

「利用者の声」のご意見と回答等

掲示 令和7年7月

ご意見

5F デイルームの食器返却場所 いつまで放置してるかわかりませんが、衛生的にもこの暖かい部屋ではよろしくないと思います 面会や入院手続きにきた人が、かたすこともできないこの現状を見て不安になります せめて目の届かないところに置いてほしい 食器の山のとなりには消毒液、手洗い場所もあるので

2/5回収 5階デイルーム



回答

この度は、下膳置き場が乱雑な状態となっており、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう、下膳置き場の整理整頓の徹底を図り、職員への指導・確認体制の強化に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

ご意見

レストランの窓から見える景色が廃虚のようでヒドイ。

倒れた木が放置され、去年の枯葉がそのまま、石のオブジェ？がまるでお墓のようです。以前来た時は、クリスマスローズが咲いて手入れされていたと記憶しています。もう少しきれいにできないものでしょうか。北海道病院の裏側を見たようで残念です。

4/24 回収 1階外来ホール



回答

この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

埋設配管工事のため、木々撤去及び土砂の掘り起こし作業後の処理がそのままとなっていましたので、整理しました。活用方法等は今後検討してまいります。

ご意見

- ① 精算機あと2要→KKRは4台と思う
- ② 動線考慮 車割引/車支払い/???→導線がバラバラよ!
- ③ 優先は①急務 がんばって!!

6/2回収 1階外来ホール



回答

ご意見ありがとうございます。

自動精算機の導入について、同規模施設の患者数及び会計窓口の運用方法等を参考に台数を設定いたしました。今後の待ち時間等の状況を踏まえた上で設置数や運用等を検討していきたいと考えております。

駐車券の割引認証機は、自動精算機での会計前に行ってもらうために、総合カウンターに設置しております。計算窓口にファイルを提出後、自動精算機に向かう途中で駐車券の割引認証をしていただきますようお願いいたします。

ご意見

4F 産科入院でした。(切迫2ヶ月間)先生や助産師さんのみなさんはじめ、身のまわりのことをしてくださる方々本当に優しく居心地が良かったです。長期間お世話になり、本当に感謝でいっぱいです!

病院についての要望

- ・5月、暑い日も多く室温が高いのが辛かった。クーラーが6月～は遅いと思います。見直してください。妊婦や赤ちゃんの体調にも関わくらい暑かったです。
- ・夏は冷たい麺類を出してほしい。食事くらいしか楽しみがない方も少

なくないと思います。うどんも食べたかったです。

6/2回収 4階デイルーム



回答

この度は、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

次回はご意見を参考とさせていただき、適切な時期の空調設備切替と食事提供内容を検討させていただきます。

ご意見

シャワー室について書かせていただきます。すべり止めの役割をしていると思いますが、あの茶色いマット？はすごく気持ち悪いです。さわりごちではなく、毎日清そうはしていると思いますが、便など挟まっても気づきにくいし、流れにくいとも思います。とても不衛生に感じました。手間やコストはかかりますが、スクラビングバブルなどおいてくださると入る直前にシュシュッとできて少しはちがうかなと思いました。どうか改善の程よろしくをお願いします。

6/9回収 6階デイルーム



回答

シャワー室内での転倒事故が多く、安全対策として滑り止めマットを使用しております。シャワー室は毎日清掃しており、滑り止めマットは、洗浄後十分に水切りし乾燥させてから使用します。経年劣化もあるため定期的に新しいものに交換しております。安全対策と衛生面を検討し現在のマットを使用しています。汚染が気になるときはスタッフにお声がけください。患者さんの安全のため、ご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

ご意見

お産以外での入院は初めてでした。切迫での入院はありましたが、今回は

ちょっと命の危機とも思える状況でしたので、検査するたび安心を得ていました。●●Drの説明や対応もとてもいいのでとても安心してお任せできました。ありがとうございます。また、看護師さんたちもみなさん明るく親切で、色々と気をまわしていることと思い感心、感謝しております。ほんの、ほんの一部の方の言葉づかいの乱雑さを感じることはありましたが、若さゆえ、そして不思議なことに医療職くらいなんですよ。はるかに目上の方に対しての友達言葉… 以前の私もそうでした。いつかご自身で気づくときが来るとおもいます。そう願っています。

6/9回収 6階デイルーム



回答

この度は、看護師の言葉遣いでご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。

いただいたご意見は部署内で周知し、患者さんへの言葉遣い、対応について振り返り、改善するよう指導いたしました。病棟全体で周知し行動改善を行います。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

ご意見

体調悪くてきているのに、長々精算立っているのはどうなんですか？精算機少なすぎと、コロコロシステム変えすぎ。足の悪い人すら並んでるし・・・

6/20回収 1階外来ホール



回答

ご意見ありがとうございます。

会計の待ち時間を改善するために、同規模以上の病院では以前より自動精算機を導入しており、当院でも今年6月2日から自動精算機を導入いたしました。そのことにより、待ち時間が大幅に改善されたことから、今後は自動精算機の運用を継続していきたいと考えております。また、車椅子の方や足の不自由な方は、計算窓口にて職員から声かけをさせていただき、ポスレジ

での精算をさせていただいておりますが、職員が気付かない場合には、患者さんからの申出によりポスレジでの精算をご案内しております。今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

ご意見

同室者が上半身はだかで室内をうろついているのをやめさせてほしい。
現在、同室者ははだか男だけなので、ほうこくしたのがバレルわけです。
最悪です。

注意→同室者→2名、私とはだか男→報告＝同室者の私になる訳ですよ

6/20 回収 5階デイルーム



回答

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

不便を強いられる入院生活の中で、色々と目につくことがあると思いますが、何かあれば看護師にお伝えください。病院は療養の場ではありますが、公共の場でもあります。みなさまが、少しでもストレスが少なく、快適に過ごせますよう尽力してまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。

ご意見

頼み事に関して

初めに手指が弱い為にスマホで書いている事をお許してください。私はとある日にシャワーをお願いしましたが忘れられているのか分からないのですが予定の時間になってもお呼びがかからない状態でした。混んでいるとかで時間が掛かっているのと思い 15:00 予約から夜勤担当者をお願いするまで一度も顔を合わせる事はありませんでした。隣人ベットの方には退社前の体調確認やらをやるのですが私には顔も見ず声すらかけずに病室を後にされました。

-ここで行動倫理的を考えました-

① 何故遅れたとしても変更対応すれば問題がなかったのに忘れたフリ

(?) もしくは無視を決め込んだのか?

② 立場上謝る事が出来ない(クレーム対応による損害)のなら別の対応策を考える時間はあったはず。

③ 無視を決め込んでからの退社前の体調確認の逃げる様な無視対応?

多分上げていけばキリがないのでやめますが対応そのものが不信感の塊になります。たった一人の対応で病院のイメージは変わります。ただ若者(看護師)を吊るし上げたい訳ではなく歴とした対応をお願いします。

PS: 本人にはささる内容ですし、その看護師は環境がオーバーワークなのか? 人員が足りないのか? 雑談に夢中で仕事が遅いのか分かりませんのでこれ以上は無粋なので閉めさせてもらいます。

6/23 回収 5階デイルーム



回答

看護師の対応が行き届かず、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。

スタッフ間での申し送りや接遇について改めて徹底してまいります。

感謝

今年の4月5月とJCHOさんにお電話しました。その時の交換の女性の方が私の話をじっくり聞いてくださり的確な対応をして頂きそのやさしい口調、わかりやすさに大変うれしく思っています。その女性の方の名前は(●●様と●●様)です。本当にありがとうございました。本日無事に循環器内科医から説明を受けました。

6/2回収 1階外来ホール

感謝

今日、検査入院しました。振り返れば、以前アキレス腱の手術で入院して以来、約40数年前の事になります。不安な気持ちでの検査入院ですが、看護師さんの”明るさ”で、いづらか解消出来そうです。こちらの病院で良か

ったなと思っています。よろしくお願いします。

6/11 回収 5階デイルーム

感 謝

べんりですし、いつもありがとう

6/19 回収 7階デイルーム

感 謝

食事管理の計画を退院前日に何うなど事務面での問題はあったものの、提供いただいた食事はどれも美味しく栄養的にも十分考え抜かれたものと感じました。栄養士の方をはじめ、皆様お忙しそうですので、無理なくお仕事していただけますよう、病院側人事にも気配りをお願いします。本当にありがとうございました。

6/24 回収 5階デイルーム

病 院 長