

令和7年10月分 ご意見一覧

＜職員の接遇＞

| | ご意見 | 回答 |
|---|--|--|
| 1 | 会計精算〇番窓口の方、ここは病院です。もっとゆっくり優しく、親切に対応して下さい。 ローソンもターリーズも皆さんとても親切です。 | この度は、窓口の対応によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 頂いたご意見は窓口担当の職員間で共有し、丁寧でわかりやすい話し方を心掛けるよう周知いたしました。 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。 |
| 2 | その後変わった事は？と医者に聞かれ、あった事柄を話しても、ろくに話を聞かず、患者側に立っての姿勢は伺えない。忙しいを理由にするな！！基本的な倫理を忘れて欲しくない。評判を悪くする一方であるかも？ | この度は職員の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今回のご意見を院内で共有し、患者さんが安心して療養できるよう、誠意ある対応に努めてまいります。 当該職員へ指導いたしますので、差し支えなければ、詳しい状況をお聞かせ願いますでしょうか。 |
| 3 | 患者家族です。 ・申し送りの不充分、伝達事がなされていない。 職員どうしコミュニケーションが取れていないのか？ 例．入院に関する必要事項用紙 同じ用紙を職員が変わると、又お願いされる。 全て提出しているにもかかわらず。 ・患者に渡してほしい預け物の責任感の軽さ。 ・化粧品も返して頂いていない。 | この度は、入院患者さんの申し送りや伝達が不十分だったことに関連し、ご負担とご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。心よりお詫び申し上げます。 今後、このような事態が再発することのないよう、以下を徹底してまいります。 ・ご家族への説明内容の記録と記録を用いての引継ぎ：担当者間各日に共有されているか確認を徹底いたします。 ・情報共有体制の強化：定期的なミーティングで職員教育を実施いたします。 また、化粧品の返却について、救命救急センター内で事実確認をしていますが、判明していません。より詳しい状況を把握し、適切な対応策を検討するために、可能でしたらお名前などをお知らせいただけませんでしょうか。よろしくをお願いいたします。 |

＜施設・設備＞

| | ご意見 | 回答 |
|---|--|---|
| 1 | この病院はいつも寒い。患者は厚着ができないので、いつもエアコンを入れるのはやめてほしい。特に手足の先端は冷たくなっている。 布団を2枚重ねている→異常だ！！ 布団を2枚重ねるのならエアコンを切れ | このたびは病室の寒さによりご不快な思いをおかけして大変申し訳ありません。 当院の空調設備は規定に沿って中央管理されており、病室の温度は冷暖房時は26度、暖房使用時は22度に設定しております。 多床室では患者様おひとりおひとりに合わせた細やかな温度調整が難しいため、患者様には掛け物や羽織るものをご用意いただくことで対応をお願いしております。 ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| 2 | 院内・内科・血圧計のイスについて(9月～来院) 注意書には、イスの高さを調整し、らかな姿勢で計測と書いています。イスは、高さ調整のできないイスです。身長148cmの私は、肩の高さで手を入れ測らなければなりません。ゆえに、楽な姿勢ではなく、苦しい体勢で血圧も異常に | 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。 血圧計の椅子の高さが調整できず、ご不便をおかけしました。患者様が自分でテーブルや椅子を調整するのは危険ですので、お困りの際は、職員にお声かけください。 |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| | 高く。医師に相談しても関係ないと！ どうぞ改善して下さいませ。 | |
| 3 | 外来の車イスのタイヤに空気が入っていない。点滴の棒がきたない。 | この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 常時使用している車いすや点滴棒については、問題が生じた際に対応しておりますが、不備に気づかず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。 今後は、定期的に点検・清掃を行い、患者様の安全・安楽に努めてまいります。 |

<感謝>

| | ご意見 | 回答 |
|---|---|--|
| 1 | 入院でお世話になりました。病棟の看護師さんは皆さん優しく親切で素晴らしい対応でした。食事も温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、減塩食でしたが美味しくいただきました。新患の受付の人がもう少しにこやかに接してくだされれば良いと感じました。一番最初に接する病院の窓口なので。 快適な入院生活をすごすことができ感謝しています。ありがとうございました。 | 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に過ごしていただけるよう配慮致します。 |
| 2 | 職員の皆さん親切で感謝致します。本日泌尿科受診でした。 | |
| 3 | 胃カメラの時、看護師さんにやさしく背中をなでていただき、安心して心がやわらぎました。ありがとうございます。 | |
| 4 | 8月14日に父が自宅で突然倒れ、市立札幌病院さんに救急搬送され、治療をしていただきました。意識不明で搬送され、命が助かるかどうか心配でしたが、先生方、看護師の皆様、スタッフの皆様方のおかげで、人工呼吸器が外れ、言葉を話せる状態まで回復することができました。救急の〇〇先生、耳鼻咽喉科の××先生、ICU、HCUの看護師の皆様、スタッフの皆様、退院支援の△△様、本当にお世話になり、ありがとうございました。 私も生まれた時から市立札幌病院にお世話になっており、北一条にあった旧病院時代から、35年間お世話になっております。現在も形成外科（□□先生）にお世話になっております。これからも市立札幌病院のますますのご発展をお祈りしております。 | |
| 5 | 血液内科の〇〇先生、とても優しく、丁寧な説明で大変感謝しています。不安な気持ちの中、救われます。また、採血の看護師さんも優しく、安心して通院できます。皆さん親切です。ありがとうございます。今後共、よろしくお願いします。 | |

※ 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。