

## 令和7年8月分 ご意見一覧

### <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>2階中央処置室にいる〇〇という職員の方、患者さんに対する態度がひどい。</p> <p>月に1度通院していますが、来るたびに患者さんに不親切で攻撃的な態度をとっているのを見かけます。お年寄りの方にもどなりつけるような話し方をされていて、人としてひどいと思います。毎月いやな気持ちになります。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当該職員に対し、話し方や態度に注意をするよう指導いたしました。</p> <p>今後も、研修等を通じ、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p>
2	<p>今日、年配の患者さんを怒鳴りつけている職員がいました。すごく怒った表情で声を荒げており、周りの方々もびっくりしていました。</p> <p>病院という所は年配の方や心身ともにつらい思いをしている方が多く来る所です。それを心得て職場に立つのがプロではないでしょうか。他の職員の方々は患者さんに寄り添い、優しく接してくれる方ばかりです。病院で働く資格がないように思います。中央処置室の〇〇さんへの指導を希望します。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当該職員に対し、患者さんに寄り添い、周りの方々にも配慮した対応を行うよう指導いたしました。</p> <p>今後も、研修等を通じ、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p>
3	<p>看護師さんの研修が行き届いているためか、全員明るく好感が持てた。ただし、年配の方の中には過去の経験があるためか、マイペースな対応の方もみられた。</p> <p>看護助手の方に「〇〇をください」と依頼した患者がいたが、「それは看護師に言ってください」との回答。また、病室内で携帯電話をしている患者がいたが（4度ほど）、これを看護助手に確認したところ、「看護師に言ってください」との回答であった。患者が病院関係者に言っているのであるから、仮に自分の分掌ではないとしても、助手が看護師にその旨伝えるべきと考える。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただいた内容は看護補助員と共有し、患者様からご要望があった際には迅速かつ丁寧に対応するよう指導いたしました。</p> <p>また、看護師と看護補助員の連携体制を強化し、対応できない場合には看護補助員から看護師へ報告を行い、看護師が対応することとしています。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
4	<p>病室掃除の人、一人だけ無言の人がいる。ありがとうと言っても返事なし。忙しいのかな。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は、ご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。</p> <p>清掃業者へご意見があったことを伝え、適切に患者様にあいさつやお声がけするなどの接遇について、指導いたしました。</p> <p>今後も患者様の療養環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいります。</p>
5	<p>本日、毎回受診している科にて採血をしました。今までであれば、「お薬を飲んだ時間は何時ですか？」のように聞かれるのですが、今日の外来看護師は「〇〇病の薬は何時に飲みましたか？」と聞いてきました。難病のような、あまり他人には聞かれたくない病気であり、処置室と待合室は会話が筒抜けの状態なので、とても嫌な気持ちになりました。あまり病名は言っほしくないです。本人と看護師</p>	<p>この度は、看護師の患者様のプライバシー保護と安心への配慮不足により、不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。いただいた貴重なご意見を外来フロア内で共有し、今後は患者様の状況や心情に配慮した声かけや対応を心がけてまいります。</p>

	だけがわかればいいと思います。（病名を言わなくても）	
6	<p>入院治療を受けている患者の家族です。患者さんの日々の治療には深く感謝していますが、医療スタッフの皆様のご多忙ゆえか、ご家族への配慮に欠ける言動や情報共有の不足が見受けられると感じています。</p> <p>スタッフの方に介護保険の代理申請を依頼した際、関係機関との情報共有が不十分であったにもかかわらず、「区役所に直接行って説明すればいい」と言われ、対応に疑問を感じました。</p> <p>また、担当医の対応にも疑問符がつきます。最初の治療説明以降、入退院を繰り返す中で治療の概略の説明を受ましたが、説明はその1回だけでした。その説明に対して誤解をした部分もありましたが、治療の途中経過に関する説明がなかったことを指摘すると、強い口調で「一度説明しましたよね！治療の説明がなかったとは心外です！」と言われました。</p> <p>家族としては、医師や看護師などの皆様には感謝をしておりますが、この件で望まない軋轢が生じたかと思います。</p> <p>日々ご多忙かと思いますが、ただ突き放すだけの言動だけではなく、家族の心情に寄り添ってご配慮いただければ幸いです。</p>	<p>この度は、退院支援係や医師の対応に関して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。</p> <p>退院支援係と区役所の情報共有について、区役所との連携の結果を、ご家族が安心していただけるよう説明することが不足しておりました。今後、病棟も含めて、関係機関との緊密な連携を継続し、患者様、ご家族が安心して支援を受けることができるよう配慮いたします。また、医師の対応に関して、当該医師にご家族への対応について詳細を振り返りました。患者様、ご家族が安心して治療を受けることができるよう、ご家族への説明も十分に行っていくことを共有いたしました。患者様、ご家族が安心して療養生活を送れるよう、関係職員一同取り組んでまいります。</p>

## <施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>お掃除の方が、ずっと同じ手袋で掃除もペーパータオルの交換もするのが気になります。</p> <p>「きれい」と「きたない」は区別していただきたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は、ご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。</p> <p>清掃業者へご意見があったことを伝え、ペーパータオル交換後に清掃等を行うという正しい清掃手順を徹底するよう指導いたしました。</p> <p>また、当該清掃手順について、マニュアル上明記されていなかったため、マニュアルに記載するよう併せて指導いたしました。</p> <p>今後もしもご来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいります。</p>
2	<p>手術日の駐車料金高すぎます。今までの病院では無料か最低料金（100～200円）でした。自分で自由に駐車できない手術日ですので、考えてみてください。timesのように1日最高料金設定でもいいのでは（300円くらい）。</p> <p>入退院の付き添いはせいぜい1時間以内で終わると思うので、こちらを有料にして、何時間待たなければならぬか未定ですので、この間は無料でもいいのでは。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当院では、患者様やご家族の皆様が安心してご来院いただけるよう努めておりますが、駐車場のご利用には台数に限りがあり、日々多くの方々を利用されるため、混雑が予想されます。そのため、可能な限り公共交通機関のご利用をお願いしております。</p> <p>また、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」に基づき定められており、ご家族の付き添いであっても、条例に則った運用となりますことをご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>

	<p>上げます。</p> <p>なお、手術の付き添いに際しては、自家用車でのご来院が必ずしも必要というわけではございません。公共交通機関やタクシーなど、他の手段もご検討いただければ幸いです。</p> <p>今後とも、皆様にとってより良い医療環境を提供できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
--	---

< 7月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p>入院中の食事があまりに酷くて辟易しました。贅沢な食事など当然求めませんが、彩りも乏しく、主食のご飯もたびたび団子状に固まっており、副菜の青菜も冷凍ものを温めただけなのか、べちゃべちゃしている。パン食はほとんどなし。病気で食欲が湧かないならともかく、出された食事でも食欲が失せ、心身が消耗する思いです。病人にとっては闘病するうえで、食事は特に大切な活力です。カロリーだけ満たしてあれば良いという話ではありません。</p> <p>調理師の方はもとより、病院管理職やスタッフの方々も患者と同じ病院食を数日間試しに食してみれば、患者の気持ちが理解できるのではないのでしょうか？このような食事内容で病気が良くなるのかさえ疑問を感じます。</p>	<p>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。病院食につきましては、医師と管理栄養士による毎日の検食、病棟栄養士によるミールラウンド等の実施、嗜好調査および残量調査等を行っております。ご意見を参考に、今後も給食委託業者と連携し、患者さんにご満足いただけるよう努めてまいります。</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せんか。よろしくお願いいたします。</p>
2	<p>皆さん、明るく優しく、不安を払拭してくれてありがたかった。ものすごく感じの良い人ばかり。これからも頑張ってください。</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>
3	<p>多くの看護師さんのやさしさに感謝していますが、一部の方のタメ口が気になります。</p> <p>自分の親以上の世代の患者さんに「便でた？」、「ご飯たべた？」との言葉は「便でましたか？」、「ご飯たべましたか？」など、「です、ます」をきちっと使ってほしいです。看護の基本のマナーと思います。時にカチンときます。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。</p> <p>いただいたご意見について部署の看護師全員に周知いたしました。患者様への接遇について振り返り、言動や態度について指導いたしました。今後は患者様が不快に感じるような接遇に配慮いたします。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</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。