

ご意見への回答（H28.4月回収分）



－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－

広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>今度、新設される病院では、長い長い待ち時間を少しでも快適に過ごすためにカフェスペースを設けて欲しいです。希望としてはタリーズコーヒーやスターバックスコーヒー、ドトールなどだととてもありがたいです。担当医や看護師さんたちも望んでいると思います。少しでも、病院にくる苦痛を軽減できたらと思います。月に一度の通院で長い待ち時間も重々承知の上ですが、ぜひ検討をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>新病院につきましては、現在の病院では対応しきれない様々な問題についても話し合い計画を進めております。</p> <p>今回頂戴いたしましたご意見につきましては、ご不便をおかけいたしております待ち時間対策や患者の皆さまへのサービス向上、職員の満足度アップ等の観点からアメニティーの充実に、カフェや売店の設置等を計画しております。苦痛を抱え来院されます患者さまやご家族、ご来院の方々、そして働く職員に少しでも癒しの空間となる様な環境の整備を進めてまいります。</p> <p>今後も、皆さまからの貴重なご意見を参考にしながら、新病院建設に取り組んでまいります。</p>
2	<p>トイレは和式ではなく洋式でないといけないと不便です。まして、脳外の患者は座るのに困難です。洗浄器もついていないと…。院内の改造をお願いします。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>各病棟の各所にトイレが設置されており、和式と洋式トイレがありますが、スペースの関係でブースが少なくご迷惑をお掛けしております。</p> <p>リフォーム便器等を使用する改修については、電源の問題やスペースの関係で設置が困難と思われる箇所がありますが、調査の上検討していきます。</p>
3	<p>正面入口等にある、車いすの衛生面が気になります。毎日キレイに消毒やふき掃除をしていないように思えます。徹底してほしいです。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>現在の運用方法は、夜間時間帯は玄関風除室に設置し、昼間時間帯は利便性を考慮し玄関外部に設置しております。お気付きの件ですが、強風による汚れに対する清掃を強化いたします。</p> <p>今後も、快く車椅子を使用出来るよう努めていきます。清掃について、お気付きの点がございましたら、お近くのスタッフにお声掛け下さいますようお願い致します。</p>

ご意見への回答（H28.5月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>食事について いつも安心して安全な食事、ありがとうございます。 今までよりも、しっかりと味が感じられ、美味しく頂いております。 一つだけ残念に思うことは、フルーツが生ではなく、缶詰が多くなったことです。 食中毒などの問題もあるかとは思いますが、出来るだけ生のフルーツを食べさせて頂けるとありがたいです。 あと、私の病室では納豆が人気です。 週に1回朝に出して頂けると、とても嬉しいです。 よろしく願います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 1件目の「フルーツが生ではなく、缶詰が多くなった」というご意見についてですが、5月より厨房業者の変更等があり、作業の都合上、生果物ではなく缶詰を提供させていただいております。しかし、6月5日より生果物の提供を再開しております。患者さまにはご心配、ご迷惑おかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 2件目の「納豆を週1回出して頂きたい」というご意見ですが、前述同様作業の都合上、献立内容を一部変更して給食の提供を行っております。こちらに関しましても、6月5日より提供しております。 今後ともスタッフ一同、安心、安全な給食の提供が続けられるよう精進して参りますので、よろしくお願いいたします。</p>
2	<p>面会時間は14時からなのに、9時頃から子供が入ってきて、少しうるさい！ 時間厳守。守らせて下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 ご指摘の通り、面会時間は病院で定められております。入院患者様が安静を保ち、治療に専念できる環境となるためにも、面会時間の厳守を徹底していきたくと思います。 今後も、入院患者さまのより良い環境作りに努めて参ります。</p>
3	<p>いつもお世話になっております。 今日はMRIを撮っていただきました。 MRIはノーメイクとの事でしたので、スッピンで来院しました。 その後、まっすぐ職場へ向かわなければならず、パウダールームがあれば大変便利に思います。 新病院になる際、ご検討頂きたく存じます。 あと、オープンMRIは導入予定でしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 新病院につきましては、患者さまからのご意見を参考にさせていただき少しでも快適な療養環境となるよう検討させていただきます。オープンMRIの導入については予定しておりません。新規導入を計画している医療機器については現行の古い機器の入れ替えが優先となりますが、新規導入を検討する機会には今回の意見も参考にさせていただきます。 今後も、引き続き新病院計画におけるご意見ご要望をよろしくお願いいたします。</p>
4	<p>5/26（木）内科に予防接種の為、来ました。 日赤はしばらく来た事がないので分かりません。 9：00迄に受付をする様に書類を8：10に提出しました。 2番目でした。 同様の接種を受けた人が先に帰り、私が終わったのは10：00過ぎでした。 何か改善を医者に提案したら「ここはその様な病院なので来ない方がいい。」と、言われた。 ガッカリ。 話にならないです。</p>	<p>①大変貴重なご意見ありがとうございました。 予防接種の方は直接内科窓口で対応する事になっており、待ち時間が無いような受診方法を取っています。その流れの中でスムーズさに欠けるものがあり、帰宅するまで時間がかかり、大変申し訳ございませんでした。 今後、診察から注射・帰宅までをスタッフの中で再確認し、待ち時間がないようにしていきたいと思っております。大変ご迷惑をお掛けしたことをお詫びしたいと思います。申し訳ございませんでした。 ②この度は、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見をもとに職員の接客教育を再度指導いたします。 今後とも患者さまの気持ちに寄り添った接客をこころがけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>①入院して10日目で初めて先生から説明をしてもらえたが、5分足らずで。説明してくれた先生と入院時に受け持ちの先生と聞かされていた先生が違う方。 入院時に言われた薬の説明もなく、現在の症状と退院の日を決めて、あつという間で「なんだったの？あの先生」と言う感じでした。 ②入院中もバジャマが血液で汚れていたの、着替えをお願いしたら「今日は着替えの日ではないので」と言われたが、少ししてから着替えをさせてくれたが、しかたなくやるんだつたらやらなくても良かったのと思いました。 忙しいのは分かりますが「看護というものはそんなものなのか？」と考えました。 と言うより、「今の看護はこんなに変わったのか？」と思えます。 申し送りの悪さ、家族への連絡など、何度かお願いをしなかつたのかなが大変です。 「病院によつても違ふのか？今の看護がそうなのか？」考えられました。 と言うより、正直ガッカリしました。 日赤さんも今後、病院も場所も違ふ所に移転し変わるということなのですが、看護も先生の態度も変わると思いかたと思えます。 これからより良い日赤になりますように。 患者さんを看病することは大変なことですが、皆様の活躍を期待しています。 身体に気を付け頑張つて下さい。</p>	<p>①ご家族とのコミュニケーションが不十分であったために、ご家族が説明を受けていないことを認識できなかったことや「申し送りの悪さ」に繋がつたと予測されます。 ご家族が来院した際には、必ず声を掛けて質問や意見を聞く姿勢をみせるよう心掛けます。 ②患者さま中心ではなく業務優先の発言で大変申し訳ない対応でした。患者さま中心である事を認識して対応するよう心掛ける。例えばすぐに交換できない時は「〇〇を終わらせたつたら交換に伺います」など交換の予定があることを伝えるようにしていきます。</p>
6	<p>介護助手の方々の私的ムダ口が多い。ナースステーション前での個人的なおしゃべりがうるさい！ ここに居る人間は心の痛みを持つ人間なのに、仕事に関する話なら別であるが、私的な話が多い。レベルが低い。 「荷物が多い」と言われた。それが仕事でしょう。ムダ口をたたく前に仕事しろ！！ムカついたがバカは相手にしない。</p>	<p>看護師・看護補助者が、複数人で業務を行う際に私語が出る場合があります。入院患者さまに不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。業務中は、集中し廊下や病室での私語は慎むよう気をつけていきます。 また、言葉遣いも丁寧な思いやりのある言葉が使えるように心掛けていきます。</p>

ご意見への回答（H28.6月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>2016/6/9クレームの電話をした者です。こちらに来る機会があったので改めて書かせて頂きます。</p> <p>5/30診療科受診。エコーを行い、エコーをしながら、のう胞や少し水がたまっているが様子観察。「1年後の検査で良い」との説明。外来、外待合室で待っていると「会計です」と言われた。</p> <p>普通は検査後、診察室でイスに座り画像を見ながら説明をするのではないか？こちらから声を掛け説明をして貰ったが、態度も悪い。私は看護師であり、母を癌で亡くしている。以前、同医師に診て貰った時のう胞の大きさを簡単に書いたメモを貰った。大きくなっていない事を願い、そのメモを大事に1年以上も財布に入れ取っておいた。不安の中の診察、検査であった。診察の際、そのメモを出し「あの・・・」と話そうとしたら、さえぎる様に「書きませんから！気にする事ではないから！」と強めに言われ「どれ位のものがあるか？」たずねると面倒臭そうに画像を見ながら、「十何個ですね！」と。私はメモを書いて欲しかったのではなく、前回と比較してどうなっているのか？を知りたかっただけです。患者の痛みも分からない、思いやりもない、横柄な態度にはガッカリした。（プライバシー保護のため、一部修正しています。）</p>	<p>このたびは、数ある病院の中から当院を選んでいただき来院されたのにもかかわらず、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。不安な気持ちでの受診の中で、このような診察となってしまったことを、心よりお詫び申し上げます。ご意見をもとに、同医師に対し指導いたしました。</p> <p>今後は、患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
2	<p>テレビの音量が小さ過ぎて全く聞こえない。テレビのニュース等は適度のボリュームで近づけば聞こえる様にして戴きたいと思う。ダメならば、付けない方が良いと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>待合室のテレビの音量は呼び出しが聞きにくくならないよう、音量を控えさせていただいております。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
3	<p>地域医療連携課 ○○様</p> <p>何度かお世話になり、医師やカウンセリング等で改善しなかった心が（精神状態）少しずつ前を向く事が出来る様になりました。</p> <p>まだ、時間を要すると思いますが、この様に立派なスタッフさんに対応して頂き心より感謝申し上げます。これからも宜しく願い申し上げます。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
4	<p>下のトイレにも2階のトイレにある手拭を入れて貰いたいです。1階の内科に。やはり洗うと直ぐ濡れてしまうので。あるトイレも不便と言うかハンカチが手を洗う時に濡れるので2階にある引っ張ると出てくるペーパーや濡れていない手拭きを1階にも入れて下さい。セブンイレブンもトイレの所にあります。</p> <p>2階のトイレにもあるので、1階のトイレにも入れて下さい。2階のゴミ箱も置いてくれたので助かります。</p> <p>その都度ありがとうございます。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>各館外来の各所にトイレが設置されており、平成27年の10月にペーパータオルの設置を行っております。</p> <p>ご指摘の箇所については、エアー式のジェットタオルが設置してありますので、こちらのご利用をお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H28.6月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

5	<p>正面玄関の天井電球（埋め込み型）にクモの巣があります。</p> <p>玄関なので、もう少しキレイにしておいた方が良いのでは？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、また清掃に対する配慮が欠けており、申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、定期的に巡回清掃を行い、環境美化に努めていきます。清掃について、お気付きの点がございましたら、お近くのスタッフに声をお掛けくださいますようお願い致します。</p>
6	<p>病棟のトイレにペーパーの設置をお願いします。</p> <p>総合病院でしていないのはなぜでしょうか？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>平成27年の10月に各館外来のペーパータオルを設置しておりますが、ご指摘の箇所の病棟については未実施でありますので、今後の運用面や利便性を考慮し設置検討をしていきます。</p>
6	<p>入院時ティッシュペーパーを持参しました。</p> <p>それは、その病院でもあると思いますが、患者個人のティッシュペーパーを使って処置する際に使う看護師が数名居て、気分が悪いです。</p> <p>病院のティッシュがあるので、それを使って処置するのが基本だと思います。</p> <p>しかも、カートにあるのに患者のティッシュペーパーを使う看護師もいました。</p> <p>1日のスケジュール表を前日までに教えて下さい。</p> <p>その日の何時に何の検査や指導がある等前日までに教えて欲しいです。</p> <p>お見舞いに来る時間調整もあるので、改善して頂けると嬉しいです。</p>	<p>処置を行う際に、患者さまのティッシュペーパーを使用したというご意見に対し、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。</p> <p>通常、患者さまの処置に備品を使用する際、医薬品で無い備品については一部患者さまに準備して頂く物もあります。担当者から説明が不十分なところがあったのだと思います。</p> <p>また、翌日の検査や指導についての説明不足があり、大変申し訳ありませんでした。翌日の患者さまのスケジュールについても、説明をしていくように周知していきます。</p> <p>この度のご意見を真摯に受け止め、対応の改善に努めて参ります。</p>
7	<p>日常の五心</p> <p>ハイという素直な心</p> <p>スミマセンという反省の心</p> <p>オカゲサマという謙虚な心</p> <p>ワタシがしますという奉仕の心</p> <p>アリガトウという感謝の心</p> <p>※看護師さんの働く姿は、とてもすばらしいです。感謝。日々感謝です。お世話様です。</p> <p>何気ない言葉で、心が傷つく事もある。言葉は選び考えてから心の中から話すことが大切である。</p> <p>ガンで亡くなるのは85%は栄養失調である。ガン細胞は大きくなるが、体力が付き、ガン細胞に勝つために、栄養が出来て、余命1ヶ月の人が5年生きた。ガンで亡くなる人は、ほんのひとにぎり。皆栄養失調で亡くなる人が多いと思う。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H28.6月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

8	北5階から下を見ると、小児科外来の屋根に雨水がたまっていました。 清掃した方が良いと思いますが。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 お気付きの件ですが、屋上排水が枯れ葉等により詰まりを生じていたため、平成28年6月30日に清掃を実施して改善しております。 今後も、定期的な清掃を実施し改善を図ってまいります。
9	入院中は、ドクター、スタッフの方々に大変お世話になりありがとうございました。 手術後自分が気がかりな事に答えて頂いた事は大変ありがたく、心配や不安を少し和らげる事が出来ました。 又、手術後のリハビリについては、退院後日々生活する上でどの様な身体の動かし方をすれば良いかを分かりやすく教えて頂きありがとうございました。 今後は外来での通院になると思いますがよろしくお願い致します。	大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。
10	普通の献立表はあるのですが、ハーフ食の献立表もあった方が便利なんですけど。 どうでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございました。 ご提供させていただきました「ハーフ食」は食欲不振の患者さまを対象にしており、主食や主菜など個人対応が多く、変更がとても多い主食となっております。 献立表配布のご希望がありましたら個別で対応させていただきますので、病棟看護師にご依頼いただけると幸いです。 宜しく願いいたします。
11	看護師さんの口のきき方が悪い。良い人もいるが、極端すぎる。 聞いていて気分が悪い。	ご意見ありがとうございました。 看護師の接遇で、気分を害されたことに関して申し訳なく思っています。 患者さまの事を考えて行動しましょうと、常に話していますが、全てのスタッフが温かく、心のこもった接遇が出来ていないのも事実です。 ご指摘を改善できるようミーティングで情報共有し、お互いが気をつけるよう、また、患者さまの立場に立つてどのようにしたら良いのか常に考えるよう指導しました。
12	入院には大変お世話になっております。 今日も気がかりな事がありました。 患者に対しての事です・・・ 物言いない患者に向かったの言葉使い。家族にとっては不安です。 看護師のモラル 営業的になっていないだろうか？ 全員ではありません。一部の人です。再教育、ミーティング等での再確認いただければ幸いです。 -家族の苦言です-	ご意見ありがとうございました。 一部の看護師の患者さまに対する言葉遣いや態度に心を痛められたこと、大変申し訳なく感じております。まして、十分にご意見を言えない患者さまのご家族にとって、不安の尽きない事だったと思います。 私たちに看護の基本を再認識させてくれた貴重なご意見ですので、スタッフと共有し、接遇について病棟会で話し合いを持ちました。 看護師としての仕事に誇りを持ち、お互いを高められるよう努めていきたいと思っております。

ご意見への回答（H28.7月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>公衆TELが壊れています。 10円分しか、話せずに切れてしまいます。早めに修理して下さい。お願いします。</p> <p>世の中にお金持ちを甘やかす所はいっぱいあります。1カ所位、貧しい人を甘やかす所があってもいいと思いませんか？あなたに出会った人がみな最高の気分になりますように親切と慈しみを込めて、人に接しなさい。</p> <p>清掃する人が道具を乗せて押す車の車輪がうるさく頭に響きます。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただいた箇所と思われる場所の公衆電話を点検しましたが、異常等はなく使用できておりますので、ご使用下さい。</p> <p>現在の公衆電話料金は、真岡市内への通話で約1分間10円となります。</p> <p>何か問題等ございましたら、お近くのスタッフに声をお掛けくださいますようお願い致します。</p>
2	<p>診察翌日電話があり、会計の計算違いで、お金の未収があるとの旨。 この様な電話、今回で3回目です。 会計のプロであるので、しっかりして下さい。</p>	<p>この度は、患者さまにご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。今後は、計算間違いが起こらないように職員教育をしっかりと行っていきたいと思います。</p> <p>患者さまが会計終了後に医師が検査等オーダーを追加することがあり、この場合は追加請求として患者さまに後日請求が発生してしまいます。</p> <p>どうぞご理解いただけますようお願いいたします。</p>
3	<p>整形で手術した患者は、待合室の低いイスはつらいです。 高いイスや立ち上がりが楽なイスも検討して貰えたらありがたいと思います。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>椅子の高さにつきまして、今後の参考にさせていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>7/2・13時頃 患者がオムツ交換要求時、家族がお願いした看護師の態度が非常に酷く、説明・返事もしない、仕方なく別の看護師に取り次いだ話ですが→病人・家族に対しての対応改善が欲しい。</p> <p>7/4 前々日同様、夜勤の看護師の問題です。 病室へ来るのにも挨拶しない、家族の顔を見ながら退室していく。 他の看護師は挨拶していく。数名の人に、同様の態度が見られます。 相変わらず・・・ ・家族のいない時、どの様な態度で患者に対して対応しているのか不安です。 ・これでは不安ばかりで、何の為に入院しているのか・・・？ ※早急の対策をお願いします。 ミーティング等での周知はないのですか？ 生・死をさまよう患者を持つ家族より</p>	<p>看護師の挨拶や対応が適切でなく、ご不快な思いをさせてしまった事に、大変申し訳ありませんでした。朝のミーティングにおいて、丁寧な対応やきちんとした挨拶を行うことを心掛けるよう周知いたしました。</p> <p>今後、接遇改善の研修を企画しておりますし、重ねて指導していきます。本当に申し訳ありませんでした。</p>

ご意見への回答（H28.7月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

5	<p>脳神経外科 ○○先生へご報告</p> <p>7/1（土）真岡病院へ転院しました、○○○○ですが、おかげさまで『声を出して自分の名前や質問に答えられるようになりました！』</p> <p>信じられないくらいの喜びです。</p> <p>入院中は大変お世話になりました。</p> <p>芳賀赤十字病院の大変手厚い治療・看護・家族支援・相談等、親切な対応に家族一同感謝申し上げます。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。</p>
6	<p>2階のトイレみたいに手拭も1階のトイレも紙の手拭を用意して下さい。ハンカチが濡れるので、2階のトイレも見てくれるように。1階のトイレも紙の手拭を入れて下さい。</p> <p>1階のトイレも2階のトイレみたいに入れて下さい。緊急外来の人に、またおかしい時の様に連絡しますので。私の友達は、苦しい時心配してくれますよ。そのつもりでいますので、これからもよろしく。馬鹿にした様な性格もやめる様にして下さいね。（同様の意見ほか1件あり）</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>各館外来の各所にトイレが設置されており、平成27年の10月にペーパータオルの設置を行っております。</p> <p>ご指摘の箇所については、エアー式のジェットタオルが設置してありますので、こちらのご利用をお願いいたします。</p>
7	<p>薬診で入院していました。退院して皮膚科に受診しました。</p> <p>「内科の診療はいつ？」「何の薬飲んでるの？」と聞かれたようですが、電子カルテは診療内容や情報の共有していないのですか？</p> <p>いちいち、その科に行って初めから言わないといけないのですか？</p> <p>土曜に退院して、月曜に診察外科で来て、最新受付機にカードを通すと入院中！おかしくないですか？</p> <p>中核病院としていまいち。</p> <p>全ての科で派遣医師をなくして、安心できる病院をお願いします。</p>	<p>退院後の外来受診時再来受付機で受付が出来ずにご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>退院してからの次回外来受診までの期間が短い、退院した日が休日の場合等システム上再来受付機で受付が出来ないことがありますので、遠慮なく近くにいる職員にお声かけいただけるようお願いいたします。ご理解ご協力をお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H28.7月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

8	<p>外来に来て、いつも感じていることがあるが、もう少し診察の順番が明確になるといい。</p> <p>2時間も何も分からず待たせるのは、しんどいかも知れません。</p> <p>また、事務員（とくに内科外来）・看護師の態度ももう少し穏やかな方がいい。</p> <p>忙しいのが全面に出てしまい、トゲトゲしい。</p> <p>事務的である。そうでない人も、もちろんいるが、少ないのは事実。</p> <p>教育体制がきちんとしている病院と思うので、もう少し患者に優しく接して貰いたい。</p>	<p>①大変貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>外来で待ち時間が長く、2時間お待たせしたことは大変申し訳ございませんでした。</p> <p>外来は予約制ですが、入院患者さまの急変や救急患者の対応で外来が中断する場合があります。その場合は随時、外来患者さまに放送でお知らせしていますが不十分であったのではないかと思います。</p> <p>今後十分配慮していきたいと思います。また、外来の進捗情報は外来に2箇所診察の進捗時間を表示しています。表示の変更を密に行って参ります。</p> <p>職員の対応について不愉快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。接遇についての研修は行っています。笑顔を絶やさず患者さまに接する事で患者さまやご家族が話し易い環境をつくるようスタッフに教育して参ります。</p> <p>今後も患者さまやご家族が安全・安心して受診できるよう努力して参りたいと思います。</p> <p>②貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>診察までの待ち時間表示の徹底を心掛けていきたいと思えます。</p> <p>また、患者接遇に関しては職員教育を再度行い、患者さまの立場に立った対応ができるよう指導を徹底しますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
---	---	---

ご意見への回答（H28.8月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>北館個室3千円は入院しやすい。 どうか新しい病院にも、個室3千円の部屋を沢山作って欲しい。</p>	<p>新病院では、入院された患者さまの療養環境の向上を優先に設計を進めております。現在の病院で要望のある収納スペースの確保や、付き添いやお見舞いの方が使用するソファの設置等を、皆さまが満足いただける個室になるよう協議しております。</p> <p>今回のご意見を参考にし、新病院の仕様に添った金額設定を検討させていただきます。</p>
2	<p>その人の美しいところだけ見てあげて下さい。M.T 長い間、大変お世話になりました。〇〇師長さんはじめ看護に関わった看護師のみなさんありがとうございます。</p> <p>夜中、持病の喘息が酷く、声が出なくなった時、疲れると色々なストレスで声が出なくなった時もお気遣いありがとうございました。</p> <p>〇〇さんのタッチガードを外して本当にごめんなさい。看護師さんが怒るのは無理もない事です。</p> <p>本当にすみませんでした。何かあれば看護師さんの責任になります。本当にごめんなさい。</p> <p>〇〇師長さん、色々な患者を持って大変だと思います。師長さんはじめ看護師さんのみなさん、患者にとって看護師さんはお願いする患者さんにしてみれば1番近くにいて助けて下さる方々です。看護師さんにとって、1人の患者でしかないかもしれません。忙しい事も十分分かりますが、患者さんの心の声を聞いてあげて下さい。お願いします。目を閉じて、この患者さんは何が言いたいのかを心で聞いてあげて下さい。忙しく大変なお願いな事は分かります。みなさん一生懸命で本当に4階の看護師さんはじめ手助けをしている方々の働きに無駄がないと思います。一生懸命にしているのも肌で感じました。感謝感謝です。わがままな患者さんも沢山いると思います。でも患者さんの心の声を聞いてあげて下さい。きちんと話せる方と話したくても話が伝わらない人、同じ目線で聞いてあげて下さい。心のSOSを時間を掛けてもいいじゃないですか。4階中央館の看護師さんをはじめ他のスタッフの方々は、とってもすばらしい。師長さんもすばらしい。本当に感謝です。</p> <p>父がこの病院を離れたくない気持ちもすごく分かります。ありがとうございました。</p> <p>東京の外資系の大きな会社で経営学を学んだ事よりも、ここで学んだ事の方が私にとって人生のうちの中で最大級に良いことを学びました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございます。</p> <p>コミュニケーションがうまく取れない方が多い中で看護師の対応が不十分に見えたのだと思います。スタッフに今回のご意見を伝えて患者さまの伝えたいことや思いを察する努力をしていきます。</p>

ご意見への回答（H28.8月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

3	<p>いつも整形外科に来ると混雑しています。 予約の意味がありません。 改善して下さい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>整形外来受診に際して予約にも関わらず、混雑し予約時間に診察が出来ない現状にご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>外来は、予約の患者さま以外に、他病院とクリニックからの紹介状持参の患者さまや24時間救急の患者さまを受け入れています。さらに、予約日ではない患者さまも受診希望され来院しています。現在、診察がスムーズに行えるよう、外来日ではない医師が外来を行っています。予約患者さまを優先に診察を実施していますが、緊急を要する患者さまを先に診察する場合があります、予約時間が遅れる場合もあり、その場合は緊急を要する患者さまを対応していることを何卒ご理解お願いいたします。診察の進捗状況を随時放送してまいります。</p> <p>今後も多々、ご迷惑をお掛けすると思いますが改善できるよう努力して参りたいと思います。</p>
4	<p>エレベータ待ちで、ナース5名がずっとしゃべりっぱなしであった。</p>	<p>エレベータ前にて看護師が会話していた際、患者さまに対し不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。施設内の共有スペースにおいては、職員とした対応が不適切であったと振り返っております。</p> <p>看護職員に対し、勤務中あるいは施設内において、共有スペースにて私語は慎むよう、再度各職場に周知していきます。毎日集まる朝のミーティングにおいても、注意喚起を進めていきます。</p> <p>患者さまやご家族さまが、当院に受診され安心してお帰り頂けるよう、接遇改善に努めてまいりますので、今後とも当院のご支援を宜しくお願い申し上げます。</p>
5	<p>診察機について 予約があるのに、自動診察機が使えない。</p>	<p>受診の際に、自動再診受付機が使用できずご不便をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>受付時に患者さまの保険証や各種医療制度に関する受給者証の確認が必要な場合は自動再診機での受付とせず、窓口での受付としております。</p> <p>今回の場合、患者さまの限度額適用認定証の有効期限が平成28年7月31日となっており8月の来院だったため有効期間の確認を要したため自動再診受付機が使用できなかったものです。</p> <p>どうぞご理解、ご協力をお願いします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H28.9月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	受付周りの並び方ですが、一列に並んでいて、早い方の担当者に回る方法に変えてはいかがですか？	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>以前に、一列に並び順番にお呼びする方法をとりましたところ、列が長くなり患者さまの並ぶ場所の確保ができない状況にありました。</p> <p>正面受付フロアーが狭いこともあり、窓口ごとに並ぶ体制としております。</p> <p>今後は待ち時間が最小限となるようスムーズな対応を心がけてまいりますので、ご理解ご協力をお願いします。</p> <p>今回のご意見は、今後の正面窓口体制の参考とさせていただきます院内でも検討して参ります。</p>
2	いつも内科にお世話になっています。 先生の対応は良いのですが、内科の窓口も総合窓口の対応の仕方・対応も悪いです。病院の顔という責任を持ち、もっと丁寧な言葉を使って下さい。患者としては不愉快です。態度も冷たいです。	<p>この度は、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。</p> <p>職員の接遇に関しては、患者さまの気持ちに沿った対応ができるよう指導しておりますが、再度教育を徹底し接遇の向上に努めてまいります。</p>
3	初診申込書の所に老眼鏡が置かれていますが、衛生面は大丈夫なのでしょうか？ 病気の方を差別する訳ではありませんが、目の病気の方もいらっしゃるのではないのでしょうか？ 一考をお願いします。	<p>衛生面で配慮が不足し不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、使用した老眼鏡はエタノールクロスで拭き衛生面での管理を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	3階の〇〇さんは、あまり好きではありません。 文句ばかり言っていて嫌いです。	<p>スタッフの対応により、とても不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ご指摘にあったスタッフについては、指導させていただきました。</p> <p>今後は具体的に、ご指摘いただけると幸いです。</p> <p>ご意見・ご指摘頂き、ありがとうございました。</p>
5	テレビの視聴料が高すぎます。（今の倍は見たい。）	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただいたベッドサイドに設置してあります患者さまのテレビ視聴ですが、現在のカード1枚1,000円800分の設定になっており、約13時間20分視聴できます。</p> <p>現在の2倍視聴したいとのことですが、基本的な料金設定の中での調整になっておりますので、ご了解のうえで視聴をお願いいたします。</p> <p>新病院での導入の際には、ご意見を参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答 (H28.10月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>毎回思いですが、日赤のスタッフ、主に看護師は挨拶をしませんね。「こんにちは〜。」と言なせ言えないのか不思議です。</p> <p>外来から病棟に移動する時の事、点滴している赤ちゃんを抱っこしているのに、「スタンドを持ちます」と言いつつ、スタスタ歩きスピードを落とさず、怖いので自分でスタンドを持ちつつエレベータまで行きましたが、エレベータまで一回も振り返らない看護師。入院中日中の子供の様子を聞いて答えてくれる人とめんどくさそうに適当に「元気そうでした」と言う看護師……。熱があって点滴しているのに元気って？自分の子供入院させたいですか？</p> <p>もう何年も入院していますが、良いスタッフはいつでも感じが良く、「子を持つ親の気持ち分かってるな〜」という人もいれば、子を寝かしつけているのに廊下で大きい声で他の人に話しかける人、便が付いた白いシーツかえずタオルで隠している人、血の付いたタオル・服をたたみもせず棚の上にのせ、「点滴動いて大変なんですー」と言う人、時間なのに検温に来ない人……。相変わらず、自分の子や孫の話で病室で盛り上がる年配のスタッフがいますが静かにしてほしいです。どうか改善出来ない事なのでしょうか？どこの職場でも接遇って大切ですよ。大体感じの悪い人はずっとパソコン見てますよね。</p> <p>保母さんや色の付いた制服の人は、皆感じ良く物も頼みやすいですが看護師は怖くて頼み事も質問も出来ません。</p> <p>是非この分を貼り出して頂き、改善して頂きたい。</p> <p>子供と離れる、まして病気で苦しんでいる子を置いていく気持ちを考えてみて欲しいです。個室で付き添えば？と言われても、したくても出来ないんです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面会に来た親に可能な時日中見ていた看護師が様子を話す。(よく泣いていた、笑った、熱どうだったなど) ・汚れたものは袋に「汚」「血つき」など書く。 ・シーツは汚れたら変える。 ・何より患者・患者家族のみならずすれ違ったら挨拶をする。 <p>上記のことを病棟責任者の方に必ず伝えてください。よろしくお祈りします。</p>	<p>今回の入院の際には、大変不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。大切なお子さまの具合が悪く、ご心痛な時に、配慮が不足した対応をしてしまい、心よりお詫び申し上げます。相手の立場に立った対応ができるよう、教育を行っていきます。</p> <p>また、排泄物等で汚染したリネン等は交換し、清潔な環境整備に心がけて参ります。</p> <p>様々な背景を持った、患者さまやご家族さまがいらっしゃいますので、会話の在り方、ご家族さまのご不在の間の様子などの説明の在り方など、今一度振り返り、皆さまに認めて頂ける対応が、できますよう努めて参ります。</p> <p>私たちは、「地域に貢献する病院」づくりに努めているところです。この度のご意見を真摯に受け改善していきたくと思います。回答が遅れました事につきましても、お詫び申し上げます。</p>
2	<p>婦長殿</p> <p>久しぶりにお見舞いに立ち寄らせてもらいました。</p> <p>建物が古くなっただけでなく、職員の考え・対応も古いと感じる所があった。</p> <p>病室のおしめの臭いを感じていないよう。同室の方がおしめをしているのが分かった。配慮もない。</p> <p>人を救うのは人だとの高い目標を掲げている。やっていることはどうなのか疑問に思えた。</p> <p>医療は進んでいます。一歩先に行くのが日赤に求められると思う。</p> <p>いかがなものでしょうか？</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>病室のオムツの臭いに関しては、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>当院は救急病院のため、患者さまの状況によってはオムツをしなければならぬ状態の方もいます。</p> <p>しかし同室の方やご面会にいらした方には大変ご迷惑のことと思います。</p> <p>今後も環境整備に留意し、より良い入院生活が送れますように、配慮をしていきたいと思っております。</p>

ご意見への回答 (H28.10月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

3	<p>産科に入院しましたが、〇〇なんとかさんは、いつでもナースステーションにいて質問しても「お待ち下さい」で以後返答なし。</p> <p>妊婦だった人は赤ちゃんと面会中、ミルクの時間で「また面会に来てもいいです」と助産師が言っていたので面会に行くと「一日1回だけです。部屋で面会は！」と一方的に言い、窓越しにしか会わせてくれませんでした。</p> <p>助産師さんは皆優しく、ミルクのことなど親身になって話を聞いてくれています。看護師さんは質問しても返答出来ないし、ベテラン風の〇〇何とかさんは、妊婦さんにハッキリ言って上から目線で話すのも嫌な感じでした。</p> <p>「また2週間後に病棟に来て赤ちゃん見ます」と時間に行っても、母乳の人には良く話しかけ、ミルクの人は大して話もせず放置。何の時間だったのでしょうか？母乳でやりたくても出来ずミルクの人もいるんですよ？子供とゆっくり家で過ごしたいのに、時間割いて病院行ったのに、ただ1時間赤ちゃん抱いて座ってるだけだった……。時間返して欲しい位です。〇〇さんやおばちゃん看護師さんは、親切で相手の身になって考え対応してくれ何回も助けられました。ありがとうございました。（入院したのは1日）</p> <p>ある助産師さんで人の職業を他の人に話したり個人情報ばらまいてました。（4人部屋の患者が皆看護師だと断りもなく人に言っていた）</p>	<p>この度は、スタッフの不快な対応、本当に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘いただいたスタッフには、具体的に指導しました。本人も深く反省しております。</p> <p>また、医療者としての基本的な「個人情報の秘守義務」について真摯に受け止め、スタッフ全員に指導しました。</p> <p>2週間健診での対応についても、今後そのようなことが、起こらないよう助産師・看護師共に情報を共有し、患者さまに寄り添える対応が出来るよう、努めて参りたいと思います。</p> <p>ご意見・ご指摘していただきありがとうございました。</p>
4	<p>自動再来機の案内板追加要求</p> <p>1.職員の説明では、2週間前に事故があり現状のように移動したとのこと。</p> <p>2.案内表示板が柱の手前にあるが見づらい。改善依頼</p> <p>現状の案内板を追加し柱の幅に合わせて赤で太く表示（大きく）</p>	<p>再来受付機の表示を、ご意見のとおり新たに追加いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>1階トイレのティッシュ（引っ張り出す）2階のトイレ用にも置いて貰いたい。</p> <p>整形のトイレもあるし、外科のトイレもあるし、2階の耳鼻科のそばと泌尿器科の所にもあるので。1階はないので。何回も頼むので。ハンカチを2枚も3枚も持ってくるのもったいないので、1階も2階にあるものを頼みます。1階もあると助かります。</p> <p>無視しないように看護師先生も感じ悪くしないで下さい。評判悪いと言っていた人がいたので前の頃。今も前の様をお願いします。</p> <p>看護先生なんだから優しくお願いします。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>各館外来の各所にトイレが設置されており、平成27年の10月にペーパータオルの設置を行っております。ご指摘の箇所については、エア式のジェットタオルが設置してありますので、こちらのご利用をお願いいたします。何か問題等がございましたら、お近くのスタッフにお声掛けくださいますようお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H28.10月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

	<p>ご意見箱の所に用紙がなくて、受付の方まで取りに行った。</p>	<p>この度は、ご意見用紙の不足によりご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 今後は、こまめに用紙の補充を行うよう心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>入院していた時、予約の取り直しをして頂きましたが、使わなくなった用紙を患者家族の姿が後ろ向きになった時音を立てて破かれた。個人情報が入っているのでシュレッターにかけるべきではないか？ ナースステーションの中が忙しくても、対応について不愉快な思いをさせられたのが残念だ。 治療・今後の計画など、詳しく説明がなかった。引継ぎがあまり出来ていないのではないか？ 今でも紙を破いた音を忘れません。</p>	<p>予約票の取扱いについて不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 破いた理由としては、書類が多いことから使用不可のものであるため破いたと思います。またその用紙に関しては、患者名などの記載のものは当院の廃棄の手順があり、それに従って行っています。しかし、紙の破く音が聞こえる距離での行為に関しては、非常識な行為ですので職員で共有していきたいと思います。 また、治療・今後の計画などの詳しい説明が無かったことに関しては、患者さまと密にコミュニケーションを取り、不足な点を改善していきたいと思います。</p>
7	<p>外泊の時も退院の時も、指定した時間を守ってくれず、とてもルーズだと思います。 病院側から時間を言われているのに、大変不愉快な思いをしました。</p>	<p>ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ありませんでした。 今後は、時間前には準備を整え、時間通り外出や退院ができるよう、スタッフ指導も徹底していきます。</p>

ご意見への回答 (H28.11月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>本日で中3病棟を退院となります。入院期間中は母が大変お世話になりました。娘の私も皆さんと同じように病院で働いています。いくつか気になったことがあったので認めさせていただきます。</p> <p>まず、概ねの看護師助産師さんが娘の私に対してならともかく、患者である母にタメ口だった事です。何度か受け持って信頼関係が構築されてからのタメ口ではありません。初対面からです。昨今医療現場では患者サービスの向上のため外部からの講師を招き接遇研修など行われ、医療者には徹底した教育がなされていると思います。貴院ではどのような取り組みをされているのでしょうか？</p> <p>また、母は手術の為の入院だったのですが、術直後から朝晩と何やら注射をしていました。私はカーテン越しにその会話しか聞いておらず現場を見ていませんでした。ある時その看護師？助産師さんは母に「注射をしますね」と言い、注射をし去っていきました。私は母に「何の注射なの？」と問いました。すると母は「知らない。」と。(自分に何の注薬が投与されているのか質問しない母も母ですが) その会話を部屋から出ようとした看護師？助産師？さんが聞いており、「血栓ができないようにする薬です。」と返答しました。私が薬剤名を問うと「クレキサンです。あ一分かるのね。」と言いました。私が帰宅した後、その看護師？助産師？さんは母に「娘さんは術後管理した事がないのね。」と話したそうです。</p> <p>ここで私がきになる点は2つ。</p> <p>まず1つ目は、患者さんに薬剤投与を行う前には何の薬でどういう理由で投与するのかをきちんと説明するべきであると思います。それが義務であり役割であると思います。</p> <p>2つ目は、私のその質問で私が術後管理をした事がないと思込み、それを家族に話してしまう事。たとえ考えが浮かんだとしても口に出してしまうのは、とても失礼だと思います。ちなみに私は外科病棟、ICU、CCU、Ope室経験があり現在は三次救急でERの看護師をしています。</p> <p>また、母の今回の手術はそれ程侵襲が大きい手術ではなかったと思いますが、一応全身麻酔だったので心電図モニターはせめて術後3時間程度は装着して欲しかったです。(全身に影響を及ぼすような即住がない事、設備的な問題もあるかと思いますが。)</p> <p>また、術後であるにもかかわらず一人も聴診器を用いての観察(肺音、腸蠕動音)を行っていなかったのは驚きでした。フィジカルアセスメントはどこへ行ったのでしょうか？</p> <p>私達は患者さんがいて初めて看護が提供できます。必要としてくれる方がいるからこそ看護師助産師として働くことができます。患者さんとその家族には常に感謝と思いやりの心を持って仕事をして頂きたいです。以上長くなりましたが最後まで一読して頂きありがとうございます。改善を願います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見・ご指摘ありがとうございました。</p> <p>ご指摘いただいたスタッフ接遇に関してですが、当院でも外部講師を招き毎年研修を行っております。今回、対応に応じたスタッフも接遇研修を受けております。今回の件について具体的に指導いたしました。本人も深く反省しております。</p> <p>今回の指摘を真摯に受け止め、医療者としての基本的な接遇に対してスタッフ全員と共通認識し、今後このようなことがないよう努めて参りたいと存じます。</p> <p>注射については、注射する前に必ず何の注射なのかを説明してから行っております。術後、初めて肩に注射する際に説明しているため、同じ注射なので注射の内容が分かっているものだと思います。「注射しますね」と言ったと話しております。</p> <p>今後は、注射をする際には、同じ注射であっても何の注射なのかを毎回説明してから行うよう周知徹底していく所存です。不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>手術患者さまの全身麻酔後の病棟での管理についてですが、全身麻酔だからと言って全例心電図モニターを使用しておりません。婦人科では、リスクが高いと考えられる症例に関しては、医師の指示により心電図モニターを使用しております。また、術後の管理において、酸素飽和度を測定し、客観的な数値と呼吸苦・喘鳴などの観察をしてアセスメントし、医師の診察を依頼しております。全身麻酔後の術後管理で心電図モニターを全員に装着するかは、今後医師と検討させていただきます。</p> <p>術後のフィジカルアセスメントについての学びも積み重ねていきたいと考えております。</p>

ご意見への回答 (H28.11月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

	<p>ご意見箱の横に用紙が無かったから書けません。これも読んで頂けるか分からないですね。</p>	<p>このたびは、ご意見用紙の不足によりご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今後は、こまめに用紙の補充を行うようにいたします。ご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>日赤のスタッフの皆さんは毎日忙しく働いています。頑張っているらしいです。しかし中にはきちんとした態度で患者に接することができない方や乱れた言葉を使う方もいます。</p> <p>ナースコールや患者の求めに対し（例えばトイレ行きたい）あからさまに嫌な態度をとる方もいました。患者さんは、どこかを痛めて入院しているのに、ましてや高齢の方に対して「ナースコール推したのおばちゃんけー」「トイレ?! しょうがないなあ!」「何か用あんのー? なにー?!」等、こちらまで切なくなりました。</p> <p>1人1人のスタッフの対応が日赤の対応であったり評価になります。地域の中核を担う病院として頑張ってください。</p>	<p>この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。 ご指摘いただいたような看護師の態度や言葉遣いが、患者・ご家族さまに不安や不愉快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただいたご意見を、全看護スタッフで反省し、今後改めていよう話し合いをおこないました。今後は看護師として適切な態度でケアできるよう努めていきたいと思っております。</p>
3	<p>正面会計フロアのレイアウト変更を行って下さり大変うれしく思います。この事により患者さんの気持ちも上向きになり「治すぞ」と思い病院を後に出来る様になると思います。</p> <p>どうぞ職員の皆様患者の機嫌を取らずに自分の機嫌を取って下さいね。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>
4	<p>【自動再来機の改善について】</p> <p>早速の改善有難うございます。患者の立場に立って、事務方の男性がその日の内、マークを大きく柱に貼り付け、更に柱の上部の「自動再来機」の看板を白色版に黒文字で判るよう表示してくれた事、患者の一人として感謝申し上げます。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>

ご意見への回答 (H28.12月回収分)

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>入院時検査はしたが、その時は原因不明とのことでした。しかし、やっと医師との約束がとれ話を聞くことに・・・予約時刻は遅れる、内容は10秒もかからず・・・さらっと病名を言ったので家族はハア?????</p> <p>入院時に分かっていたのなら、なぜ原因不明なのか・・・採血もしているならちゃんと説明と今後について教えて下さい。困ります。</p>	<p>この度は、診察時の対応について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。</p> <p>今後は、患者・ご家族さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>車椅子の利用について</p> <p>一部の患者さんの中に歩行器として又入退院の際の運搬用（荷物）に利用している方が多く見受けられます。本当に利用したい患者さんがいることを考え、車椅子配置場所に注意喚起する文章を表示してはいかがか。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘の件は、車椅子の適正利用のことと思われます。小荷物に関しましては、小荷物カート等の導入も踏まえ利便性を考慮し検討していきます。</p> <p>また、歩行器として利用しているとの事ですが、利用頻度あるいは車椅子の在庫状況等を把握した上で、必要な対策をいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>別の病院に（〇〇〇外科・内科）乳房の違和感で診て貰おうと思っていたら、医師から「うちでこういうのは診られない！」と強い口調で門前払いされ、ただでさえ不安を持って行ったので悲しくなりました。</p> <p>日赤さんに電話で相談すると、診て貰えるということで来ました。</p> <p>受付の方も、お医者様も、心のある対応で本当にありがたく嬉しかったです。これからも、温かい対応で、皆さん頑張ってください。ありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
4	<p>12/11 PM3：30前後にベランダの掃除がありましたが、部屋の戸を閉めずに窓を開けたので、すごい風が部屋に入り非常に寒かったです。</p> <p>もう少し気をつけて下さい。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘の件は、病院委託の清掃業者の対応が出来ていなかったものと思われます。作業員によりバラツキがあり、作業手順が徹底されていなかったものと推察されますので、作業手順の再確認と周知徹底等必要な対策をいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>中3産婦人科病棟に入院しました。</p> <p>看護師のみなさん、良い方ばかりで本当によくお世話をして頂きました。ありがとうございました。</p> <p>お食事も美味しかったです。「病院は自分にはあまり関係ないかなあ」位に思っていたのですが、色々な方の働く姿を見て自分の気付かなかった所でも頑張っている人が沢山いることを感じました。</p> <p>みなさん誇りを持ってお仕事されているんですね。スゴイです。私も頑張ろう・・・と思った次第です。お世話になりました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
6	<p>日頃より看護師の皆様には手厚い看護、介護、介助、本当にありがとうございます。皆様明るく元気で、患者にどうしたら良いのか親身に悩んで下さり、頭の下がる思いでいっぱいです。</p> <p>ただ1点だけ、同意見の方々がいましたので、代表して意見させていただきます。</p> <p>他の病棟では、ベッド横のロッカーの他にもう一つロッカーがあります。リハビリ棟では、日常生活のサイクルで行う為、パジャマ、普段着、お風呂等でのタオル等、個人によってはオムツセットと収納する物が沢山あります。リハビリ棟にこそ、もう一つ収納ロッカーが必要なのではないかと思います。</p> <p>ご検討の程、宜しくお願い致します。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘の件は、テレビ付き床頭台の他に収納用のロッカーが必要との事ですが、病院移転新築後の備品計画もあるため、これからの病棟利用者の意見等を含め検討していきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H29.1月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>父の入院に際し、介護服が必要なので2着購入するよう言われました。売店へ行くと1着9,000円弱してびっくりしました。おむつやパジャマ等は当然個人負担になると思いますが、介護服のように特殊なものは貸し出していただけるとありがたい。買ったも退院すれば使わないものだし、たいへんなムダに思います。手術着を個人で買わされているようなものだと思います。</p>	<p>申し訳ございませんでした。入院中、介護服を着用した方が、安全である場合においてはまず病棟にあるものを着用致します。病棟にあるものは、在庫が限られていますので、交換が追いつかないという現状があります。長期着用となる場合、家族と相談させていただき、まず1着購入をお願いする場合がありますが、今回のように2着購入をしていただくことはしていませんでした。大変申し訳ありませんでした。スタッフの指導を徹底させていただきます。</p> <p>今後は、まず病棟の物で対応させて頂き、状況に応じてご家族さまと相談させていただきます。</p> <p>状況により、購入をお願いする場合がございますが、介護用品（着）は比較的高価なもののため、院内の売店のみならず他店の情報など周知できるよう検討して参りますので、どうぞご理解いただきますようお願い申し上げます。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>・スタッフの名札が小さい事で親しみを感じない。 ・現在マスクを着用している為、表情が見えない為、笑顔・言葉を大切にしてもらいたい。 <病棟に関する事について> 1.ナースコールの意味一直ぐに対応していない事に深く疑問を感じる。 2.建物が古いとはいえ、トイレの衛生面に関して感じる事があります。便座の保温、除菌。 あいさつに欠けていると感じる。→（おはよう、ありがとう） 患者の目線で考えて頂きたい。 誤解のある行動を見受けられる事に深い失望を感じる。 看護師とは何かという事を改めて考えて頂きたい。 一般論として良い評判ではありません。もし私の家族を預けるとしたら考えなければいけません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院の名札は、日本赤十字社グループの統一規格で作成しておりますので、ご理解ください。また、マスクについては、感染予防のため着用させていただいております。今後はより良い接遇が出来るよう心掛けてまいります。</p> <p><病棟に関する事> についてですが、看護師は、患者さまが安心して安全な入院生活を送れるようにベッドサイドに幾度も足を運ばせていただいております。特に突然のナースコールに対しては、患者さまの状態の変化が伺われるため早めの対応を心掛けています。時折ナースコールが重なってしまい対応人数が少ない夜勤の時には、ご迷惑をおかけしている場合があります。この御意見の意味を深く捉え、できるだけ改善していけるよう努力していきたいと思っております。</p> <p>また、トイレの衛生面に関して、ご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。使用頻度の多い箇所より必要に応じて、洋式トイレのブース内に除菌クリーナーの設置を検討して、衛生上不安が生じないよう、早くトイレを利用していただけるよう努めてまいります。便座の保温につきましては、現病院の電気容量や消防法上の問題があり、導入が難しい現状ですので、ご理解とご協力をお願い致します。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>14時頃見舞いに病室へ入ったところ窓が少し開いていて部屋が寒く感じられました。風も入っていました。 患者はベット上でパジャマ姿のままフutonは足元の方に有りかなり寒かったのではないかと思います。 聞いたのですがはっきり答えてくれませんでした（本人に）。 患者は身体の不自由がきかず、呼び出しのボタンも押すことができません。 風邪を引いてしまったらと思うとぞっとしました。 忙しいところ申し訳ありませんがもう少し気をくばって頂きたいと思えます。 3FのBOXに入れましたが3Fではありません。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>入院中の患者さまに寒い思いをさせてしまい、またご家族さまにご心配おかけして誠に申し訳ありませんでした。窓を開けていた経緯に関しての詳しいことはわかりませんが、病室の換気につきましても時間や室温などを鑑みての行動が出来ていなかったことを感じました。今後は患者さまの状態に気を配り、安心安楽な入院環境を考えて行きたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H29.1月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

4	<p>平成29年1月12日（木）夜8時頃、母が右肩の骨折で急遽入院することになりました。</p> <p>痛みに苦しんでいる母に丁寧に、そして温かく声をかけてくださったのが、その日に対応していただいて南館5階の〇〇看護師さんでした。家族としてたいへんありがたい思いです。感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>次の日、母本人と話をすると、夜中も大変よく対応していただいたと喜んでおりました。</p> <p>1月17日（月）も、〇〇さんが担当してくださったのですが、今日も良くしていただいたと本人が大変感謝しておりました。</p> <p>看護師さんとしての勤務は本当にお忙しいと思いますが、退院できるまでどうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
5	<p>1/12（木）夕方、救急で肩の骨折で母を見て頂きました。その時、対応して頂いた看護師の〇〇さんの対応が親切で温かい言葉かけでした。大変感謝しております。ありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
6	<p>いつもお世話になっており、苦情は大変申し訳ないのですが、前回の受診で「次回ブドウ糖負荷があり1時間かかるので10：00までに来て下さい」と言われていて、10：00前にはバタバタと子供達を送って到着して受付していました。</p> <p>案内されるがまま採尿し、「ブドウ糖の試験は中央処置室で」との事で、10時（おそらく前）には処置室前で待っていました。</p> <p>何の説明もなく10分経っても呼ばれず、25分経った頃「結果が出るのが遅くなって「11時の産科に間に合わない」と思ったので看護師さんに「ブドウ糖の試験があります」と声をかけたら「もう少しお待ち下さい。」との事。</p> <p>結果10：00に来たのに45分待ちブドウ糖を飲んだのは10：45。合間に看護師さんには見て貰えましたが、先生の診察は（ブドウ糖を飲んで産科にまわるのが45分も遅れたため）12：16でした。（11：00の予約だったのにスムーズにいけば）診察も最後でした。</p> <p>検査や処置の内容に目を通し、せめてブドウ糖だけ飲ませておいてくれればスムーズだったのに（言われるが時間に来たのに、何の説明もなく）残念です。（産科もいつもより混んでいる様に見えませんでしたので）</p> <p>産科の方が丁寧に聞いて下さったので、良かったのですが、処置の対応に??でした。25分後、おずおずと申し上げた時、せめて内容に目を通して欲しかったです。ブドウ糖を飲むのなんて一瞬です...1時間結果に待つのに早く来た患者をただ45分待たせるのか。いかがかと思えます。</p>	<p>大変貴重なご意見有難うございました。</p> <p>来院時間を調整し、来院したにも関わらず、中央処置室が混んでおり、看護師が対応できず、検査結果や診察時間が遅くなり、申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は混雑を避けた時間帯に来院していただくよう産科外来と相談し、時間を検討しました。</p> <p>これからも待ち時間の短縮と患者さまが安全・安心に受診出来るよう努力してまいります。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・採血時、アルコール綿が大丈夫かという確認がある人、ない人、統一されていないので確認する事を統一するといいかと。 ・心電図時、タオルを掛けてくれるといいかと。 	<p>この度は貴重なご意見をお寄せいただきましてありがとうございます。</p> <p>担当部門で検討し今後下記のように対応させていただくことと致しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採血時アルコールアレルギー有無の確認について 当面は採血する際に全患者さまについて、口頭及び採血室掲示にて確認するように致します。 今後、毎回患者さまに伺うのではなく、アルコールアレルギー有無を電子カルテに入力して事前に把握できるシステム導入も検討していきたいと思えます。 ・心電図検査時のタオル使用について 患者さまの状況により、胸部電極装着後タオルを掛けるようにいたします。 <p>また、お気づきの点がございましたらお知らせください。</p>

ご意見への回答（H29.2月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>外科の皆様へ</p> <p>29年1月30日、腸閉塞で痛くて苦しんでいた時、鼻に管を入れて下さった先生、病室でお世話になった先生方、有りがとうございました。</p> <p>又、看護婦さんの親切な事と優しい言葉を掛けて下さり、心配事も良く聞いて下さってすごく嬉しかったです。</p> <p>お陰様で早く退院が出来、本当に有りがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
2	<p>医師及び看護師さんの名前と顔写真があると分かりやすい。入院の際、看護師さんの入れ替わりが多く、どの人をお願いしたかわからないので。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>医師及び看護師の顔写真や氏名があると分かり易いという意見について、ご理解はできますが、個人情報保護の観点から顔写真や名前を病棟に張り出す事は、患者さま以外の第三者にも知られてしまう事となり大きな問題に繋がる事が考えられます。</p> <p>お願いされた看護師だけでなく、それ以外の病棟スタッフにお声掛けいただければ、対応させていただきます。</p> <p>患者さまにご迷惑かからぬよう、周知徹底いたします。</p>
3	<p>救急の整形の先生、看護師さん、娘の負傷した指を治して下さいありがとうございました。</p> <p>私も気が動転してしまして、日赤さんに電話も掛けられずそのまま病院に来てしまいました。看護師さんのあたたかい言葉掛けとても嬉しかったです。先生も娘を助けて下さって本当に本当にありがとうございます。感謝してます。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
4	<p>受付の対応が悪い。鼻で笑われた。心配している家族の事で自分も気が動転していましたが、2人の受付の人は笑っていた。心配しているのに笑う！！バカにした対応はどうでしょうか？</p>	<p>窓口の対応で不羈な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるように職員教育をまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>苦情</p> <p>1/4に来院。保険証を提出し、返却されませんでした。</p> <p>1/10に電話してその旨伝えた所「ない」と言われました。</p> <p>2/8に来院。「保険証は金庫に入れてある」と言われ返却されました。</p> <p>謝らずどういうつもりですか？</p>	<p>職員間での申し送りが不十分だった為、患者さまにご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>今後このようなことがないように再度職員教育を行い、接遇の向上に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H29.2月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

<p>6</p>	<p>中4階 2月4日18：25、夕食時間に行ったらご飯食べ終わったのかなと思ったら、腹の上にご飯ありました。吸い飲みストローがバラバラになって変に思ったら、スプーンが出されていなくてストローで食べていました。おかずはなんとか食べたみたいです。スプーンを渡した所、ご飯は残さず食べました。 2月5日、14日分の洗濯物にプラスチックグローブが洗濯物と一緒に入っていました。（2日分）</p>	<p>●夕食の介助について ご家族がいらした18：25という時間から予測されることは、配膳はしたがセッティングは出来ていなかったのかも知れません。セッティングする前に自分で手を伸ばして行動したと考えられます。セッティングを配膳と同時にする場合と、自分で食事されることが心配な方は後でセッティングする場合があります。今後は、セッティングが後になる方には、待っていただけるよう丁寧に説明を行うように努めていきます。 ●洗濯物2日分にプラスチックグローブが混入していた件について 日頃患者さまの身体の保清時はプラスチックグローブを装着して行い、終了後そのベッドで外しビニール袋に入れてワゴンに乗せ、専用の箱に捨てると決めています。今回その過程で患者さまの脱いだ寝衣を袋に入れる時点でプラスチックグローブを間違えて入れてしまったと予測されます。今後このようなことがないように注意していきます。</p>
<p>7</p>	<p>いつも献身的にして頂きまして誠に有難う御座います。 手を骨折したのは人生で初めての経験で、家の廊下で滑り転倒した際は本当に痛くて辛くて手首を押さえて「痛いっ！」と泣き叫ぶので精一杯でした。先生から手術を告げられた時、不安で怖くて頭が真っ白になりました。でも今は手術を受けて良かったと思います。 私もこんなに弱かったのかなあと思うくらい泣いて泣いて泣いて、泣いても涙が出て自分を責める事しか出来なくて毎日が辛くて嫌になってしまっって……。でも、それでも私を献身的に支えて下さってる皆様がいらっしゃるから頑張れる事もあります。本当に心より感謝しております。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
<p>8</p>	<p>2月5日（日）16：30頃、5F 談話コーナーにて2名の清掃を担当されているらしい年配のご婦人が来て、蘭が生花とか造花とか、患者の事かご近所の事か分からないが他人の噂話をしていました。 勤務中なら、私語は慎むべきですし、休憩ならしかるべき場所はないのかなと思いました。場所がないのなら仕方ありませんが、せめて入院患者の家族がいない所ですて欲しいと思いました。話し方から地元の方と存じます。顔を見たくはないので下を向いていました。善処願います。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘の件は、病院委託の清掃作業員による勤務中における私語であったことの確認が取れました。その時の担当者及び作業員全員に対して、行動や私語について注意及び指導を行いました。 また、お気づきの事がございましたら、近くにいるスタッフに声をお掛けくださるようお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H29.3月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	患者に対しての対応が悪い。病棟看護師（整形外科）	ご意見いただきありがとうございます。 患者さまやご家族に対する言葉使いや態度等、日頃から気を配るようになっておりますが、不快に感じさせてしまった事、申し訳なく思っています。今回のご意見をスタッフで共有し、患者さまやご家族の気持ちを汲めるよう努力してまいります。
2	救急病院とは、夜中の救急患者は当院に電話して診て頂く訳にはいきませんか？ 「その度ごとに救急車を呼んでは。」と心を痛めております。今日AM1：30頃、当院に電話しましたが、電話対応は無理なのでしょうか？ やはり真夜中の場合は、救急車にお願いするしかないのですか？出来ましたら電話での受付をお願い致します。	当院は、芳賀地区唯一の公的病院として、行政及び地域の医療機関、地域住民の皆さまのご協力のもと、二次医療・二次救急医療を中心とする医療を行っております。体調変化の際は、日中早めに受診していただく、芳賀地区救急センターをご利用いただくなど、ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。 この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
3	3/8 おやつについて おやつの時間は10：00頃にして欲しい。11：00過ぎだと昼食との間が少ないので、昼食の量が（食べる）少なくなってしまうので。	おやつの配膳が遅くなってしまい、申し訳ございませんでした。栄養課から病棟への配膳は、時間通りに来ておりましたが、病棟での配膳がスムーズに行えなかったため、ご迷惑をおかけしました。今後は、配膳するスタッフを決め、責任を持って10時に配膳するよう努めて行きたいと存じます。ご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。
4	・医師の病気の説明が少ない。回診も1日1回来るか否かとのことですが、ちょっと患者を大切にしていけないのではないのでしょうか？ ・看護師さんも親切な方と、夜間ポータブルトイレの中のチェックすらしない方といます。 ・入院時の用意す物も、沢山入れて準備をしましたが、実際には泡のボディークリームなど体を拭く時に使ってくれていません。不必要な物まで用意させるのはどうなのでしょう？ 又、石鹸があるのに使用してくれないのはなぜなのでしょう？ ・医師の方も看護師の方も、もっと患者を大切にしてください。 芳賀郡の中では、頼りにしている病院なのでよろしく申し上げます。	「医師の病気の説明が少ない。回診が1日1回来るか否か」については、週末や学会の出張等で不在の時間があり、不安があるかと思えます。その分看護師が常時おりますのでご質問などありましたら看護師から医師へ伝達するようにし、また、診察も当直医や日直医に必要なときは対応してもらっております。 ポータブルトイレについては、看護師や看護補助者で夜間確認するようになっておりますが、来ていない時があったとの事で誠に申し訳ありませんでした。注意してまいります。 石鹸については、入浴時と陰部洗浄をする時に使用しており、全身清拭には使用していません。 今後も患者さんに思いやりを持って対応するよう努力してまいります。ご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。

ご意見への回答（H29.3月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

看護助手の対応について

当方の母親がそちらにお世話になっているのですが、面会に行った時に何度か、ベッドがフラットになっており、少々痴呆もみられる感じのため、「昼間はあまり昼寝をしないように」と考えており。（家に居た時にも昼寝をして目覚めると時間感覚がくるってしまい）

先日、看護助手さんが2名で来て体位変更を行うとの事で、その時に助手さんに「体位変更が終わったらベッドの頭側を上げておいて下さい」とお願いした所「やっていますよ」と強い口調で言われてしまい患者の家族としては「それ以上のことは言えないな」と思いその場は「よろしくお祈りします」と言うしかありませんでした。

5 以前、看護師さんに確認した時には「本人が痛がらない程度の起こし方は良いですよ」とのことでしたので、その日も面会に行った時にベッドがフラットになっていた為、勝手に起こしてしまいました。今までも何度かフラットの状態があった為に今回言わせて頂きましたが、公立病院としての職員への教育はどのようになっているのでしょうか？

看護助手さんが派遣職員なのか貴法人の職員なのか患者側はわかりませんので、芳賀赤十字病院の職員としてみている訳ですから、今後新病院への移転も含め職員は多忙になっていると思いますが、そのために質の低下や患者側への不安の増加は決して良い結果としては現れてこないと思います。

私自身も別の公立病院で入院・外来ともお世話になっておりますが、今回の助手さんのような対応はもちろんされたことはありませんので、今回の助手さんの口調には驚かされましたし医療機関に勤務する職員としての質に疑問を感じてしまいました。

今回あえて無記名ではなく書かせて頂いたのは、当方が切に地方の公立病院としての貴法人が地域医療機関の模範となるような医療を提供して頂けるよう望むからです。当然患者側としては、今後の母への対応等が心配なこともあります。

患者側とすれば、言い方が悪いですが「人質を取られているよう」な状況ですので言いたくてもなかなか言えないのが実情です。

ご意見いただきありがとうございました。

患者さま、ご家族に対する言葉遣いや態度等には日頃から気をつけているつもりですが、今回看護補助者の対応が、ご家族の方に辛い思いをさせてしまった事、誠に申し訳なく思っております。患者さまは、ベッドから離れられない状況でしたので、褥瘡予防の為に、ずっと起きていただくのではなく、座るようにしていただいたり、横向きになっていたりと、体位を変えることをしていましたが、ご家族に説明できなかったことは反省すべきことだと思います。また、患者さまが入院中、ご意見を下さったのは私達スタッフだけでなく、今後、新しくなる病院のことまでをご心配して下さっているためだと認識しております。今回のご意見から私達のあるべき姿を強く考えさせられました。全病棟で共有し改善してまいります。

ご意見への回答（H29.3月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

6	<p>駐車場ですが、いつ来院しても枠外に止まっている車を見かけます。危ないし、事故の原因にもなるので、警備員を配置するなど、何か対策を取ってほしいです。</p>	<p>危険な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘の件は、駐車しやすい場所の枠外に車を停めたものと思われませんが、現在常駐している警備員は一人である為、行き届かないところが合ったと推察されます。またお気づきの事がございましたら、近くにいるスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>
7	<p>平成28年10月21日の内科外来で〇〇先生に視てもらった時、先生についていた看護師の〇〇さんに具合が悪く行ったのに、“あなたの主治医は△△先生なんだから二宮中央クリニックに行けば”と冷たく言われ、その日に入院となったが、その言葉が頭からはなれずとても不愉快な思いをしました。</p> <p>その後も日赤に行っているのか、その看護師さんの顔を見るたび思い出すのです。</p> <p>具合が悪く行っているのに、そんな態度や言われ方をするととても不愉快です。</p> <p>できれば改善してください。</p>	<p>大変貴重なご意見有難うございました。</p> <p>体調が悪く、来院したにもかかわらず、失礼な言葉で対応しとても不愉快な思いをされたことでしょう。また、精神的にご負担をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。患者さまが安心して受診できる様にスタッフへの指導を行って参ります。今後も芳賀赤十字病院の外来予約で通院していただきたいと思っております。</p>
8	<p>3月24日正午頃、コンビニ下の駐輪場が煙草臭く、吸いながらも捨てててありました。改善をお願いします。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘の場所付近に、敷地内禁煙の表示をし、また院内巡視をして予防を図っていきます。</p> <p>またお気づきの事がございましたら、近くにいるスタッフまで声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H29.3月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

<p>9</p> <p>面会に行った際に感じた事です・・・ オムツ交換や食事の配膳に対して言葉使いや態度が気になりました。廊下から女性患者に対し、「ウンコでた？」「食べてないからでないでしょ？」 ベッド上のシワやゴミがそのまま体の下に三方活栓のコネクターやカルジオの機械が入っているのかかわらず、そのままオムツ交換をし痛がっているのに、自分の仕事を済ませ、確認したり整えたりせず終了とし次の患者さんの所へ行ってしまふ。点滴ルートは引っ張られてしまっているのもそのまま・・・自分で起き上がれないのに、食事をテーブルに置いていってしまう・・・ 便が出そう・・・出た・・・と言っても、「まだ、まって・・・」患者は泣いていました。同業者である私には信じられませんでした。便が出てしまっているのに座らされるという苦痛・・・ 日赤！！と言うと、エリート集団と思っておりましたが、がっかりしてしまいました。 オムツを使用している方の気持ちを理解して欲しいです。また、オムツ交換の意味を再度チェックしてみてください。 留置針挿入時の痛みを体験してみてください。 自分が患者だったら、親や子供だったら・・・と考えてみてください。 仕事が忙しいのはわかりますが、初心に戻り考えを改めてみてください。 学生指導できる様な現場でないと思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂き、有難うございます。患者さまやご家族さまのお気持ちを汲んだ対応が出来ず、辛い思いをさせてしまったことについて、大変申し訳ありませんでした。心よりお詫び申し上げます。</p> <p>患者さまと慣れ親しんだ間柄と、看護者側が勝手に思い込んだ発言だったかと思いますが、患者さまに対し尊厳を持った対応ではなかったと思います。一人ひとりの患者さまに向かい合い、相手の尊厳を守った看護ケアができるよう、周知していきたいと思ひます。</p> <p>もう一度、基本に戻ったケアをおこなうという、看護教育を徹底してまいります。今後も、看護職教育にご意見がありましたらお願いいたします。地域の方々にも認められる看護者に成長できるよう努めてまいります。</p>
--	---