

# 令和8年1月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	2階からエレベーターに乗っていて、3階から乗ってきた看護師（4文字の名字（ひらがな）下は〇〇さん）がエレベーター内でじっと人の顔を見に来る。にらみつける。面識ないのにじっと見てくる。失礼!! 患者の家族に対して失礼な看護師が多い。	このたびは、当該職員の態度によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。可能でありましたら、具体的な状況をお聞かせいただき、今後の改善に努めてまいります。
2	夜間に体調が悪くなり、診てもらえるのか電話を入れた時に、以前はやさしい、丁寧な対応だったのに、今回は威圧的な強い口調で驚いています。以前のやさしい方は、もういらっしゃらないのですか？ 循環器内科 主人が通院中	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。心よりお詫び申し上げます。 体調不良で不安なお電話をくださっている患者さんのご家族に対し、常に丁寧かつ心優しい対応を心掛けるよう、指導しております。 今回の件を真摯に受け止め、夜間対応を含む全ての電話対応について、言葉遣いや患者様への配慮が十分であるか、スタッフへの指導と定期的な確認を行いながら改善に努めてまいります。
3	ごく一部の方が「失礼します」と同時に入室される時があります。時には、病衣を着ていない状態を見られたことがあり、謝罪もなく強い不快感を覚えました。ご自分が入院している立場になっていただきたいです。	この度は職員の対応において不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 病室のカーテン内は患者様のプライベートな空間であるという認識を徹底し、相手の方のご了承を得てからカーテン内に入室することを指導いたしました。 また、配慮が不足していた際には速やかに謝罪するよう、改めて指導を徹底いたしました。今後も、患者様の羞恥心やプライバシーに充分配慮した対応を心がけてまいります。
4	清掃スタッフの方が、洗面台や床を掃除した手袋のまま、私物のカバンや靴、食事用テーブルに触れて清掃される点が気になります。私物には触れず、出来る場所のみを清掃していただきたいです。また、こちらの返答を待たずにカーテンを開けてくる方が2人ほどおられます。着替え中など安心できません。返答の確認の徹底をおねがいします。	ご不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 床以外に置かれている患者様の私物につきましては、作業の都合上移動させる等の必要がある場合には、触れる前にお声がけするなど、今後、可能な限り配慮させていただきます。 ただ、靴等の床に置かれている患者様の私物につきましては、作業の都合上、上記対応とすることが難しいため、大変お手数ではございますが、必要に応じて床以外の場所に置いていただけますと幸いです。 また、カーテンを開ける際の返答の確認につきましても、清掃業者へご意見があったことを伝え、返答確認を徹底するよう指導いたしました。 今後も、ご来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、徹底してまいります。

5	<p>〇〇科の方に名前を笑われました。 自分でも気にしていることなので、とても不快でした。白い服の女性です。病院全体の問題ではなく、個人の問題だとは思いますが、二度と同じ事がないようにしていただきたいです。</p>	<p>この度は、外来職員の対応で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。該当職員には、今後このような事がないように接遇の重要性を個別に指導いたしました。また、今回いただいた貴重なご意見を外来全体で共有し、患者様にとって安心できる接遇について周知を行いました。今後このような事態が発生しないよう努めていきたいと思っております。</p>
---	---	---

### <施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>入院初日、救急外来から泌尿器科病院で、大変病院スタッフの皆様方にお世話いただき、特に病棟看護師、介護士の皆様にはやさしく声をかけて頂いたことに感謝申し上げます。ところで、その病棟で看護師、介護士さんが使っている台車（ワゴン車キャスター付）が、動く度、押される度に、キュルキュルカラカラと、相当の音を立てております。特に夜間では、耳障りになっていると思われまます。なんとか、油注入等の方法で手入れをしてはどうか（他は点滴台やキャスターの付いている道具）。 静かな入院病棟は皆様方に喜ばれるはずで、環境整備を更により良いものにして欲しいと思ひ綴りました。</p>	<p>この度は、看護師が使用するワゴンから発生する異音により、ご不快な思い、または耳障りな思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘いただきました通り、静かな療養環境を保つことは、患者様の皆様が安心して治療に専念される上できわめて重要であると認識しております。ご迷惑をおかけしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。 異音が確認されたワゴンにつきましては、速やかに車輪の修理を行いました。 今後は、医療機器および備品の日常的な点検・管理をさらに徹底してまいります。</p>

### <その他>

	ご意見	回答
1	<p>いつも朝6時半過ぎに、コーヒーを買いにローソンに行きます。多分〇Fから降りてくる小柄な女性、仕事終わりなのか、帰るところだと思ひますが、とてもタバコの臭いがします。エレベーターの中も、とてもすごく臭います。当院の中に喫煙所があるのでしょうか 少々気分が悪くなりました。</p>	<p>このたびは、当院職員の身だしなみによりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院は敷地内全面禁煙で、院内に喫煙所はありません。また、ご指摘の時間帯に終業する職員が存在せず、特定が困難でした。可能であれば、具体的な状況をお聞かせいただき、今後の改善に努めてまいります。</p>

### <感謝>

	ご意見	回答
1	<p>近医より紹介を受け、この度初めて市立札幌病院を受診致しました。不安で仕方がなかったのですが、担当医の先生、看護師さん、看護助手さん、皆さまが優しく丁寧な対応を下さり、大変良くして頂きました。 尿道にカテーテルを入れる採尿？は痛いのではないかと身構えてしまったのですが、とてもお上手な看護師さんで、全く苦痛がありませんでした。担当の先生も、各種検査を1日で行なって下さり、また、丁寧かつ明瞭な説明もわかりやすく、感謝しております。泌尿器科の皆様、この度は本当に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。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>

※ 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。