



令和2年6月回収分 附属病院に係るご意見等について

- ・貴重なご意見等をいただきありがとうございました。
- ・いただいたご意見等を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めて参ります。

番号	日付	内 容	回 答
1	5月26日	・ゴミ箱を増やして欲しい。ロビーには玄関前、スターバックス前（テーブル席側）にあるが、歩行が不自由だと不便である。	・来院されている方々の歩行の妨げとならないようゴミ箱を設置しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
2	5月28日	・1F男子トイレ、液体石鹸が薄い。全く泡たない。	・ご意見いただきました内容につきましては清掃業者へお伝えいたします。
3	5月28日	・新患受付の女性なのですが、毎回のように大きな声で個人情報と言うし、必要のない質問をします。大声で個人情報を話す事や必要性のない質問をすることは、やめて頂きたいです。	・窓口での対応においてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。個人情報の取り扱いについて十分注意するよう委託業者を指導しました。
4	5月28日	・看護師の患者の対応が良くない。対処法はそちらで考えて下さい。	・接遇について指導します。
5	5月29日	・面会できる様にしてください。	・面会の禁止につきましては、感染症対策として患者様と不特定多数の方々の接触の機会を減らすために行っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
6	5月30日	・入院してすぐに看護師さんが大きめのベッドを用意して下さい、娘に積極的に関わって下さったおかげで、楽に過ごすことができています。病院食も親身な提案を下さり、不安がとても少ないです。医師の方々も丁寧な説明と優しいお声掛けで、手術に関しても安心感があります。細部までのお気遣いと温かい対応に初日より感謝であふれています。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
7	6月1日	・西病棟のディールーム内電話コーナーの中の電波状況が悪い。今時、携帯電話が3Gになる！！途切れるので改善してほしい。	・現在、一部のキャリアについて、電波対策工事を行っておりますが、病院の改修工事と並行して作業を進めており、完了時期は未定となっておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
8	6月1日	・鮭に添えてあったレモンのおかげで大変美味しく食事ができました。また体に良いオクラやもやしのあえ物も、ノリを細かくしているので吸収が高くなり、患者の体を考えて下さっている工夫したメニューでした。もやしもシャキシャキ感が残っていて美味しかったです。ご馳走様でした。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
9	6月2日	・本日退院です。本当に親切にして頂きました。看護師さん医師の方共に説明が丁寧で、娘も親も不安が少なく過ごすことができました。皆様の笑顔とやさしいお声掛けに感謝の一心です。お世話になりました。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
10	6月3日	・外来、入院の度にロビー及び各階のエレベーターフロアにある観賞用植木を見るのが多く、一枚一枚の葉の手入れが行き届いて艶があり、生き生きしています。塵一つ付いていません。これを見ていると心が落ち着き楽しみにしている一人です。管理が大変でしょうが今後も多くの人に愛されるよう願うものです。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
11	6月3日	・札幌医科大学病院の皆様へ 緊急事態宣言が終わりました。 ぼく達は少しずつ普通の生活になると思いますが、 病院で働いてくれる人達は不安と忙しい毎日だと思います。日本のために本当にありがとうございます。 ・ぼくたちは元気であることをがんばります。 体に気を付けて、がんばってください。よろしくお祈りします。日本が笑顔満開の花がさきますように祈ってます。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
12	6月6日	・北11F病棟の洗面所について、車椅子に乗っているとペーパータオルが取れないし、コンセントも使えない。設置する位置が高すぎて、手が届かない。入院していると頻繁に使いたい場面があるのに、使えないのが不便で仕方がなかった。早急に対処してほしい。	・ご不便をおかけしています。 ・現状を確認して設置位置の調整を行います。
13	6月7日	・レバーを昼食に2日続けて出さないで下さい。エスカベージュ、トマトソース、香味ソースは好き嫌いがあります。かけないでほしいです。	・レバーが連続する献立は早急に変更いたします。（レバーに限らず）同一の献立や食材が連続しないよう献立作成に努めます。 ソース類は献立のバリエーションとして様々な味付けで提供しております。院内全体として好まれる味付けを把握するために残食調査を実施し、結果を鑑みて献立作成に努めます。
14	6月8日	・コロナ禍のなか、病院で働いておられる皆様は精神力と体力をすり減らして働いておられる事と思います。ニュースで「札幌のコロナ感染者数」が発表されると、「ネガティブ」な気持ちになります。そんな状況でも、感染リスクが高い医療関係で働いてくださっている方たちには本当に感謝しております。病院で働いておられる方たちにも大切な、ご家族がおられると思いますが、札幌市民の健康と福祉のため先頭にたって闘ってくださっていること、本当に感謝しております。ありがとうございます。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
15	6月9日	・低い椅子だと立つことができないので、高い椅子の用意をお願いしたいです。	・ご不便をおかけしています。 ・院内のどちらに設置されている椅子かお知らせいただければ、担当部署で確認させていただきます。
16	6月10日	・丁寧な対応で優しく安心できましたが、案内が足りず不便でした。	・コロナウイルスの関係で、ボランティアの人数が縮小されているため、ご不便をおかけしています。
17	6月11日	・札幌医科大学附属病院の皆さんへ こんにちは、私は9歳の女の子です。今コロナウイルスで大変な中、みんなを助けてくれて、ありがとうございます。この手紙で私の応援の気持ちが伝わるといいなと思います。コロナウイルスと闘ってくれて、ありがとうございます！	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
18	6月16日	・入口で検温していただけると安心して受診できると思います。デパートの方がしっかりコロナ対策してますよ。	・発熱や咳等の症状がある場合は、来院前に診療科へご相談いただくこととしておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 なお、8月中旬から入退院受付において非接触型検温を開始します。
19	6月18日	・気持ち良いベッド、美味しいご飯、優しい看護師さん、ありがとう。	・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 ・今後も、こうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
20	6月19日	・長期間入院していると、食事が進みません。主食のお米が飽きてしまいます。パン食に替えたところ、パンがとても美味しく感動しました。食事の時に出るサラダのドレッシングは、減塩なのに味が良いです。是非ファミリーマートに置いてくれないでしょうか？退院の際、買うこともできます。	・主食は、米以外にも（医師の許可があれば）パンやうどんを選択することが可能です。 提供するドレッシングの種類に偏りがないよう献立作成に努めます。 なお、提供しているドレッシングの一部種類は、当院のファミリーマートで取り扱っていますので、ご確認ください。
21	6月20日	・3階中央病棟に入院した際は、先生方を始めスタッフの皆様、本当に素晴らしく感謝の連続でした。今9階南病棟に入院しておりますが、こんなにも対応が違うのかとあきれてしまいました。立派な看護師さんもいらっしゃいますが、意識の低さ対応のいい加減さにストレスが溜まりました。	・南9階病棟に周知しました。
22	6月22日	・こちらの食事は食欲を失わせるような味、見た目、温度、総じて患者満足度は低く衝撃を受けました。飲食店ならば二度とそのお店に行かない等で回避できますが、入院の場合それは叶いません。私と同じ思いをする患者、他に選択肢がなく提供された食事を食している患者が後続しないことを願い、早急に現状の患者のニーズを把握して、サービスの向上を求めます。	・患者のニーズを把握するために残食調査や嗜好調査を実施し、サービスの向上に努めます。