

令和7年12月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	〇〇から出てきた××という職員の態度が悪い。	このたびは、当院職員の対応でご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 ご指摘いただいたご意見をもとに、今後の改善に活かしてまいりたいと存じます。つきましては、具体的な状況を把握し、適切な対応を行うために、可能であれば詳しい状況をお聞かせいただけますでしょうか。よろしくお願いいたします。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	・10/27～11/15の入院期間中、7F Wifiの有料契約をしましたが、ほとんどつながりませんでした。有料なら確実につながるエリアをフロア別に作るべきです。今のままだと「サギ」と変わりません。廃止すべきです。大勢いると思います。他の病院では、有料の場合はちゃんと利用できます。 ・個室を利用しましたが、両隣の個室がうるさく、意味ありませんでした。	・この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 Hospital pay Wi-fiの利用方法や不具合につきましては、入院時にお渡ししたご利用ガイドの裏面に記載されている「Hospital pay サポート窓口 03-4346-4977」で対応しておりますので、こちらにお問い合わせくださいますようお願いいたします。 ・この度は、手術後のお辛い身体だったにも関わらず、個室で快適に過ごしていただくための配慮が不足し、ご不便をおかけしたこと、誠に申し訳ございませんでした。 患者様が快適に入院生活を過ごすための環境整備に向けた貴重なご意見として、スタッフと共有して参ります。
2	〇〇科で手術を受けて入院しました。先生、看護師さんには大変お世話になりました、ありがとうございます。いくつか気になった点があります。 ・トイレの手洗い用洗剤は自動で出るものにしてほしい。押すと出る容器では両手を使うため、術後は怖くて使えない（支えられない） ・浴室の脱衣所は暖房器を置いてほしい。身体が自由きかず、着替えに時間がかかり、体が冷えてしまいました。ゴミ箱も大きいものに（シートでいつも満杯） ・入院中、食後の歯磨き用にコップに水を入れてくれましたが、あまりにも少ない水の量でうがい苦労しました。もう少し入れてほしいと毎回思いました。歩けるようになってからもコルセットを付けていると上手く下を向けず、歯磨きも苦労したひとつです。 ・〇階西の脱衣場から浴室へのドアを開けると、	このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。今回のご意見を受け、患者さんの気持ちに寄り添うよう指導を強化する必要性があることを痛感しました。シャワー浴に時間が不足する場合がありますので、自室内での介助を要する着替え等、事前に準備を行い対応していきます。 また、浴室や脱衣所の室温に関しては温水を出し蒸気で暖めて調整し、前もって室温が適温となるよう確認してまいります。浴室の手すりに関しては、施設担当者へ相談し、設置可能か検討してまいります。 また、部署でも今回のご意見を共有し、今後このようなことがないよう指導しました。

	手すりが右に動くドアに付いていました。動くドアに手すりが付いていても意味がないと思います。転ぶこともあるかと。開けてすぐの左側に手すりが必要だと思います。 また、浴槽が使用不能でしたが、その分浴室が広く、寒かったです。簡単な仕切りでも付けられないのでしょうか？ ・私は入浴前に病室でするべき処置がなされず、脱衣場でしてもらいましたが、2人看護師の方がいたにしても、1人は黙って見ているだけ。私はもう服を脱いでいて寒かった・・・せめてバスタオルをかけるとか、浴室のシャワーを出して暖めてくれるとかの気配りがあっても良いのでは。 ・9月末になっても病室は冷房が入っていて、特に窓側のベッドでは寒くて風邪をひきそうでした。 ・洗面室のドライヤーを使う壁のコンセントの位置がシャンプー台近くを除いては全て低い位置にあり、コルセット着用でしゃがめない身としては、非常に使いづらかったです。 ・一度、朝8時頃に洗面室・洗濯機のあたりが水浸しでした。気づかなければ転んでいるところでした。お掃除の人が通りかかり拭いてくれましたが、気を付けてほしいです。 以上のような入院生活での気が付いた点、気になったことなど、看護師さんが来た際に教えてましたが、「あー、誰に言えばいいんですかね」という返事だったり返ってきて、こういう小さなことも師長さんに伝えるべきと思ってたのですが・・・ 一番伝えたいことは、自分が患者の身になったらという点です。それを、一人一人の看護師さん、他の人をお願いします。	
3	いつもお世話になっています。ありがとうございます。 2Fにローソンがありますが、横にあるテーブル、イスの数を増やしてほしいです。時間にもよるのだと思いますが、診察後、食事の時満杯で困ります。よろしくお願いします。	このたびは、ご意見をいただきありがとうございます。 売店横の通路に設置しているテーブル及び椅子につきましては、スペースに限りがありますので、できるだけ多くの方に利用していただけるよう、混雑時は譲り合ってご利用いただくよう注意書きを設置しております。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご協力をお願いいたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	4階西病棟の1人の男性の声が苦悶の表情で何かを直訴したいのか、ただの奇声なのか。 正直わかりかねるが、「うるさい！」です。	このたびは、快適な療養環境を提供できず、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 患者様が入院された際は、状態に応じた部屋の選択を心掛け、それぞれの患者様が安心して療養生活を送れるよう配慮しておりますが、患者様の状態は予測がつかないこともございま

		す。今後も、患者様が安心して入院生活を送れるよう、療養環境の整備に努めてまいります。
--	--	--

<感謝>

	ご意見	回答
1	術後初の検査入院でした。外来ではお会いすることのない薬剤師、看護師、助手の皆さんと話し、初診に戻ることと変わらず支えていただいていることにありがたく思っております。 外来では主治医、新たな看護師、コーディネーターにお世話になっており、今の良い状態を維持し、治療の感謝に応えていきます。	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	××科の看護師〇〇さん、△△さんへ 帝王切開で男の子を出産しました。手術台の上で横になると不安でたまらなくなり、涙が止まらなくなりました。〇〇さんには優しく声をかけて手を握っていただき、それが優しくとても温かかったです。ありがとうございました。 今は早速はじまった育児が大変ですが、息子が大きくなったら「あなたが産まれた時、こうだったんだよ」とずっと優しさを伝えていくと思います。一生忘れることはありません。また、手術前日にもお部屋に来ていただいた△△さん、丁寧で優しく安心できました。感謝の聲が届きますように。本当にありがとうございました。	
3	6月に局所麻酔で手術を受けました。術中、手を握ってくれたオペ看さん、ありがとうございます。コンビニに買い物に行ってくれた病棟ナースさん、ありがとうございます。	
4	今回、放射線治療のため約1カ月入院しましたが、看護師さん全員の優しさに感謝致します。皆様全員患者さんの為に一生懸命働いている姿に感動、毎日何百人もの患者さんを診ている先生方、札幌市民の健康を支えてくださり、ありがたく思います。 先日の新聞で市立病院の赤字が20億と聞いて驚きましたが、市民のために頑張って少しでも少なくなるように市民全員が体に気を付けていきたいと思います。 本当にありがとうございました。	

<11月未回答分>

	ご意見	回答
1	院内の〇〇へ伺った時のことですが、職員の方々は電話対応していて、電話を切った後、相手の患者さんを悪く言って、そして言葉遣いが非常に悪い。 患者がいるのに病名を連呼したり、上下関係が見えて、とても感じが悪く、デリカシーのな	この度は、職員の対応により、大変不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。 貴重なご意見を真摯に受け止め、職員に対し、接遇、言葉遣い、個人情報の取り扱いを含め、周囲への配慮を怠らず、やさしさをもった対応を徹

	さに嫌な気分になりました。 市立病院の〇〇はこんな感じなのかと、残念に思いました。	底するよう部内で周知、指導いたしました。
--	--	----------------------

※ 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