

令和8年5月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	△△病棟への再入院時のスタッフの対応や管理体制に関する出来事が重なりました。 まず、再入院時に、嘔吐して具合が悪いのに、看護師から過去の他病棟でのトラブル内容を問われたり、病室でのレントゲン撮影時に乱暴に介助され、問いに対して「病名や症状を知らない」と回答された。チーム制でありながら情報共有がなされていない。また、疾患により身動きが取れないことを認識しながら、ナースコールを手の届かない位置に置いて去る、マスクをおでこにずらす、点滴終了時に痛みを訴えているのに、針を抜いてくれなかったという出来事があった。 再入院後に内服中の麻薬が自宅に落ちているのを家族が見つけて「病院側の管理不足ではないか」と伝えた際「薬剤師がいなかったから数えていない」と言い訳される。なぜ謝ることができないのか？ また、院内のあらゆる場所にカスハラについての注意書きが貼られているが、逆カスハラについての注意書きが見当たらない。カスハラだけでなく、逆カスハラの注意書きも貼るべきではないか？	この度は、職員の対応によりご不快な思いを抱かせましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、当該職員に対し、当時の状況を確認した上で、患者様への配慮が欠けていた点について指導いたしました。 あわせて、本件を部署内全体で共有いたしました。今後は職員一人ひとりが患者様の心に寄り添い看護を提供できるよう、最善を尽くしてまいります。
	○月に家族が○○病棟を退院した際、転院先の病院宛ての紹介状（手紙）がすべて開封された状態で渡されました。後日、外来受診時に処方薬の書き換えが必要となり、看護師と医師がその紹介状を確認した際、当初から封が開いていたことに対して驚く反応を示しました。つきましては、紹介状の封が閉じられていなかった経緯についての説明を求めます。	この度は、ご不快な思いをおかけしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。頂戴いたしましたご意見を厳粛に受け止め、ルールの再確認と管理体制の強化を徹底してまいります。
2	全てにおいて時間がかかりすぎ。 次の予約までどれだけ待たせるのか。 その間にどんどん病気が進行したら責任とれるか。 もう少し工夫したらどうでしょうか。	この度は、当院への貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。ご受診の際に多大なご不便とご不安をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見を改善に活かすため、よろしければ差し支えない範囲で詳しい事情をお聞かせいただければ幸いです。大変恐縮ですが、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。

3	眼科はどうして、いつも予約時間をオーバーするのでしょうか。 その時間に捌けないのに同じ時間に何人もの予約を入れるのですか？ 緊急の患者さんがいるなら仕方がないと思うが、まったく、そのような状況ではないのに待っている人間から見ているとムダにスタッフが多いように思えてしまう。 もっと効率よく人を動かすように工夫すべきだと思う。	このたびは待ち時間についてのご意見をいただき、ありがとうございます。予約時間を超えてお呼びする状況が続き、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。眼科の特性上、事前に設定された「予約時間」があっても、診察の前段階で行う「検査」の内容や、その後の「診察」における処置の状況、さらには緊急対応などによって、全体のスケジュールに遅れが生じることがございます。しかしながら、待ち時間の改善が必要であることは強く認識しております。 スタッフは、医師、看護師、視能訓練士の他、各コメディカル（医療秘書、診察室クラーク、受付、医療補助員など）が、役割に応じて連携を図り業務を遂行しております。今後も、検査や診察の進捗に応じた細やかなご案内、予約枠の調整、スタッフ配置の見直し等を進め、改善に努めてまいります。
4	心電図の際いろんな意味でお腹にバスタオルかけて欲しいです。 寒いです。	この度は、心電図検査の際に配慮に欠けた対応により、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。それぞれの患者様に合わせて適切な対応ができるよう、指導いたします。貴重なご意見ありがとうございます。
5	何回か市立病院に入院していて気付いた事があります。市立病院は介護施設では無いので、患者様同士がコミュニケーションを取り、顔を会わせたりして体を動かす事など無いと思います。病院だから無理しない方が良くないと思われませんが、リハビリは全員がする事では無いようなので、出来たらコミュニケーションを取れて、軽い運動ができて皆で楽しく出来るラジオ体操を週に3回位でも出来たらいいと思います。場所は2Fの講堂が良いと思います。考えてみてください。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。入院中の軽い運動や交流は心身のリフレッシュに有意義な試みと存じます。しかしながら、当院は急性期医療を担う病院であり、様々な病状の患者様が集合するにあたっては、安全管理や見守りのための人員体制、適切なスペースの確保が現状では困難でございます。せっかくのご提案にお応えできず大変恐縮ですが、何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。今後とも安全で快適な入院環境づくりに努めてまいります。
6	〇〇病棟に入院していますが、Drはとても良いですが、看護がひどいです。薬はご飯に入れて服薬、口に物が残ったまま臥床、おむつは汚れているのが2枚してあったりと質が悪いです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 いただいたご意見を全スタッフで共有し話し合いました。我々の説明も不足していたことを振り返り、服薬の方法、口腔内のケアなど、日々の看護について共有いたしました。ご意見を活かし、看護ケアの更なる質の向上に務めてまいります。
7	外来の看護師さんは優しかったですが、入院中の病棟では返答も雑で不親切でした。エレベーターも患者より職員利用が多く、これでは黒字になりません。	この度は、入院生活におきまして、スタッフの配慮に欠ける対応により、不快な思いをさせましたこととお詫びいたします。 また、いただいたご意見を院内で周知してまいります。 スタッフの対応に関して、今後の改善に活かすため、よろしければ差支えない範囲で詳しい事情をお聞かせいただけますと幸いです。大変恐縮ですが、何卒ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	マイナンバーカードのスマホでの利用の促進をお願いします。政府から補助金が出ますよね	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す。スマートフォンに登録したマイナンバーカードの読み取り装置につきましては、現時点で設置の準備を進めているところです。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。
2	書きづらい。 まず鉛筆を取り替えてください。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見箱を設置している箇所の筆記具について全般的な見直しを進めております。今後とも、皆さまからのご意見をいただきやすい環境を整えてまいります。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。
3	いつもお世話になっています。障害者スペースに普通自動車が頻繁に止まっています。止めることが出来ません。対応の程、よろしくお願い致します。本日は少なくとも5台の違法な車が止まっていました。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。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、一般駐車場に5台分設置しております。できる限り必要とする方に当該スペースを適正にご利用いただけるよう、警備員による定期的な巡回および指導を行っているところです。
4	AM9:00障害者Pに停めようとするが、障害者ではない車が8台中6台もこれでは困ってしまいます。改善をお願いします。日本人のモラル、マナーの悪さ	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について、何卒ご理解を賜りたいと存じます。よろしくお願いいたします。
5	感染対策について、少し他院にくらべて厳しすぎると感じました。マスクの着用も任意の病院が増えています。(北大病院も任意です)面会制限も、ここまで厳しいところは5類になってから減っていると思います。私は産科でお世話になっている者ですが、一生に何度と無い産前産後の貴重な時間を家族とこんなにも離れて過ごさなければいけないこと、帝王切開前後に夫とも会えず、産まれたよろこびをその場で分かち合うことも出来ないこと、長い管理入院中、上の子にも会えないことなど、あまりにも人権を無視した管理体制に驚きました。感染対策が大事なのは理解できますが、もうなくなることはないコロナの状況をふまえて、いるまでこの体制は続くのでしょうか？ この寂しくて辛い産前産後の記憶が一生残ることがとても残念です。	この度は、妊娠・出産という一生に一度の貴重な機会であるにも関わらず、現在の面会制限によりご不便、ご心配をおかけしておりますことを重ねてお詫び申し上げます。 いただいたご意見を真摯に受け止め、感染状況を考慮しつつ、病院全体で面会のあり方について今後拡大を検討してまいります。

6	子供が入院してお世話になりました。お礼のメッセージの他に改善して頂きたい点も書かせて頂きます。まず、人が絶対足りていません。1人1人すばらしい対応で嬉しかったです、手が回っていませんでした。前回も同じく感じました。人が足りていない事と備品も足りていないと思います。ベッドのマットレスのサイズが合っていない、敷きパットを2つ丸めて詰めてシーツをかぶせていました。ベッドかぶせていました。ベッド異動もあって、開閉する側がその詰めている側になり、子供が挟まりました。ベッドボトルの500m 1だと半分ぐらいの隙間は本当に危ないです。人が悪いのではなく、これは全てにお金をかけていない病院責任だと思います。ぜひ予算を上げてください。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。頂いたご意見を励みに、今後も丁寧な対応を心がけてまいりたいと思います。また、ベッドのマットレスに関しましては、購入に向けて関係各所と協議を行っております。今後も、お子様、ご家族が安心して療養できる環境を作れるように精進してまいりたいと思います。
---	---	--

<感謝>

	ご意見	回答
1	救急車で入って入院となりましたが、皆さんの手厚い看護に感謝でいっぱいです。思い出しても涙が出ます。吐き気と戦いながら、私の服を脱がせてくださったり、大丈夫だよ！！血圧も〇〇まで下がったからね～。等々、元気な声をかけて下さってとってもありがたかったです。病室に入りましてからも、心強い看護（やさしく）声掛けをしていただき、皆さんに感謝感謝です。体力に自信が持てず、今少し居たいのですが？ 又、食事も献立といい、味といい工夫されていて、自宅に戻りましても続けていきます。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	先生方の優しさにも感服いたしました。他であまり経験したことがない程、良くお話しして下さり、感謝しています。出来ることなら甘えて、もう少し居たかったのですが・・・	
3	7F 脳外科西病棟の看護師さんの対応、それぞれ個性ありましたが、皆様丁寧に接して下さい、又伺った質問に対しても、詳しく説明して下さい看護師さんもいらして、心のもやもや感もなく、安心して治療を請けることが出来、感謝いたしております。 4 / 27 (月) 〇〇〇号室の朝の配食の女性の声かけ、明るく元気な声かけで元気をもらえました。	
4	師長様、副師長様 いつもお世話になっております。 いつも精神科の看護師さんは優しく、良くしてくれます。それは、師長様、副師長様が良いからだと思います。 入院でも、外来でもこれからもずっとお世話になります。よろしくお願い致します。	
5	〇〇科〇〇さん 外来でいつも大変お世話になっております。ありがとうございます。 〇〇さんには、的確なアドバイスをありがとうございます。最初にお世話になってから、もう7年が経とうとしています。7年前入院したとき、私に、ねばならないからじゃないからね。と言っていた、母が難病を苦	

	にウツになって入院したときも、ねばならないじゃないからね。と私が言いました。ありがとうございます。 〇〇さんも、仕事や子育てに大変だと思います。お身体に気をつけてください。これからもお世話になります。
6	〇〇科〇〇様 外来でいつも大変お世話になっております。 ありがとうございます。早いもので、市立札幌病院さんにお世話になってもう 7 年になります。いつもお優しく体調を心配して話を聴いていただき誠にありがとうございます。入院していたとき、両親を施設に入れるお金がないと話したら、年金の範囲内で入れる施設もあること、私の物忘れも大丈夫なことも相談に乗っていただき、本当にありがとうございます。私の着ている上司の作品のワンピースや、母が編んでくれたベストを褒めていただき、喜んでおります。 ありがとうございます。〇〇さん、穿刺もいつもお上手です！ 体調が優れないとき、休みの日とか、いつでも電話してきて大丈夫！と言っていただき、本当に心強いです。先日、土曜日に薬の飲み合わせのことで、病院に電話をしました。ありがとうございます。これからも、どうぞよろしくお願い致します。
7	お食事がとても口にあって美味しくいただきました。退院した後の食事の参考になりました。 毎回食事が楽しみでした。ありがとうございました。
8	8 階で 10 日間大変お世話になりました（婦人科）看護師さんや、助手さん達のお陰様で不安なく、とても安心して手術を受け、治療を受けることができました。何度も（適度に）声をかけていただき、嬉しかったですし、相談しやすく安心でした。兎に角、みなさん明るくてチームワークの良さが伝わってきて、良い病院だなと感じました。ありがとうございました。
9	いつもありがとうございます。 夫の受診でお世話になっています。今まで数人の先生に診て頂きましたが、こちらの先生に診て頂いて、初めて腑に落ちる説明があり、感謝しています。先生をはじめ、スタッフの方々のコーヒーショップ・コンビニの方等々、丁寧で親切な方ばかりでとてもありがたいです。 あと、市立病院は赤字と聞いております。駐車料金は 300 円でもいいと思います。
10	子供が入院しましたが、今回も親切丁寧に接してもらえ、処置も素晴らしかったです。大変な中、ありがとうございました。お世話になりっぱなしで、市立札幌病院には感謝です。外科の先生、看護師さん、スタッフさんありがとうございました。前回は出産でしたが、今回は外科にかかり、どこの科も素晴らしい対応だと思います。

※ 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。