので、ありがとうございました。</p> <p>市立札幌病院は、掲げている理念通りの診察をしてくださる素晴らしい病院です。あまり病院に通うことは良いことではありませんが、次も選ぶなら市立札幌病院に通いたいです。みなさまは、お仕事が大変だと思いますが、身体と気持ちに気をつけて頑張ってください。</p>	

3	<p>5月下旬より約3週間入院させていただきました。開胸による心臓手術ということで、かなり身構えていましたが、凄腕の先生のおかげで術後の痛みなども全くなく、拍子抜けでした。病棟の看護師さんは皆さん優しく、身の回りのお世話をしていただき、大変感謝しています。術後ハイケアルームでシャワーなど入れない時期には、温かいペーパータオルで身体を拭いていただいたり、頭をシャンプーしていただいたり、凄く気持ちよかったです。</p> <p>男性看護師さん2名の優しさにもびっくり。また、手術室看護師さんも何度か病室に来ていただき、励ましの声掛けとかいただき、安心できました。病院食もおいしくいただき、入院期間中米粒1つ残さず完食しました。</p> <p>医師、看護師、その他スタッフの連携が良くとれていて、快適な入院生活を送ることができました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	
4	<p>給食のみなさまお疲れ様です</p> <p>1、食器に陶器が使われておりますことに感動しています。重い作業になっていることを思い、感謝です。図柄も日本古来のものもあり、うれしい気がしています。</p> <p>2、メニューも工夫が凝らされていて、楽しみです。質・量共にOKです。料金の安さに経営が大丈夫かなと案じたりしています。ありがとうございます。</p>	

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。