

令和6年12月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	1階タリーズコーヒー前で、ボランティアスタッフから「すいません、ちょっと」と腰を触られた。「ストレッチャー通ります」と声をかけてくれたらどけたのに。気を付けてください。不快です。	この度は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。いただいたご意見をボランティアスタッフと共有し、ご来院した皆様への声掛けや配慮について指導いたしました。
2	今日で耳鼻科にかかるのが3回目になりますが、一度目の受診では、耳が悪い患者さんが多いからなのか、〇〇医師の声が大きく、本当に耳が痛かったです。耳が悪い高齢者が多いからかもしれませんが、同じに考えないでほしいと思いました。 今日は別の医師で良かったと思いました。ただ、受付にいる職員の態度が、感じ良くないと思いました。	外来時対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。診察の際の音量については、診療科で共有し、患者さんの状況に応じた対応に努めます。また、受付での対応につきましても、当該職員に指導いたしました。担当者で情報共有し、今後も丁寧な対応に努めてまいります。
3	新患受付の〇〇さんという職員の対応の冷たさ（態度・口調）に驚きました。私も要領を得ずにモタモタしていたのでイラっとしたのかもしれませんが……。新患は不安と体調不良で受診するのですから、あのような態度は良くないと思います。接遇の教育をちゃんとしていただきたいと思っています。 病棟ナースについて、忙しい中皆さん若いのによくやっているなと思います。しかし、朝のラウンドでは「お手洗い行きましたー？」って、そりゃお手洗いは行きます。「回数ですか？」と問うと「そうでーす」と。あとは「〇時から治療です」「変わらないですか？」と皆決まったセリフでした。「困っていることはないですか？」とか「不安なことはありませんか？」などメンタル面には一人として聞いてきません。患者に寄り添う感じは残念ながらありませんでした。 不満ばかりではありません。シャワー浴の準備をしてくださったり、首に湿布を貼ってくれたり、感謝です。動ける患者でもこうゆうことがうれしいものです。食事は毎食おいしくいただきました。	（新患受付の対応について） この度は、新患受付窓口の対応について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。本件につきましては、担当職員に情報共有し、対応について改めて指導いたしました。今後も丁寧な対応に努めてまいります。 （病棟ナースの対応について） この度は職員の言動や態度によりご不快な思いをさせ、大変申し訳ありませんでした。部署の職員にはこのご意見をもとに、日々の確認の言葉がけだけでなく、入院により起こっている心配なこと、困っていることを知り一緒に考えていくことが必要であることを周知いたしました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。

4	ナース訪室 ナース「〇〇さん今大丈夫ですかー？」 「何が？何が大丈夫なの？」 ナース「話しかけて大丈夫ですかってことです！」 じゃあ、はじめから「今話しかけてもよろしいですか？」って言うのが本当では・・・？	この度は、職員の説明が不足し不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。看護職員に対し丁寧な説明を行うよう指導いたします。
5	医師からの朝回診の後に来た看護師の口臭がきつくて、本人にも言いましたが、何を食っているのか？患者さんのケアをする前に、自分の口臭の改善が先だと思います。病院スタッフなのに黒いマスクは不気味です。	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。職員一同で接遇を心がけ、入院生活が少しでも快適になるように配慮いたします。
6	ある看護師について、点滴の針を右腕に4か所、左腕に2か所、何度も何度も失敗の繰り返し。途中で「温めたら血管出るみたいですよ」と助言しましたが、聞く耳持たず、挙句の果てには、内視鏡検査前の飲みづらい洗浄薬の入ったコップを口元に持ってきて、「ほら飲みなさいよ！」としつこくされてうんざりでした。 また、同じ看護師が、点滴の針の入った近くの腕の部分で血圧測定。何度も何度もエラーが出ているのに、また痛い思い。 失敗したときに謝罪の一言もない。このような看護師は誰が教育しているのですか？せっかく良いスタッフが集まっている病院なのに、この看護師が品と信用を落としています。	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。患者様の気持ちに配慮し、体調や状況に応じて適切な看護が提供できるよう指導してまいります。また、安全で安楽な入院生活を送っていただけるよう看護技術の向上に向け指導いたします。
7	入院手続きをしに行って、番号札を待っているとき、他の患者さんが、受付〇番あたりの職員に「入院手続きをするには」と聞いたところ、職員は「あっちです」だけで番号札のことも伝えずそっけない。当然その患者さんは座って待っていて、「〇番の方～」というのを聞いて番号札に気付いていた。そもそも、あの番号札も分かりにくい。	この度は、入院受付窓口の対応について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。本件につきましては、担当職員に情報共有し、対応について改めて指導いたしました。また、受付用の番号札についても、大きなサイズのものに変更し、より分かりやすくしました。今後も丁寧な対応に努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	公衆電話がついたてに隠れていて場所が分かりづらいです。ついたてに看板のようなものが付いていたら分かりやすいと思います。	この度はご不便をおかけし大変申し訳ございません。いただいたご提案を参考に、院内の公衆電話設置箇所に案内看板を設置いたしました。この度は貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。今後も、多くの来院者の皆様に分かりやすい案内看板を検討してまいります。

2	病棟ではお湯が使えません。そのため、温かい飲み物が欲しいときに困っています。自動販売機で、1本でもホッとの飲み物があると助かります。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。病棟でのお湯のご利用につきましては、病棟看護師にひと言いただければ用意いたしますので、お気軽にお申し付けください。また、院内の自動販売機につきましては、自動販売機設置事業者が取り扱う商品を選定しておりますので、設置事業者にもご意見を共有させていただきます。
---	---	---

<その他>

	ご意見	回答
1	<その他> 私の腕はどちらかというと筋肉質で血管が捉えにくく、採血・点滴の針が難儀していました。スタッフの皆さんは、マニュアル・経験により実践と思います。多忙の限られた時間での作業です。基本的作業とは思いますが、今一度、患者での個人差がありますがスムーズな対応を希望します。看護師・患者相互のためにどうぞよろしくお願いします。	この度はご意見をいただきありがとうございます。採血や点滴等処置の際は、患者様の苦痛が最小限で済むよう職員の技術向上に向け指導いたします。患者様にとって安全で安楽な看護を提供できるよう、職員一同で取り組んでまいります。

<感謝>

	ご意見	回答
1	(患者様より) にゅういんして、はじめて、てんてきをして、チクッとしていたかったけど、かんごしさんがやさしく「ごめんね」や「すぐおわるよー」など、やさしい声がけをしてくれてうれしかったです。ありがとうございました。 (患者様のお母様より) 緊急に入院となり、娘も私も不安だったところ、先生をはじめ看護師さん皆さま本当に優しくお声がけしてくださりとても安心しました。娘の顔色が良くなり、元気になった姿を見て安心し、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な入院生活が送れるように配慮致します。
2	産科でお世話になりました。2回目の出産でもあり、しかし不安はありましたが、皆さん丁寧に説明していただき安心できました。外来の助産師さんも病棟もたくさん配慮してくださり、本当にありがたかったです。産後のトラブルに対してもお話を聞いてケアしていただいたり、辛いときに話を聞いてくださったり、忙しい中で思いやりのある看護をしていただきました。また出産するとしたらお世話になりたいです。	

	若い方への厳しい指導を度々見てしまいましたが、その教育の中に思いやりのあるケアができてくるのだらうと思いました。新人指導は厳しそうでしたが、めげずにその先を想像しながらこれからも頑張ってください。本当にありがとうございました。	
3	姉弟でお世話になりました。先生をはじめ、看護師さんや助手さんにとってもお世話になりました。皆さんとても優しく、色々なことに配慮していただき、子供と一緒に入院している大人もストレス最小限で過ごせました。洗うものが多いので窓際のベッドへとお気遣いいただいたり、当たり前のことがちゃんと皆さんできているのが素晴らしいです。忙しい中でも丁寧に対応してくださりありがとうございました。点滴中シャワーに入れないので頭だけでも洗うことができたと思います。またお世話になることがありましたら、ぜひ小児科を利用したいです。ありがとうございました。各部屋に足元だけではなく豆電気などあれば助かります。	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。 各部屋のライトにつきましては、新タイプのものと旧タイプのものが混在しており、新タイプのものは明るさの調整が細かくできるのに対して、旧タイプのものは点けるか消すかの2択となっております。全ての部屋が新タイプのものとなっております、ご不便をおかけしました。 今後は、ご希望に沿った療養環境となるよう、夜間帯の環境にも触れ、患者様のご意向を伺い、できる限りの対応をさせていただきます。
4	この度7階東病棟に入院いたしました。一番身近で支えてくださった看護師さん、助手さん、そして食を支えてくださった給食の方、皆丁寧で恐縮するほどでした。治療だけではなく、栄養士さんやリハビリの方のお力添えもあって回復につながりました。ここに皆様のお顔を思い出しながら、感謝申し上げます。	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な入院生活が送れるように配慮致します。
5	ステージ4の肺がんになり約2年が経過しました。市立札幌病院には、セカンドオピニオンで去年の8月よりお世話になっております。今回の入院もそうですが、5階東病棟の看護はさらにパワーアップしてすごさを増していました。病院が「チーム市立札幌病院」日々確立へ努力されています。ありがとうございました。	
6	12月15日に担当になった池田看護師さんに感謝です。身体はそんなに良くなっていないのに、真心のこもった言葉づかいで、元気が出たように感じました。	
7	12月17日のリハビリの先生に感謝しています。心温まるお話をさせていただきとても感謝です。	
8	絶食してイライラしている中、突然現れた福田あやさん。誰一人としていつから食事ができるか教えてくれない状態で、その日の担当看護師さんよりも早くに「今夜からお食事ができますよ」と言われ、天使が現れたと思いました。できる看護師さんは、担当患者さ	

	んだけではなく、すべての患者さんのことも常に考えているのですね。次の日の担当看護師になりましたが、採血も上手だし、お話もやんわりと包んでくれそうな言葉の選び方。看護師の鏡ですね。	
9	採血のために来た男性の村上看護師の対応に感謝です。男性看護師で気持ち良く処置されたことがなく、初めて気持ち良い処置を受けることができました。この看護師の今後の成長が楽しみです。	

<11 月未回答分>

	ご意見	回答
1	<施設・設備> 正面玄関入った、会計や料金計算のあたりから泌尿器科外来あたりまで、とても寒いです。もう少し暖房を上げてほしいです。病気の体に寒さはこたえます。	この度は寒さで辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。風除室は設けてありますが、正面玄関からの人の出入りが多くなると、どうしても中央ホール部分は寒くなってしまいます。中央ホール部分は床暖房と暖房機、泌尿器科外来部分は暖房機にて温度管理を行っています。今後は室温に応じて設定温度を上げるなどの対応について検討してまいります。寒くて辛い際には、お近くの職員にお声がけください。
2	採血で予約時間内に行ったのにもかかわらず、いつになっても呼ばれなく、こちらから「だいぶん待っているのですがまだですか？」と言うと、一言も言葉を言わず後ろを向いて採血の容器を持って採血するナースに渡し、そのナースも謝罪の一言もなく採血される。待たされないように予約をしているのに何なのでしょう。私一人しかいないのに、ナースの方誰一人私に声をかけることなく会話していました。患者に対しての思いやりがない人たちだと思います、がっかりしました。	この度はスタッフの対応により、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。部署内で接遇マナーについて再周知を行い、引き続き、接遇マナーの向上に努めてまいります。 予約採血の呼び出しにつきましては、機会の音声で呼び出しするシステムになっております。呼び出しがなかった原因について調査し、対策を検討するために、よろしければ詳しい事情をお聞かせいただけると幸いです。
3	売店の付近に、テーブル・椅子を増やしていただきたいです。検査など終わり、薬を飲むために少し食事をしたくても、時間帯によっては全然座れず、食べ終わっている方もスマホなどしてすぐに動いてくれないです。	この度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る中での設置であり、数が少なく、ご不便をおかけしております。できるだけ多くの方にご利用いただけるよう、休憩スペースに、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いたしました。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。

※ 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。