

# 令和8年2月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>目の手術をした後、目薬×5本をするのですが、5分おきに・・・と書いてあるのに、看護師さんが「まーいっか」と連続で点眼しちゃいました。しかも「自分で目薬やる？」と。</p> <p>術後で目が開かないのに。看護師の程度が低いと思った。</p>	<p>この度は当院での入院生活におきまして、術後の心身ともに大変な時期に、スタッフの配慮にかける言動および対応により、不快な思いをさせましたことをお詫びいたします。</p> <p>複数の目薬を使用する際に5分ほど間隔をかけるのは、目に溜めておける薬の量には限りがあるためです。間隔を置かずに点眼すると、先にさした薬が後からさした薬に洗い流されてしまい、十分な効果が得られなくなります。</p> <p>当院においては、看護師が適切な手技で点眼を行うため、医師の許可のもと、状況に応じて連続して点眼を実施することがあります。薬の有効性に影響がないことを確認しておりますが、実施の際にその根拠や安全性を十分にご説明できていなかったこと、さらに不適切な発言があったことは、配慮が足りず、申し訳ありませんでした。</p> <p>関係する部署の看護職員に対し、適切な手技の再確認とともに、患者さんの立場にたった接遇と配慮、説明を徹底するよう、再教育を実施いたします。</p>
2	<p>がん治療で外来化学療法センターに通院する事になり、その看護師はとにかく優しくない。それどころか、患者を不安にさせたり、嫌な気持ちにさせる。</p> <p>自分は先生に言われて、言われた日付に行きました。その看護師には、この患者急に入れられてきたから困るとか、17時過ぎるからうちでは診れないからとか言って、2階の点滴室みたいな所に回されて、どこでやるのもいいのですが、その部屋の看護師には、菌が来ました。菌が来ました。とそこに居た他の患者さん達に、すみません。菌が来ました。と謝って回っていたんです。</p> <p>がん治療の抗がん剤は菌なのかも知れませんが、自分も菌扱いされて、とても不快な気分になりました。</p> <p>3階の看護師とその2階の看護師とで、患者を回す。うちはいっぱいで診れないとか揉めてやり取りしていたので、そのせいで自分にも嫌な言い方されたのだと思います。</p> <p>これからも化学療法センター通院するので、せめて、がん治療している患者に嫌な態度、嫌な言葉遣いしないでもらいたいです。外来化学療法センターに行かないとならないのに、行きたくない気持ちにさせられてます。助けてください。※患者に優しくしてください※</p> <p>改善してください。よろしく願います。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。</p> <p>今後も同様の対応がありましたら、その際はぜひ、看護管理者にご相談いただけますよう、お願い申し上げます。</p> <p>今後とも、患者様、ご家族様を尊重し、誠実な対応を心がけてまいります。何卒、よろしく願います。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>いつも市立札幌病院様にはお世話になっていきます。ありがとうございます。いつも思うことを書きます。</p> <p>障害者専用スペースに普通車が止まっています。1月27日12:20～(札幌〇〇〇 〇〇-〇〇 〇〇〇〇車) 障害者マークも何も無し困ります。対策を宜しくお願い致します。</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>当院における身体障がい者用駐車スペースにつきましては、正面玄関前に7台分、一般駐車場内に5台分、計12台分設置しております。病院敷地内に十分なスペースがなく、増設することはできませんが、できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、適正な利用を目的として警備員による巡回及び指導を行っているところです。</p> <p>一方で、障がい者駐車票や障がい者マークの表示がない場合でも、身体的な理由により当該スペースを必要としている方がいらっしゃることに、何卒ご理解を賜りたいと存じます。よろしく願いいたします。</p>
2	<p>札幌 ま 〇〇〇 日産〇〇〇〇車 札幌 〇〇〇 〇〇〇 ま 日産車 障害者専用駐車場に 普通車は止めないでください。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>清掃責任者へご意見があったことを伝え、丁寧な清掃を徹底するよう指導いたしました。</p> <p>併せて、定期的な巡回点検や清掃員への研修により、丁寧な清掃が維持できるように指導いたします。</p> <p>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。</p>
3	<p>8F女子トイレ、4日間同じ所に汚れが付いたままになっていて、掃除をしている様子がありません。一番きれいにしなくてはいけない所ではないでしょうか。とても気持ちが悪いです。どうぞお願い致します。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>清掃責任者へご意見があったことを伝え、丁寧な清掃を徹底するよう指導いたしました。</p> <p>併せて、定期的な巡回点検や清掃員への研修により、丁寧な清掃が維持できるように指導いたします。</p> <p>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。</p>
4	<p>〇〇(レストラン名)と▲▲(ラーメン店名)を入れてください</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>当院の現状といたしましては、新たな飲食店を誘致するためのスペースの確保が極めて困難な状況にあり、現時点では新規出店の計画はございません。何卒ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>よろしく願いいたします。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>目の手術で入院した際、術後ベッドで寝ていたところ、ベッドシーツを替える方が、同僚の悪口を言いながら、すごい音を立てて交換していました。術後でぐったりしているのに、うるさいし、ほこりっぽいし、何より、同僚の悪口には呆れました。やめてほしい。</p>	<p>この度は当院での入院生活におきまして、術後の心身ともに大変な時期に、スタッフの配慮にかける言動および対応により、不快な思いをさせましたことをお詫びいたします。</p> <p>術後の安静が必要な時間帯に、作業音や不適切な会話でご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。病室は患者さんの療養の場である、という基本に立ち返り、また、シーツ交換においては、埃が立たないように丁寧かつ迅速な作業を徹底し、接遇態度の改善に努めます。</p> <p>・点眼の実施方法について 複数の目薬を使用する際に5分ほど間隔をあけるのは、目に溜めて置ける薬の量には限りがあるためです。間隔を置かず点眼すると、先にさした薬が後からさした薬に洗い流されてしまい、十</p>

	<p>分な効果が得られなくなります。</p> <p>当院においては、看護師が適切な手技で点眼を行うため、医師の許可のもと、状況に応じて連続して点眼を実施することがあります。薬の有効性に影響がないことを確認しておりますが、実施の際にその根拠や安全性を十分にご説明できていなかったこと、さらに不適切な発言があったことは、配慮が足りず、申し訳ありませんでした。</p> <p>関係する部署の看護職員全員に対し、適切な手技の再確認とともに、患者さんの立場に立った接遇と配慮、説明を徹底するよう、再教育を実施致します。</p>
--	--

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>受診している皮膚科兼形成外科のクリニックより紹介していただきました。受診で来てみて、病院（外来ですが）全体の対応も良くて、次の機会再びお世話になりたいと思いました。（市立病院さんを推したいと思っています）地域医療と連携しているそうですね。</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>
2	<p>難病になり1年4ヶ月、こちらの病院には3度お世話になりました。1度目はICの方々にグループラインを繋げていただき、遠方にいる子供と連携と、寒い中防寒して3人がかりで外の空気を吸わせて頂きました。今回は、リハビリナースの方々の心遣いに感謝しかありません。</p> <p>リハビリの方々により歩くという本人の意欲には家族もびっくりです。心のリハビリから体のリハビリまで素晴らしい方々、本当にありがとうございました。</p> <p>受験を控えた孫達は、この頑張っている話で医療関係の受験方法に行こうとしています。皆様本当にありがとうございました。7階西病棟の方々ありがとうございました。</p>	
3	<p>市立札幌病院が赤字と知り、1/16 道新に私の掲載記事が採用されました。皆様の頑張っている姿や先生方に感謝とエールを送る文章です。どなたか気付いてくれると大変嬉しいのですが。ガンバレ市立病院！！関係者皆さん！！</p>	
4	<p>今回ではなく、去年2ヶ月ほど7東に入院し、朝、退屈過ぎて、自動販売機のコーヒー目当てに6時過ぎに1階に行くことが多かったです。1階のロビー掃除をされているおじさんがすごいんです。丁寧に椅子が曲がっていないか、毎日しているのです。日曜日で来院患者のいない時にも床掃除も何もかも本当に丁寧、几帳面で驚きました。聞けば、派遣さんらしいですが、何の仕事をやるにしても、この人は大丈夫だろうなと思えました。</p>	

5	<p>6 東 Dr・ナースの皆さんありがとう。</p> <p>6 東に胆のう炎及び胆管炎の疑いで入院しました。年末にも 2 ヶ月化学療法で入院したので、それはショックでしたが、飛び入りにも関わらず、消化器内科の先生に診ていただきました。</p> <p>すごく驚いた事があります。検査の結果、胆汁の管を入れることになり、2回も検査し入れることになりました。少し効果があつてか、管が抜けることになり、病室で抜く事になりました。看護師さんの介助もなく、たぶんインターンの先生と2人で来て、抜いてくれました。汚い汚物の袋もDr 自ら処理をし、気の毒で、Dr のプライドもあるだろうに、申し訳ないとしみじみ思いました。看護師不足で介助の出来ないのかと、しみじみ病院事情なのかと・・・</p> <p>先生も看護師さんも忙しすぎるのだと、患者も理解する必要があると思いました。</p> <p>私のような凡人でなく、Dr が患者の始末もしなくてはならないのは問題です。将来の医療現場のためにも、一生懸命勉強なさって、資格を取られたのだろうと頭が下がりました。</p>	
---	---	--

< 1 月未回答分 >

	ご意見	回答
1	<p>入院をされていて思ったのですが、トイレの手すりを前の方に付けていただくととても助かります。以前入院していた時、倒れてしまい入院したのですが、その時の（症状）病気で後遺症が残ってしまつて体がぶれる、バランスを取って歩いたりするのが、意識しなくてもバランス取れない。寝不足だと余計にバランスを取るのが難しく、転びそうになるので、トイレの前の方にも手すりを付けて頂ければ助かります。よろしくお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>集合トイレの手すりについては、個室のスペースが限られていることから、点滴を使用されている患者さんや車いすで出入りがあることから側面にL字手すりを採用し、立つ動作や座位時の安定を保つよう設置されております。</p> <p>体調がすぐれていないときは、看護職員が安全にトイレを利用できるよう解除いたしますので、遠慮なくお声かけいただければと思います。</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。