患者さま・ご家族からのご意見と病院からの回答

2026 年 10 月 31 日現在

当院では、患者様やご家族の皆様からお寄せいただいたご意見・ご要望を大切に受け止め、より良い医療サービスの提供と病院環境の改善に努めております。
いただいたご意見と、それに対する当院の回答や対応について知っていただくため、ホームページに掲載いたします。

【医療サービス】

	ご意見	回答
1	リハビリの担当は 1 人にしてほしい。休みは仕方ない。リハビリの先生は患者から指名はできないか？合う人、合わない人がいる。	リハビリテーションの担当者について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。当院では、365 日、患者様一人ひとりの状態に応じたリハビリテーションを行っています。担当者が不在の場合、代行者をご指名いただくことはできませんが、患者様の状態やリハビリテーションの内容をスタッフ間で共有し、担当者が変わっても継続して取り組めるよう努めてまいります。
2	面会時間をもう少し長くしてほしい。	面会時間について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。10 月 1 日より、病棟で面会時間を変更しました。面会に関するルールは、地域での感染症の流行状況などに応じて変更する場合があります。患者様とご家族・ご面会の皆様には、ご理解とご協力をお願いいたします。

【施設・設備】

	ご意見	回答
1	正面入口の所にイスがあれば楽で便利。	正面入口付近の椅子について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。風除室内にベンチを設置しましたので、どうぞご利用ください。
2	手術の際、貴重品および荷物等を移動しなくて済むようコインロッカーがあると助かる。	手術時の手荷物の保管について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。手術後は、集中治療室への入室や処置・検査などがあり、一般病棟へ移動する時期は患者様の状態によって異なります。また、手術後に持ち込める手荷物には制限があります。このため、原則として手荷物は一度ご自宅へお持ち帰りいただいております。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
3	ご飯の茶碗が重たいです。	ご飯茶碗の重さについて、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。軽量の茶碗をご用意していますので、ご希望の方はスタッフにお申し出ください。
4	トイレの洗面台のシャワー水が出にくい。病室の水の出が悪い。	洗面台の水量について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご不便をおかけし、申し訳ございません。院内では水はねによる汚染を防ぐため、水量を調整している場合があります。この度設備の不具合がないか、担当者が確認し蛇口からの水量を調整いたしました。

【職員の接遇】

	ご意見	回答
1	一部の方の言葉使いが不満な所がある。患者視線に立って言葉を発してほしい。	職員の言葉遣い・接遇について、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。患者様やご家族のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、職員一人ひとりが接遇の大切さを意識し、接遇応対の向上に取り組んでまいります。

※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。

医療法人 脳神経研究センター
新さっぽろ脳神経外科病院