

## ご意見への回答（H29.4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	内科の受付の態度が悪い。全員ではないが、お年寄りが分からなくて聞いているのに、「レントゲン行ったんですか？」と強い口調で話していた。患者と接する人間がそんな態度でいいのでしょうか。	窓口職員の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるよう接遇向上に努めたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
2	日頃はお世話になっております。女子職員の服装で一点気になり書かせて頂きます。ポロシャツはいいと思うのですが赤は少し気になります。ご検討ください。	当院では、5月1日からクールビズを施行しました。業務中の身だしなみについては、清潔感のある服装を心がけるようにいたします。ご意見ありがとうございました。
3	いつも思っています。領収書の総金額の百の位がつきすぎて見づらいので少し間をあけて下さい。高齢者より。	貴重なご意見ありがとうございます。領収書金額は、診療科別の保険点数、負担額に比べても大きな文字を採用しております。次期システム導入の際に検討課題といたしますので現状の領収書の運用にご理解いただきますようお願いいたします。
4	退院の概算要求を病棟へ問い合わせる様事務局から言われて、病棟に行ったら、朝にしてもらえないかと言われた。事務局の言い分と病棟とのコンタクトがよくない。	職員間の連携不足により患者さまには不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように指導しましたのでご理解お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

## ご意見への回答（H29.4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
5	<p>〇〇看護師 「患者さま・ご家族が安全に安心して治療が受けられるよう…」と記載がありますが、口調が強く威圧感があり安心感が持てず聞きたいことも思うように聞けません。 横から口を出されることも多く、これを言ったら何を言われるのだろうかなど慎重になってしまいます。 身体・精神的に辛い時に、その様な対応をされることにより、更に気持ちが落ち込み悲しい気持ちになります。最初の頃は優しく接して下さっていた様な気がしますが、やはり慣れなのでしょうが…。これまで我慢してきましたが、ここに書かせていただきました。</p>	<p>大変貴重なご意見ありがとうございます。 病状と立ち向かうことは心身共に辛いと思います。 悩みや今後の不安を話せることができる場が医療の場であって患者さまが安心を求める場でもあると思います。そのような環境を患者さまの立場になって看護師がセッティングすることができず、不安を増強してしまい大変申し訳ございませんでした。看護師は受診する患者さまが多く、時間に追われ、業務を優先に考えてしまったと思います。今後は患者さまが安全・安心に受診できるようスタッフへの教育・指導をおこなってまいります。</p>
6	<p>4/26（水）AM10：00ボランティアの方がえらそうにしている日赤職員さんにも、「パフハラ」だとか言っていて、感じ悪いです。 ポケットに手を入れていて、車イスが通るのにも通路の真中にいて、どけない！ そんなボランティアの方はやめてほしいです。</p>	<p>この度は病院ボランティアの接遇に関しての貴重なご意見ありがとうございます。受付が混雑する時間帯における再来受付機の受付補助を目的として、職員と共にボランティア員が活動しております。今回のご意見を真摯に受け止めより一層環境整備と接遇に注意を図りながら患者さまのサポートに取り組んでいきたいと思っております。</p>
7	<p>栄養相談室の受付について 当日、来院して相談室に来た際、窓口でカードを出す等の作業がないので時間が来るまで椅子に座って待ってただけなので、不安な気がする。 来ましたよという連絡の意味で予約票を出しておくなどの（作業）をしておけば安心の様に思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。栄養相談室の扉の外側に、予約票を入れていただく箱の設置を検討いたします。予約票を忘れた方、又は他科に提出された方は、所定の用紙に生年月日、名前を記入していただけるような運用にしていきたいと思っております。今後とも宜しくお願いいたします。</p>

## ご意見への回答（H29.4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
8	<p>・ どうしてこの病院はあたたかい茶も出ないのか。茶が出ないなら給湯器設置してほしい。</p> <p>・ ここの看護師は患者を選ぶのですか 他のがん者にはちよくちよく声を掛けていたが俺には1度も声を掛けてくれた事は無いし、シップを切るのにハサミをかしてと言ったらいやな顔されて、へたくそでも半分に切ってもらったけどどこへはるの、はってあげるよくらいの声を掛けてくれてもいいと思うけどおそれは無く切ったらだまって置いて行ってしまった。ずいぶん差が有ると思いませんか、これ新聞に投こうしても相手にしてもらえないかな。</p> <p>・ ここは手術の前にシャワーをあびるようですが1人で動けないがん者を1人でシャワーをあびさせるのですか、というかシャワーの時、誰1人付いてくれないで立つ事も出来ないがん者がどうやってシャワーをあびるのですか。これってせけんでいういじわるだと思のですがどう思いますか。ぐうぜん女性の看護師さんが通りかかって手伝っていただいたのでぶじシャワーがあびられましたが誰も来なかったらどうしたのですか、ぼくはここの看護師の教育がなってないと思います。1からやりなおす必要があると思います、これも新聞で相手にはしてもらえませんか。</p> <p>・ 7(セブンイレブン)作る時にどうして中から車イスでも行けるように平らに作らなかったのですか。</p>	<p>①ご意見ありがとうございました。 患者さまやご家族に対しての言葉使いや態度について、日頃から気を配るようにしていますが、不快な思いをさせてしまったことを申し訳なく思っています。患者さまに差をつけることなく、対応しているつもりですが、入院直後の方や手術前後の方にくらべて症状が軽減している患者さまとはかかわる時間が短くなってしまう事はあるかもしれません。患者さまに必要なケアを過不足なく提供出来るよう病棟内でご意見を共有し改善していきたいと思ます。</p> <p>②不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在病棟設置の給湯器は、各フロア一箇所の設置となっておりますので、使い勝手が悪く申し訳ありませんが、そちらのご利用をお願いいたします。 また、玄関前のコンビニ通用部の車いす利用について、ご不便をおかけしますが現在の折り返しの通路をご利用ください。不自由などございましたら、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いたします。</p>

## ご意見への回答（H29.4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
9	<p>一般社会とはちがう社会 不満や病院内の出来ごとについての意見ですか 私はふとしたケガで一ヶ月が過ぎようとしています。ヒビの生活はかいてきな生活と心あたたまる言葉で接していただきかんどされる人達にありがとうのひとつです 私はある映画でのワンシーンを思いだし彼女の父の命をすくってくれたドクター、ミニトマトしか出来ない所で食卓にでる大玉トマトを作る人との愛のかつとう、私のいる談話室から見える筑波を思いだして。</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>
10	<p>病室のエアコンフィルタが汚すぎます。もう少し手入れをして頂けたらな…と感じました。 窓際に入院しているため、非常に気になりました。</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。 現在エアコンフィルター清掃については、年4回実施していますが、使用状況により汚れ方にバラツキがあります。その際には、スポットでの清掃対応となりますので、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いたします。</p>



## ご意見への回答（H29.5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>授乳中にカーテンを閉めているのですが、清掃の方がこちらの返事を待たずに「お掃除入ります」と言ってカーテンを開けてしまいました。廊下側のベッドだったのですが、私は授乳中にもかかわらず清掃の方は気にもとめずに作業をされて、びっくりしてしまいました。幸い人は通りませんでした。すぐに動ける状態ではなかったのでヒヤヒヤしました。清掃が終わると、カーテンを閉めていったのですが、外が見えるくらいの隙間ができ、意味がありません。男性の方も通るのでこちらの返事を待ってもらおうか、後回しにしてほしいと思いました。</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、病院委託の清掃員の配慮が欠けていたものでした。ご指摘のように、患者さまに確認了解のもと作業を行うように、再度周知徹底していきます。お気づきの点がございましたら、近くにいるスタッフに声をお掛けくださいますようお願いいたします。</p>
2	<p>祝日などに関係ない病気（怪我）の人達の為にお仕事をして下さり有難うございます。 一つお願いが。 回復されてきている病人の方はあまり気にならないかと思いますが術後の方や痛みのある方にとって、看護師さん達の話し声の大きさが気になることがあるようです。ナースセンターで話す分には構わないと思いますが、病室や術後室などでの話し声はトーンを落として話された方がよいかと思えます。又、履いてらっしゃる靴のパタパタする音も気になりました。 私も病室を訪れる時は音の出ない靴を履いてきています。大分前に生前の父が入院している時にちょっと音の出た靴を履いてお見舞いに行ったところ「入院している人は音に敏感な時がある」と教えられ、それからはなるべく音の出ない靴を履いていきます。業務上仕方のないことかも知れませんが「音」に対しても少しご検討いただけましたら幸いです。お忙しく立ち働かれる皆様には感謝の念でいっぱいです。 どうぞ皆様にはご自愛の程、皆様のご健康とご多幸心よりお祈り致しております。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 看護師の話し方や靴音に関して不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院されている患者さまへの気配りが足りないと感じました。このご意見を忘れず、各病棟の患者さまが快く入院生活を送ることができるように注意していきたいと思えます。</p>

## ご意見への回答（H29.5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
3	<p>レントゲンからリハビリに行く廊下の照明がいつも点いていなくて暗いです。警備員さんに言って点けてもらいましたが、節電で職員の方が消してしまうと言っていました。節電もわかりますが、まだ患者がいるのに廊下の照明を消してしまうのはいかがなものでしょうか？</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。 省エネによる節電で、現場担当者が廊下の照明を消しておりましたので、天候の悪い時や廊下が暗く感じた時には、点灯し支障のないよう改善を図ります。お気づきの点がございましたら、近くにいるスタッフに声をお掛けくださいますようお願いいたします。</p>
4	<p>いつもごくろうさまです。 お掃除の件で気づきました。床はきれいですが目の高さから上はすごい埃で驚きました。特に部屋ですがカーテンのレールの埃、クーラーのまわりの埃ひどいです。二年間ありますが埃は取り除いて頂きたいと思います。 よろしくお願い致します。</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、申し訳ございませんでした。今後は定期的に清掃を行い、環境美化に努めていきます。清掃についてお気づきの点がございましたら、近くにいるスタッフに声をお掛けくださいますようお願いいたします。</p>

## ご意見への回答 (H29.6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>5日間の入院を経て今日無事退院となりました。大変お世話になりました。元気が自慢のわたくしが入院とは…手術なるものは簡単なものでしたが心配性の私には不安ばかりがのしかかり重圧マックス。そんな空気をなごませてくださった看護師さん。小さなことでも嫌がらず、お声掛け下さいまして助かりました。</p> <p>前の旦那さんで13年(感染症で死亡) 母…透析、骨折(透析17年死亡) 義母…肺炎(1か月入院 現在90才)</p> <p>日赤病院にはいろいろとお世話になっております。ずいぶんシステムは変わっていますが…看護師さんのレベルはかなり高いと実感します。カーテン越しにDrやナースの悪口を言う人がおりますが日赤から移転、転院した病院は人手不足を強調するかのようになかなか順調な病院生活がおくれず、誤嚥性肺炎で母が亡くなりました。看護、付き添いをしている時はわからなかったことが、入院し看護される立場にたつと患者の不安もわかりいい勉強になりました。年齢、体力、タイミング的に入院、手術が出来てよかったと思っております。看護師さんも仕事とはいいつつも患者さんや職場での人間関係、家庭、子育ての悩みもあるでしょう。そういう面をひとつも見せず明るく接して下さった事に感謝いたします。短い期間でしたが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いただき、ありがとうございました。</p>
2	<p>診察終わってから待ち時間遅くて大部皆困っているようです(内科) 例- 検査予約まで早くて約1時間以上待ちます。これも大部請求してからです。</p>	<p>大変貴重なご意見ありがとうございました。診察の待ち時間があり、更に診察が終了した後も待ち時間が長く、催促しても1時間以上お待たせしてしまい本当に申し訳ございませんでした。待ち時間を少なくするようスタッフは常に努力しておりますが検査等では検査の説明・同意書の確認、また内服など医師に確認する事項があり、医師と看護師の連携が上手くできていなかったと思います。今後もスタッフ間の連携を密にし、患者さまの待ち時間の短縮に向けて努力して参りたいと思います。</p>

## ご意見への回答（H29.6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
3	<p>整形外科の〇〇先生に2回診てもらいました。芳賀町の要介護認定の受けられるかどうかの為です。これと言って大きな支障も無いとのことですが、17日(本日)こちらの事情もあり、とりあえず役場に書類を提出して頂くようお話ししました。すると「そんな書類は受け取っていない。」と強く言われるので、「役場から送っているはず。それで検査に来ているんです。」と言うと、「それは水掛け論だ！来て来てない言っても仕方ない。」と。なんて言い方ですか。結局書類は来ていたのです。先生には後日渡す予定だったとか。連絡ミスは病院側です。初回、「介護認定のために来ました。」と私は受付に伝えました。でも「水掛け論だ」とまで言われて、そんな言い方があるのかと。確かに医者にはありがたいです。自分には出来ないことですが、自分の分からない事は私のミスというのは不思議な答え方です。待っている患者さんも多いから、私には構っていただくのがいいのでしょうか。でも、お金も時間も使い、信頼して来ていたのですから、とても心が傷つきました。「年寄りはずぐ切れる。」と言われるのでしょうか。でも、怒るには怒る理由があるのです。もっと言葉も学んでください。技術だけでは無いはず。ガッカリして帰ります。(事務の方にはとても良くして頂きました。ありがとうございました。)</p>	<p>このたびは、診察時の対応についてご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。今後は、医師・事務間の書類の流れを検討し連携をより強化することで、このような事のないよう努めるとともに、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>
4	<p>お世話になっております。今回初めて意見書を書かせていただきます。こちらの芳賀日赤さんで初めて整形外科でお世話になりました。今までいくつかの病院に行き、いろんな先生に出逢い診察をしてもらってきましたが…(違う病気等で) こちらの整形外科に勤務されています〇〇先生に良くしていただきました。先生にしたら普通のことかも？ですが感じも良く、分かりやすい説明や患者の話をゆっくりちゃんと聞いてくれたり…こんなにすばらしい先生に初めて出逢い、みてもらい感謝しております。仕事の事も最初に一度だけしか話をしていないのに覚えてくれていたり…。今回でいったん診察は終了になりましたので意見書を書かせていただきました。親子で本当に感謝です。先生にどうぞ宜しくお伝え下さいませ。なかなかこういういい先生はいません。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いただき、ありがとうございました。</p>
5	<p>1階の待合室のテレビの下のドアを掃除の方が出入りする際に「ボタン」と音が大きく、患者さんが驚いているところをよく目にします。何か音を軽減する対策をとるか、掃除の方に注意してドアを閉めるか指導してはいかがでしょうか。</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。ご指摘の件は、扉のドアクローザーの調整不良によるもので、調整後良好となりました。今後は、巡回点検等を強化し予防してまいります。何かお気づきの事がありましたら、近くの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>



## ご意見への回答（H29.6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
6	車いすの大きさを大、中と2種類あるといいと思います。体の大きい方が座るのに窮屈に感じて困っている人が居りました。椅子のサイズを2種類ぐらい検討してみてください。	ご指摘の件ですが、現在特大サイズのものをご用意してございません。新病院の運用等を踏まえ、今後の利便性について検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
7	1週間という長い間お世話になりました。働く人々の大変なお仕事感謝致します。素晴らしい対応、入院している人間にはやさしさが示ます。 一つ、お願いがあります。私が入院していた所は高齢者が多かったのですがトイレのドアが固く力がいらいます。私、73才ですが、もう少し年を重ねるときついかもかもしれません。できればもう少し楽に開閉がスムーズに出来たらと感じます。先生方には大変お世話になりました。感謝。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘のトイレの扉は、プライバシー保護による遮音性に優れた扉であるため、開けにくい事があります。扉のクローザーアームを開放とすることで、軽く開けることが可能になりますので、不自由な時があればスタッフにご相談下さい。

## ご意見への回答（H29.7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>医者の説明に腹が立ちました。 「年寄り早く退院しろ」「お金にならない」「病院の利益にならない」「施設ではない」 このような事を言われた家族の気持ちを考えて下さい。お世話になっているので言い返せませんでした。人の命を救う人の言う言葉ではないですよ。この一人の医者のために、日赤のイメージが悪くなりました。医者はそんなにえらいのですか？えらいのならば患者から慕われる人になって下さい。大切な命を預けるのですから。</p>	<p>このたびは、患者さまへの医師の対応についてご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>看護師の対応が悪い。患者の立場になってほしい。やさしさが無い人がいる。 日赤も新しくなるのできちんと改善（教育）してほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。看護師の対応で不快な思いをさせたこととお詫びいたします。具体的な対応についてのご指摘がありませんでしたので、全体的な対応としてとらえご意見を共有し再教育をしていきたいと思っております。</p>
3	<p>7月10日入院、7月28日退院。〇〇先生の退院の知らせで帰ることとなりました。18日間、24時間看護頂きました。私からお礼を申し上げます。看護の皆様大変お世話になりました。外来にて時々お世話になるときはよろしく申し上げます。お礼まで。</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>
4	<p>新しく病院が移られたら、HP（病院）の一角にカフェを設けてほしい。今コンビニはありますが、少しHPの雰囲気からはなれた空間があると患者としてはありがたい。Fa（家族）が入院中ずっとベッドの上で天井ばかり見ていました。車いすに乗って待合室ではない所でお茶できれば気分転換になるのに…とっていました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院では、平成31年春の開院に向けて準備している所です。ご意見のあったカフェの設置についてですが、患者さまをはじめご家族の皆さまなどすべての皆さまが快適に利用できる環境になりますように検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>1階エレベーター前トイレ便座クリーナー残量0で使用出来ず。不潔で使用をためらう。</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。外来部分の洋式トイレブース内に便座用除菌クリーナーを設置してありますが、ご指摘では容器内の薬剤が空になっていて使用できず申し訳ありませんでした。特に、外来の場合使用頻度が多いため、巡回清掃時等に注意を払いながら確認作業を実施し、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力いたします。お気づきの事がございましたら、近くの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。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>入院中、南館5階整形男子看護師に頼み事をしたらめんどくさいと言われ嫌な顔をされた。さすがにそんな病院だとは思わなかった。もうここには二度と入院したくない。</p>	<p>看護師の対応で、嫌な思いをさせてしまったこと、お詫びいたします。 患者さまに何かを依頼され、「面倒くさい」と言うことではないと思っております。そのように受け取られたのは対応に問題があったのだと思います。 ご意見をスタッフと共有し、改善していきたいと思っております。</p>
7	<p>南館5階整形について 患者が困っているのにナース知らんぷり。患者よりナースの方が態度が大きい。患者がかawaiiそう。ナースがこちらの病院では患者よりえらいのですか？</p>	<p>日頃から患者さまに寄り添うことを意識しておりますが、看護師の対応を見て「患者さんがかわいそう」とお感じになったようですので、今回のご意見をスタッフと共有し、改善を図りたいと思っております。 真剣に病気と向き合って頑張っておられる患者さまを、私たちは支えていきたいと思っております。</p>

## ご意見への回答（H29.8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	車いすでの移動が大変なのに、売店での買い物に夢中になり看護師に「押してもらえませんか？」と言っても押してもらえない。不親切な病院だと思えます。逆に他の患者が気を使って車いすを押してくれている。通常病院職員が声をかけたり、車いすを押しますか等声をかけるべきだと思う。それが当たり前。	売店における看護師の配慮不足に関するご意見についてですが、大変不愉快な思いをさせてしまった事に、お詫び申し上げます。本来でしたら車いすご利用の方々に安全に施設内をご利用いただけるよう、職員が配慮すべきと思えます。看護師長会議におきまして、今回のご意見の情報共有を図り、患者さまやご家族様の安全性を考慮した声掛けや介助ができるよう、改めて周知しました。今後も接遇に関する教育を行い、サービス向上に努めていきたいと思っておりますので、当職員に対し温かいご支援、ご教授をお願いいたします。
2	声大きい。具合の悪い方ばかりが休んでいる所。カバーの交換等大きな声で雑談の様に感じる時もあります。小さな声で話しかける時、耳の不自由な方もおりますので仕方ない場合もあるでしょう。元気の明るい声での接し方も必要ですが、いろいろと感じ思いがよぎります。お世話になっている身で申し訳ありません。	「声大きい。カバーの交換等の大きな声が雑談のように感じる」とのご指摘を受けました。不快な思いをさせましたことお詫び申し上げます。今回の指摘事項を看護師及び看護補助者全員に伝達し、指導させていただきました。今回の指摘を反省し、患者さまにとっての入院生活の場が心地よい環境になるよう努めていく所存です。ご指摘ありがとうございました。
3	院内の注意書き等は外国人でも理解できるように、英語、中国語等の言語で表記して欲しい。実際にあったことで、電話を待合室で使用していた外国人がいた為非常に迷惑だった。	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のありました院内掲示物の外国語表記につきましては、表記言語の選定等含め、改善に向け前向きに検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	患者をマイクで呼び出す際、早口であったり、声が小さかったりして聞き取りづらい。(弱者の立場に立ったら分かります)共通理解を図っていただき、改善をお願いします。	このたびは、患者さまの呼び出し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。今後は患者さまが聞き取りやすいアナウンスを心掛けるよう共通理解を図り、改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
5	リハビリ、理学療法士の技術の差がかなり激しいと思われまます。ベテランと新人の差でしょうか？治療後痛みが出ってしまった様子です。技術の向上を求めます。	リハビリを実施した際に以後指摘の痛みや不快な問題を残さない様に各自注意をしておりますが、患者さまの身体が改善するに従い、動かし方や運動の強度が拡大し、治療後に疲労や伸張痛をきたすことがあります。治療上必要と認められる部分もございしますが、問題となっている場合には遠慮なく申し出ていただきたいと思います。また、技術については、日々患者さまの利益となる様、知識と理解を深める努力をいたしております。ご指摘の点につきましては、課全体で再度見直しをはかり、今後の理学療法をはじめ、リハビリ治療に活かしたいと思います。
6	前回平成28年9月神経外科に入院しました。食事が手をかけた感じなく食欲がでない。はやく退院して、おいしい食事したいと思っていました。今回入院、食事期待していませんでしたがビックリ。食品のレパートリー、手をかけてあり見習いたいと思えました。毎回食事楽しみです。食欲もあります。ありがとうございます。ごちそうさまです。	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。



## ご意見への回答（H29.9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	<p>初めて受診をした時、受付が開く前に病院に到着しました。紹介状を持っていたのですが、受付に立っている係りの人が「もう少ししたら開きますので…」と言うので近くに座って待っていたのですが、どうも紹介状がある場合は用紙に名前を書いて待っているという方法だということに気がきました。その為もう一度係りの方のところに行き「紹介状がある場合は別なんですか？」と聞くと「ここに名前を書いて」と言われました。しかも紹介状あるなんて言わなかったじゃないですか。「まだ3人しか名前書いてないから大丈夫」のような事を言われました。「初めてだからどうしたらいいか？」と聞いた時に「紹介状はあるか？」くらい聞いてくれてもよくないですか？と思いました。しかも3人しか書いてないからと言われましたが、自分は1番目の人が来る前から受付前に座っていました。3人くらいでは受診の順番には関係ない事でしょうし、本当に小さな事ですが書かせていただきました。初診だから少しでも早くかかりたいと思って、受付が開く前から来ていたのに嫌な気持ちになりました。会計の時の領収書、明細書が窓口と自動会計機で違うのは困りました。保管がしにくいです。しかも感熱紙のような紙でしたが時間が経つと消えていったりしないのでしょうか。違うのを知ってからは窓口で支払ってます。</p>	<p>初めて受診する患者さまに対して職員の対応が行き届かなく不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。紹介状をお持ちの患者さまは「初診(紹介状あり)順番用紙」に名前を記入いただき、午前8時30分から順番に受付をしています。今まで記入用紙をカウンターに置いていましたが、記載台を用意し、初めての患者さまにもわかりやすい案内表示へと変更しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>領収書の違いについてはご迷惑をおかけして申し訳ありません。文字が消えるということはありませんが、新病院では窓口と自動精算機で領収書の様式を統一することを含めて検討してまいります。</p>
2	<p>大人になってからは初めての入院でした。病棟の看護師さん方にもとても良くしていただき、短い入院でしたが安心して過ごすことができました。先生も毎日何度も来てくださりとてもありがたかったです。トイレ付きの個室に入院したのですが、シャワーや浴室が部屋にないのは残念でした。手術もうけたのでシャワーもあると良かったです。又部屋の洗面台も水道という感じでお湯は出ず、洗面などをするのでそして個室なのでせめて洗面台がほしかったです。ロッカーもぶらさげられるところがなく、今回の入院は夏だったので上着はないのですが、上着があったり厚手のものが多季節だと入りきらないのではないのでしょうか？（入院中はそんなにたくさん物を持ってこないのかもしれませんが、あまり面会に来られないと荷物はそれなりにになってしまう気がします）</p> <p>お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>個室の整備で、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。個室の中には、シャワー付きの部屋がありますが、患者さまの都合で選ぶことが出来ない現状があります。洗面台の水道は給湯付きのもので、常時お湯が使用できます。また、洋服等のロッカーについては、床頭台のみで設置してありませんので、壁掛けのコートハンガーを利用していただくようお願いいたします。不自由なことなどございましたら、お近くの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>
3	<p>人間ドック担当の〇〇さんがたいへん丁寧に親切に対応していただきました。感謝申し上げます。</p> <p>病院全体がこのような対応していただけることを望みます。</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>
4	<p>生あるかぎり命燃やさん 芳賀日赤の皆様、日夜温かい看護を受け深謝します</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>



## ご意見への回答（H29.9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
5	時間外の診療システムが決まっている様ですが緊急で困っている時、宇都宮迄診察に行く事はなかなか大変です。近くにある日赤さんに見て頂けたらと切に思っています。宜しくお願いします。	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います。 体調変化の際は、日中早めに受診していただくか、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、貴重なご意見ありがとうございました。
6	料金計算の時間を少し早くしてください！ 治療が早く終わっても待ち時間で大変！	この度は不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。会計待ち時間の短縮が図れるよう、計算業務のスキルアップ、的確な人員配置を考え取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
7	9/8、子供が発熱（溶連菌解熱後抗生剤の内服フォロー中）で共に同日、内科〇〇Drへ受診？、小児科が終了し内科に行くと検査結果は出ているが呼ばれない。子供と一緒になければいくらでも待つが何度も子供の発熱、体温が上がってぐったりしている事を話しても、もうすぐあと何人言っていた人数と待っていた人数を数えたが合っていない。子供がさすがに熱が上がりがぐったりぐずりだした為声をかけても同じ対応。診察が前後するわけでもない。結局しばらくかかっているから初診料と検査代金をとられ、検査結果は聞けずに帰宅。結果を後日予約か否かの何の方法もなし。料金のみ支払いし結果も聞けない対応にとても腹が立ちます。大人の都合でどうの言っているわけでもなく、子供が熱が上がってもぐったりしても順番が第一なのでしょう？臨機応変がない病院ならばないように考えねばなりません。又、周囲へも伝達していく事も考えています。 今回の状況に今後子供を持った母親も受診する事があると思いますが、どのような対応をしていくのか返答を頂きたいです。対応策についてのご連絡お待ちしております。	この度は、内科受診の際に患者さまのお気持ちに沿える対応とならなかったこと申し訳ございませんでした。診察の順番は、検査等の実施状況や患者さまの容体によって前後する場合があります説明が不十分であったことから不快な思いをお掛けしてしまいました。今後は十分な説明を心がけ、患者さまに寄り添った対応が行えるよう努めて参りますのでどうぞご理解いただけますようお願いいたします。
8	正面受付には委託社員だけであるのでリーダーも判断できない等不足の場合がある。日赤職員を配置してはいかがか。	この度は、職員配置に関して貴重なご意見ありがとうございました。正面受付での対応については、委託職員だけでは判断や対応が困難な場合に備え、職員への緊急連絡網を作成しております。
9	子供が苦しがっていたので来院しました。親切で救急対応がしていただきありがとうございます。親・子共に不安が安らぎました。感謝！！	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。

## ご意見への回答 (H29.10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>一般の方、職員の方それぞれに言えることですが、生活スタイルというのかタバコやゴミのポイ捨てを当たり前に行っている人達がたくさんいます。病院に来ている意味を考えて行動してほしいです。病院内、駐車場どうしたらきれいに使ってもらえるのか？病院にも何か行動してもらいたい。これからどこの地域や施設でもペナルティ的なことをそういう人達にしてゆくとか…こちらの対応が大事です。もっと働いている人達からのきれいにする気持ちなどあっても良いと思います！？掃除の方達に任せているだけでは良い方向に行かないと思います。古い病院だからこそ大切にしたいです。</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。 当院は、敷地内禁煙となっておりますが、駐車場の周辺を中心に吸い殻が落ちている事があり、敷地内の定期的な清掃を実施しております。また、敷地内巡視をして予防を図っていますが、巡視が終わりいなくなるとタバコを吸う方がおります。「古い病院だからこそきれいに」を合言葉に、不快な思いをしないように清掃の強化を図ってまいります。 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かけていただきますようお願いいたします。</p>
2	<p>紹介状を地域連携課に持参しても、患者の目を見ないで愛想もなくこの人何？みたいな感じで気分も悪いです。最初の受付でこの様な対応では連携室って何ですか？改善してください。</p>	<p>今回は、不適切な対応をいたしまして、大変申し訳ありませんでした。お詫び申し上げます。 今後、このようなことがないように対応していきたいと思ます。 ご指摘ありがとうございました。</p>
3	<p>いつも丁寧で説明がわかりやすい診察に感謝しています。ただ、一つ検討して頂きたい事を投書します。 午前8時30分、一階カウンターのシャッターが上昇。中には、横並びに勢揃いした医療事務職員（委託会社）が多数、患者側を見て整列しています。リーダーが「皆様おはようございます、本日もよろしくお祈りします」続いて全員が、復唱しながら礼をして業務が開始されます。いつも（年間を通して）違和感（異様さ）を覚えるのがその時全員が「マスク」を付けている事です。たかだか10数秒です。インフルエンザウイルス等の感染を気にしているのでしょうか？業務開始の時だけ「マスク」を付けなくて、顔の見える挨拶は出来ませんか？月頭（10.2）だったので保険証の確認がありました。その時に担当（名前は伏せます）した方に、「マスク」の件を話したら投書でお願いしますと告げられました。（内部でお話し合いが出来ないのかなと思いました。） また、私たち一般の方が知らない、「ひと時もマスクを外せない」重要な意味合いがある場合もあるのかもしれませんが、その場合でも掲示板で説明をお願いします。以前からロビーで待っている方々では話題になっています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。マスクを着用しますと通常より職員の表情がわかりづらく、患者さんに不安を与えてしまい誠に申し訳ありませんでした。 病院は体調を崩された患者さんがたくさん来院され風邪が感染・流行しやすい環境にありますので感染予防対策の徹底をしています。 マスクを着用しながらの対応に関しては、はっきりした声で話す、マスクの下でも笑顔はわすれないように気を付けるようにいたします。 より良い接遇ができるよう努力いたしますのでご理解とご協力をお願いします。</p>

## ご意見への回答（H29.10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
4	<p>病棟内（看護師・医師間）で退院、受診、その他の日程等の確認ができていないと思われ、都度指示がバラバラであるので手続きを行う家族側は混乱します。また他の病院との調整も同様です。確認した際もはっきり回答がなかったりしますし、挨拶も返ってこないことが多いです。</p> <p>お世話になっていて心苦しいですがご配慮いただけると幸いです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご説明する際は、患者さまやご家族にわかりやすいように、お話させていただいてるつもりですが、混乱を招いてしまった事、申し訳なく思っています。</p> <p>また、他病院との調整についても、確認した事を患者さまやご家族に出来るだけ迅速にお答えできるように努めていきたいと思えます。</p> <p>言いにくい事でしたのに、あえて指摘して下さったのは、私たちに、信頼できる看護師になって欲しいというお気持ちが強かったのだらうと感じています。スタッフ一同反省するとともに、患者さまやご家族の気持ちを汲めるよう努力していきたいと思えます。</p>
5	<p>10/17（火）18:00頃 急患受付の50代の女性に「この病院は皮膚科はありますか？」と質問したところ、そこに一覧表があるから見て下さいと言われた。私が場所がわからずにいると警備員さんが教えてくれ内容も丁寧に教えてくれました。ここの受付の方は少し不親切だと感じました。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>口頭のご案内より一覧表を見ていただいた方がわかりやすいのではと思いこのような案内となってしまいました。今後はより丁寧なご案内を心がけ接遇の向上に努めていきたいと思えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>リハビリスタッフについて意見です。特にリハビリ〇〇さんの言動がひどく感じます。敬語は使えないものでしょうか？医者でもないのに上から話しをされます。同じ部屋で対応を聞いていてとても不快です。上司の方は注意されないのでしょうか？地域の公的病院としてあの態度はいかがなものでしょうか？</p>	<p>普段より、リハビリスタッフには患者さまを第一とした対応を心がけるよう周知しております。ご指摘いただいた言葉使いの部分につきまして、リハビリ課内で再度スタッフにどのように対応すべきか全員で確認し、認識を高めたいと考えます。</p> <p>今後ご指摘いただいた部分の改善に努め、患者さまには気持ちよく過ごしていただけるよう一層努力したいと考えます。</p>

## ご意見への回答（H29.10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
7	掃除婦の態度、言葉遣いが成っていない。 看護師の人数多すぎ。（最低一割削減可能・やる事がないので仕方なく血圧・体温等まめに計りに来る）	<p>清掃作業員の態度、言葉遣いについて大変不快な思いをさせてしまったことをお詫びいたします。清掃作業員の接遇面を再度教育・指導を強化していき、このようなことが無いよう徹底いたします。</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>貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を頂き、日々の看護師の態度や行動について振り返りを致しました。患者さまの体温や血圧測定などケアを行う際には、なぜその行為を行うのかを患者さまが理解して頂けるような説明を徹底していきます。</p> <p>また、オープンスペースであるナースステーションでは特に言動に注意し、職業人としての振る舞いをスタッフ同士が意識できるような環境作りを目座していきます。</p>
8	毎日大変お世話になっております。感謝感謝です。ですが少し感じた事もあります。 まず、自治医大からの転院で入院した訳ですが、入院3日目に介護のお話を聞き、介護認定を受ける事を勧められました。言われた通り役場で手続きし、現在認定証を待っているところです。家族には「なぜ介護なの。家族の1人として介護を受けたい」と言った事はありません。芳賀日赤には末期癌の治療の為体調を安定させる為に転院しましたが違った様です。そんな気持ちで毎日を送っていましたが、介護への勧めはどんどんきます。本人（患者）と家族にです。そんなに介護を受けなければいけないですか。他の方法はなんにも無いですか。家族と本人の希望なんて最初から聞いてもくれません。もう1ヶ月も入院してますが不満ばかりが増えていきますので緩和ケアに行く事に決めました。 お世話になりました。色々勉強になりました。	<p>直接電話連絡させて頂き、お話しすることができました。</p> <p>お話の中で、患者さまのご家族の思いを知ることができ、日頃の看護を振り返る機会となりました。</p> <p>今後さらに、医師や他職種と協働しながら、よりよい医療の提供をしていきたいと思えます。</p> <p>また、患者さまに寄り添い、個人を尊重する看護の基本を忘れず、今後のケアに活かしていきたいと改めて考えることができました。</p> <p>電話の最後に「いろいろ有難うございました。本当に感謝しています。」という言葉頂きました。</p>
9	中央5回病棟の皆様へ 入院中は大変お世話になりました。おかげさまで本日退院となります。本当にありがとうございました。家族一同。	<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（H29.10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
10	<p>お世話になってます。毎日の食事ですがあまりにも味が悪すぎて毎食食べるものがない位。煮びたしなど何で味を付けないのですか。貴方はそういうふう育てられたのです？（あまりにもひどい）当たり前味が付いたものはひとつもない。何百人の方が食べるものです。煮物が甘すぎるもの、全く味なし、ほうれん草などは味噌汁の具にしたり、オクラのおかか和えなどはおかかなど1つも入ってなし、味も1つもなし。28日のオクラには味がありました。（珍しいです）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、治療食の中には食塩制限やたんぱく質制限、脂質制限などがあり、中には味が薄く感じられるお料理もあると思います。 今後は、治療食でもだしの旨味や酸味などを上手に利用し、少しでもご満足いただける献立を考えていきたいと思っております。 また、おかか和えにおかかが入っていないというご意見ですが、当院は糸かつおという通常のかつお節に比べて細いものを使用しております。食材と混ぜていたため見えにくくなってしまった可能性もあるため、上に乗せるなど盛り付けも検討してまいります。</p>
11	<p>もしもできるなら…です。 食事の時冷たい飲み物でなく、温かいお湯などお腹の暖まるものがあると助かります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただきました温かいお湯の提供についてですが、以前の施設で温かいお湯を提供した際に火傷をした事例があり、以降当院でも配茶のサービスを休止しており、病棟の自動販売機を利用いただいております。 今後は、病棟スタッフとも検討してまいります。</p>

## ご意見への回答 (H29.11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>2才の娘が肺炎で今回入院しました。私自身、子供のころからこちらの病院に通い、現在も入院や外来でお世話になっています。娘も昨年、今回と二度入院し、今回は途中で嘔吐症状も現れてしまい、入院期間が長くなるのではないかと母親である私が不安になってしまいました。11月18日の夜勤の看護師さんと保育士の〇〇さんが話を聞いてくれ、24時間付き添いをやめて、子供を預かっていただくことになりました。</p> <p>その後もみなさん私の顔を見るなり大丈夫？と声をかけて下さり子供の症状もみなさんで情報共有して下さり、大変ありがたかったです。病気としては大きな病気ではなかったものの、子供の入院でこんなつらい気持ちになることを初めて知りました。そんな時に、みなさん笑顔で嫌な顔ひとつせずに対応して下さい、心も救われました。子供だけでなく母親である私のケアもして下さい、本当にありがとうございました。毎日大変なお仕事かと思いますが、これからもがんばってください。菓子折りは受け取ってもらえないと思いましたが(笑)こちらでお礼を言わせてください。ありがとうございました。</p> <p>3F小児科病棟の皆様へ</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>
2	<p>手術日、夜、吐き気があり、ナースコールをしたがなかなか来てもらえず困りました。夜、人数がいなくて手が回らないのですか？看護師、休憩室から昼食後歯ブラシをくわえたまま廊下を歩いている看護師さんがいました。どういう神経をしているのかと？看護師の質が悪いと思われるも仕方ないです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>患者さまやご家族に対して、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。</p> <p>ナースコールの対応については、病棟全体で話し合いました。すぐに対応できないときでも、ナースコールが鳴ったならば、まずは患者さまのベッドサイドへ行き、どのような状態であるかを確認し、丁寧に説明していきたいと思います。</p> <p>廊下での歯ブラシの件につきましても、再度話し合い、病棟内での立ち振る舞い等については注意し行動してまいります。</p>
3	<p>南4Fに入院している者の家族です。呼び出しボタンを押しても無視されることが多いようです。担当している人によってですが、私の身内だけでなく他の人も同じ様にされているのを何度も見えています。</p> <p>看護師さんの数が不足している為でしょうか？挨拶をしても返事も返ってこないほうが多いです。他の病棟に入院したこともあります。こんな感じではありませんでした。</p> <p>内科病棟でしたが、とても良くして頂いたことを覚えています。</p> <p>どうか良い改善を宜しく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>患者さまやご家族に対して、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。</p> <p>ナースコールの対応については、病棟全体で話し合いました。すぐに対応できないときでも、ナースコールが鳴ったならば、まずは患者さまのベッドサイドへ行き、どのような状態であるかを確認し、丁寧に説明していきたいと思います。</p>

## ご意見への回答（H29.11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
4	<p>院長先生およびすべての施術者の方へのお願い、対応について。</p> <p>看護師さんたちは質問等について違和感を受けたことはありませんでした。今回11月13日(月)14:00すぎにあったことを述べさせていただきます。416の主人の部屋に行きからだをさすっていると理学療法士とインターン生の2人が入室し、ドアすぐ左のかたに療養を始めました。しばらくすると話し声がだんだん大きくなり、私も患者さんにも耳につくと思うくらい大ききで、談笑もしだしたのかと思っていました。すると中央の若い男性の患者さんが、ぜんそくのような「スーシュー」から「ピューピュー」「ゼーゼー」「ごろごろ…」と顔も蒼白になってきてかなり苦しそうで私の方を見ていましたので、その2人に「とたりのかたが苦しそうなのですが」と声かけすると「私は担当ではないので出来ません」と言い、再び自分の担当のリハビリをしていました。あまりのつらそうな患者さんの為に私は力をふりしぼって、「担当、担当でないにかかわらず知らせますから。とか、わかりました。とか対応はできないのですか?」「もっと思いやり、優しさが欲しいのですが。このつらさはわからないのでしょうか?」と言わせていただき、「あなたのお名前は?」と名札を見ますと、理学療法の〇〇さんと、インターン生の〇〇さんとありました。名札を見ますと〇〇さんはムツとした顔になり「困ります」と言いました。しかたなく呼びに行き、男性の看護師さんが来てくれました。その方はていねいに処置しており、帰りぎわその方に先程のいきさつをお話しを老婆心ながら言わせていただきましたことを伝えました。そして、とても感じよく聞いて下さりましたこと感謝いたします。救われた気持ちで帰りました。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・担当とか担当でないに関係なく病室に入ったら様子を把握し常に察しながら心配りある対応をしてほしいです。</li><li>・患者を無視した態度は私も主人を預かっていたら身の上大変つらかったです。</li><li>・私たち患者や家族に対して愛を持って尊敬、うやまいを持って対処していただきたいと切に感じました。</li><li>・私も人を指導する職についており、とくに心のある育成が一番重要と感じます。</li><li>・31年新病棟の開業に向けて、人材の充実と育成を進めていただきたいと思います。</li></ul> <p>どうしてもお伝えした方が良くと思い話させていただきました。よろしくお願ひいたします。</p>	<p>このたびはご指摘頂きましてありがとうございました。</p> <p>今回、苦しそうな患者さまがいたにも関わらず、配慮が行き届かない対応をとってしまい、誠に申し訳ありませんでした。患者さまやご家族さまにとって入院生活は辛いものであり、私たち職員の対応1つで不快な思いをさせてしまったり、傷付けてしまったりするということがあるという事を痛感致しました。今後このような事を繰り返さないために、患者さまを療養する際にはまわりに気を配り、苦しそうな患者さまや何か訴えがある患者さまがいた際にはすぐに看護師等を呼び、迅速に対応ができるように努めていきたいと思ひます。</p> <p>また、患者さまの目線にたつて話を聞く態度や言葉遣いにも同時に気を配れるよう、更にマナーについての教育を徹底していきます。</p> <p>この度は貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H29.11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
5	<p>ナースコールで呼んでもなかなか来てもらえない。用件を聞かずに切られてしまう。 不安でしかたがないです。</p>	<p>ナースコール対応について、患者さまに不快な思いや不安な思いにさせた件につきまして、お詫び申し上げます。ナースコール対応におきましては、きちんと患者さまの要件を伺うか、または「伺います」と答え、患者さまの所へ速やかに伺えるよう周知していきます。 今後、接遇につきまして引き続き教育していきますので、ご支援の程宜しく申し上げます。</p>
6	<p>15：30予約で待たされること約1時間。自分の名前が呼ばれたような気がしたので受付にいた乳腺外科の看護師（メガネかけて小太りの人）に「今呼ばれた人の名前は？」と聞いたら、にらみつけるような目で私と違う人の名前を答えました。その後、また呼び出しがあり、診察室に入ったところ、〇〇先生が「ごめんなさい。さっき間違った人が入ってきちゃって」と言われました。その看護師は隣で知らんぷり。 「そこにいる看護師に呼び出し名を確認したら違うと言われたんです」と言ったら、ドクターの前だからと「間違えたんですね」と完全に非を認めず。15：30の予約で15：00の10分前には受付をし、診察は16：00。5分としていません。あのような看護師の待ってる患者をバカにするような態度。そしてドクターの前だと調子よくふるまう態度の違い。腹が立ちました。10年以上通っていますが、どんどん感じ悪くなっているように思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見有難うございました。 診察の順番で名前を確認したのにもかかわらず、看護師が確認しなかったため他の患者さまが診察となってしまう申し訳ございませんでした。また、看護師の対応に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。どんな場合でも患者さまに細かい配慮を心がけるよう指導致しました。 診察の待ち時間に関しては予約をとっていますが、診察が順番に進まない場合があります。患者さまには大変ご迷惑をお掛けしております。15：30の予約となっている場合は15：30～16：00の時間帯が診察の時間になります。何卒ご理解いただきたいと思っております。 今後も患者さまが安全・安心して診察が受けられるよう努力して参ります。</p>
7	<p>2008年10月14日、日赤の人間ドックで骨塩定量検査で同性同年平均値の69%で、整形外科受診をお勧めしますとの判定でした。日赤整形外科を受診し、両手のレントゲン検査（MD法）をした結果、骨粗しょう症と診断されフォサマック35mgをH20年～H29年11月12日まで飲んでいました。 今年は11月12日に背中と横向きのレントゲン検査と血液検査を行い、さらにデキサ法で検査する事を勧められ、芳賀日赤には設備がないので、石橋総合病院を紹介され、11月12日に検査を行いました。結果として骨粗しょう症で飲んでいたフォサマック35mgを飲まなくてもよいという事になりました。 芳賀日赤もデキサ法の設備導入を希望します。</p>	<p>この度ご指摘いただきましたデキサ法の設備については、現在新病院での導入に向け検討しております。貴重なご意見いただきましてありがとうございました。</p>



## ご意見への回答 (H29.11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
8	FAX送信コーナーの横のエアコンの吹出口がすごく汚れていて不潔なので掃除していただけたらと思います。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在、エアコンフィルター清掃については、年4回実施しています。その際に、吹き出し口の汚れについて簡易清掃を実施しておりますが、運転時間等使用状況により汚れ方にバラツキがあり、その際にはスポットでの清掃対応としておりますので、早急に対応いたします。また、見廻り等の点検を実施いたします。お気づきの事がございましたら、近くの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。貴重なご意見ありがとうございました。
9	私が感じたことを書きます。 看護師の挨拶がまずできていない。何か頼んでも口先だけですぐに対応してくれない。食後の歯みがきのコップなどすぐに洗ってくれない。いつまでたってもほったらかし。忙しいのはわかりますがなるべく早く片づけて欲しい。患者は病人であるから入院しているのであり、全てのことをやって下さいとは言っていないのだから力を貸してほしい。笑顔が一番。トップに立つ人もいろいろな面でもっとこまやかな指導をお願いしたい。他の病院のことは言いたくありませんが自治医科大学病院などに比べると明らかに対応が悪い。沢山ありますが少しだけ言わせて頂きました。これからますます入院の人達が来ます。笑顔、笑顔で仕事に励んでくださいませ。	貴重なご意見ありがとうございます。 看護師として、患者さまに接する態度や言葉かけについてしっかりと振り返り、指導していきたくと思います。また、あいさつは、人として基本であるため、しっかりと指導させていただきます。 よりよい看護ができるように、今後もがんばっていきたく思います。
10	患者さまからの「ご意見 承り箱」があるように、職員が自由に意見を伝えられる、「もしもし箱」みたいなものがあるといいと思います。なんでも自由意見で、業務改善などで伝えられない事や気付いたことなど何でも書いて入れる職員専用の箱があるといいです。どこかに一箇所設けてください。お願いします。 自由意見なので、返事は公表しなくてもよいと思います。どうしても全員に知ってほしいと判断したものだけ伝える形でもいいと思います。上司、同僚、後輩、などに言えないこともあるので意見を聞いてもらえるだけでもいいです。	この度ご提案いただきました職員用意見箱については、職員の意見を得る有効な手段として参考にさせていただきます。現在、職員の働きやすい職場づくりの為、職員の意見を汲み取り、それを職場環境改善に活かすのにどのような方法が最適か検討しております。 貴重なご意見いただきましてありがとうございました。

## ご意見への回答（H29.12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	救急で来たのにとにかくおそい！	<p>当院の救急医療体制は、入院や手術が必要な重症の患者を対象とする二次救急体制をとっています。したがって、投薬や簡単な処置で済む比較的症状の軽い患者さまに対しては、救急で来院した患者さまでもお待ちしていただく事がございます。</p> <p>また当院において看護師によりトリアージをして患者さまの重症度に基づいて治療の優先度を決定しております。このような救急医療体制のもとに芳賀地区の救急医療を提供しておりますのでご理解をお願い致します。</p> <p>また、来院された患者さまの症状の変化に注意を払い観察していきたいと思っておりますのでご遠慮なく看護師に声を掛けて下さい。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>お世話になります。</p> <p>点滴をしていただいたのですが、待合室の椅子に座ったまま……本人、痛みが強く寝たい様子だったので、椅子を横に並べて寝せてあげました。</p> <p>ベッドが少ないのか…病人には辛かったようです。</p>	<p>患者さまへの観察が行き届かなくすみませんでした。また、椅子を利用して休める場所を作って頂きありがとうございました。</p> <p>今後は、患者さまの状態を的確に判断し、安心して医療に専念して頂けるような心配りができる看護の提供に努めていきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	大和義肢会社の〇〇さん、義足をつくるのに親身に相談にのってくれてありがとうございます。感謝しています。	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。

## ご意見への回答 (H29.12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
4	<p>お世話になった患者の1人として感じた事を申し上げたいと思います。</p> <p>看護婦さんの対応はゆきとどき、親身に対応してくれています。本当に感謝しています。自治医大病院と看護師の対応の仕方は同じような文句なしです。ただ私が強く言いたい事は、退院する人の処理の仕方が、会計処理それから退院後の自宅の過ごし方の説明など非常に時間がかかりすぎている。(例)朝8時に退院の許可を出してから退院していくのが11時過ぎている。特に会計が40分～1時間待たされる。何とかならないものですかね。他の病院の事を出して大変申し訳ありませんが、自治医大病院では会計は5分待てば支払いが出来て、待っても10分で退院でも朝8時に許可が出ると10時20分～30分くらいで退院して帰っていく状態で、これは日赤さんのシステムの問題かな。私達が考えているようにはそう簡単には体質改善が出来るとは思っていないです。設備、人員、経費とかいろいろ問題点をクリアしなければならない点が多いと思いますが。</p> <p>ともかく会計の支払いに時間がかかる事、そして短時間で退院出来るように退院して行く患者の特に切実な希望です。強くお願い致します。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p> <p>退院時のお会計においては患者さまにご不便をお掛けしてしまい申し訳ありません。退院時のご説明からお会計まで、患者さまがスムーズにご自宅に帰れるよう職員一同心掛けているところですが、退院の患者さまが重なる週末等においては、お会計をお待たせしてしまうことがあるかと思われます。</p> <p>今回のご意見をもとに、退院時のお会計で患者さまの待ち時間を少しでも短縮することができるよう入院から退院までの業務を精査すると共に、より一層患者さまが安心して退院を迎えられるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>退院会計の待ち時間をなくすよう努めておりますが、退院患者が集中してしまう日には病棟での退院準備から退院会計まで通常よりお時間を要する場合があります。</p> <p>今回は、十分な説明がなかったため患者さまに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>今後は今まで以上に病棟看護師と事務で連携をとり、待ち時間を最小限にする努力をして参りますのでご理解いただけますようお願いいたします。</p>
5	<p>料金計算窓口で人が多く並び混在しているのに病院側は何も対応してくれず、こちらから声をかけると嫌な顔をします。</p> <p>対策、病院の人がいないのならわかるけど、人がいるのに何もしないのはなぜ。こちらから聞きたい。</p> <p>診察で待たされ、会計で待たされあまり気分がよくない。</p> <p>※予約できているのに普通と時間が同じなのはなぜ。</p>	<p>患者さまに対しての配慮がたりなかったために不快な思いをさせてしまい誠に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接遇となるように日々研鑽に励みたいと思います。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>整形外科で、予約診療の意味がない。</p> <p>予約者よりも後から来た人が早く受診している。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>診察の順番は検査等の実施状況や患者さまの容態によって前後する場合があります。</p> <p>今後は患者さまへの十分な説明を心がけ待ち時間短縮に取り組んでまいります。</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>

## ご意見への回答 (H29.12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
7	<p>中央棟 4階 以前から時々みそ汁、お吸い物の味が塩辛いと言っていました。 今日12/22(金)味見してみました。あまりの塩辛さにびっくりしました。病人食なので気をつけていただきたい。魚の味付けは生臭かった。 一生懸命作っていただいているのに色々言いましたが、食べてほしいので書かせてもらいました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、毎食塩分測定器でチェックしております。12月に行った嗜好調査では、汁物について濃いと回答された方は全体の6.7パーセント、薄いと回答された方は全体の20パーセントという結果でした。 ご家庭での味付け等に差もあると思われませんが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 また、魚の生臭さについてですが、臭み消しとして生姜などの食材を利用しておりますが、患者さまに美味しいと感じていただけるような調理をしてみたいと思います。</p>
8	<p>いつもお世話になっております。 先生や看護師の方には良くしていただいておりますが、一部不快に思うこともあります。 オムツが汚れてしまい交換をお願いすると嫌な顔をされる。着替えをお願いすると昼間にしてくれなど対応を疑うことが多々あります。ナースステーションやエレベーター廊下などで大声で話すのはいかがでしょうか。面会者からするととても気分が悪いです。ナースステーションに行った際には片手にシュークリームを持って対応など目を疑うような事もありました。 患者やその家族も皆様とは友達でも何もありません。あいさつもなし、話をするときにはタメ語。聞きたいことも聞ける雰囲気ではないし。 全員がこのような方ではないですが、もう少し考えて仕事をした方が良いと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 患者さまやご家族に対し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。 挨拶や言葉遣い等、職業人としてあるべき態度、対応について再度指導を徹底していきたいと考えております。</p>



## ご意見への回答（H30.1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>左肘骨折受診時、X-P室で無理に肘を伸ばされ疼痛があり、技師さんに疼痛を伝えると「すみません」との軽い一言であった。</p> <p>患者自身が肘を伸ばせる状態での撮影はできないのでしょうか。</p> <p>疼痛があり受診しているのに、患者の身になって接することが必要と感じます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。体調がすぐれないときに事前の説明が不十分で、ご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>痛みがあるのに肘を伸ばしてのX線撮影大変お辛かったことでしょう。</p> <p>今後は、このような事が起こらないよう、放射線科職員に徹底いたします。</p>
2	<p>・今回父が入院して感じた事</p> <p>体拭きやら、マウスジェル等必要な物を都度個人で購入して下さいと言われてましたが…</p> <p>病院でオーダー制で購入できたら面倒ではないと思います。購入品も色々あって購入するのも迷うので…</p> <p>・中央4階の係長さんには亡くなる家族付添に対しての対応が心に傷がつく様な言い方をされたのが残念です。</p> <p>・一部の看護師さんには大変良く見ていただきました。ありがとうございます。</p>	<p>1.入院中の購入品について</p> <p>入院時購入する品が、病状により左右されますがボディシャンプー・口腔内に愛用する保湿用のジェルやスポンジ・食事時のエプロン・おしり拭き・手拭用ウエットティッシュ・吸のみ・ペットボトルの水などがあります。ご家族が準備されるのは、手間がかかると思います。病院でオムツを使用枚数だけ購入するシステムを入れておりますが、今後その他の物品も一部は同じように出来るよう検討したいと考えています。ご意見ありがとうございます。</p> <p>2.看護師の対応について</p> <p>病状がよくない中でご家族も付き添っていた時に看護師の対応が悪かった件ですが、患者さまやご家族共に大変な思いをされているのに、傷つくような対応をしてしまったことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後、このような思いをされないよう患者さまやご家族の状況を理解し、丁寧で真摯な対応ができるよう努めてまいります。</p>
3	<p>初めて外来受診に参りました。朝早く病院に来たので車を駐車できましたが…AM9：00頃から駐車エリアは無法地帯です。</p> <p>障がい者エリアやそもそもエリア外に車を停めている人がよく見られます。「場所が無いから仕方なく…」とはいえ、本当に必要な人が利用できないと障がい者の人（私）は困ります。</p> <p>院内にポスターを貼る等の啓蒙活動を期待します。</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>外来者駐車場には、おもいやり駐車枠スペースとして9台分確保していますが、許可証のない方でも、気分の悪い方・身体の不自由な方は利用を避けられないことがあり、駐車している場合があります。明らかな迷惑駐車車両については、注意喚起する文書を置かせていただいて周知しております。また、現在駐車場警備員は1名で行っているため、巡回する頻度をこまめに調整して、対応していきます。</p> <p>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>

## ご意見への回答（H30.1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
4	<p>1月15日（月）整形受診しレントゲン撮影した。 第一撮影室、〇〇技師に撮影してもらったが、言葉きつく辛い思いをした。</p> <p>高齢とともに痛みもあるのに動かない事にイライラしていた。</p> <p>一生懸命動かそうとしているのに…もう少し余裕ゆとりをもって接してほしいものだ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>放射線科職員の、不用意な行動により、不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>今後、二度と、この様な事が起こらないよう放射線科職員全員に徹底いたします。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H30.2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>夕方6時にベッドでテレビを観ていたら、静かに見て下さいと看護師に言われ重症患者もいなく皆3日～5日で退院する人が多く非常に残念に思いました。やることもなく与えられた食事と患者同士のわずかな会話、非常に辛い毎日でした。</p>	<p>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。大部屋でのテレビ音に関しては、その部屋を利用している患者さまから様々な意見を頂きます。この度のご意見に対して、病棟スタッフで振り返りました。患者さまへの分かりやすい説明と丁寧な接遇を心がけていきたいと思っております。</p>
2	<p>南館5階、整形病棟の師長はじめ、看護師、助手の一部に態度が悪く冷たい人が多い。とても不親切で優しさが無い。中にはとても親切な方もいるので、このようなことを書くのはとても心苦しいですが、病棟の印象を悪くしていると思えます。残念です。もう少し患者や家族の立場に立って対応できるように病院の方で教育の場を設けるとよいかなと思います。 入院中、とてもつらい思いをしました。 (個人名を出して注意をお願いしたいところですが…)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 職員の対応で、入院生活が辛い時間となってしまった事、申し訳なく思っています。日頃から、患者さまやご家族の事を考えて行動しているつもりですが、冷たい対応と感じられたことは、改善していかなければならないと思っております。ご意見を共有し、お互いが気をつけるよう、患者さまやご家族の立場に立った時、どのような対応が良いのかを常に考えていきたいと思っております。</p>
3	<p>ハートクロス9号（1月発行）楽しみにしていますが、いつ頃発行されますか？</p>	<p>いつも院外広報誌HEART CROSS（ハートクロス）をお読みいただきありがとうございます。 1月号については誌面の都合で発行が遅れておりますが、2月中には皆様にご覧いただけるよう準備しております。今後とも広報誌等を使い地域の方々への情報発信をおこなってまいりますのでよろしくお願いいたします。</p>

## ご意見への回答（H30.3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	<p>玄関前の傘たてに壊れた傘を含め、忘れ物の傘？が整理もされないままに立ててあります。</p> <p>患者さんも利用しにくいし、外見も悪く、病院の印象が良いとは言えないと思います。</p> <p>さっそくきれいにしていただきたい。定期的に見回りが必要かと思います。</p>	<p>玄関前の傘たてについて貴重なご意見ありがとうございますした。</p> <p>ご指摘の通り外見も悪く、患者さまの利用もしにくい状況でありました。</p> <p>早速作業させていただき、壊れた傘・忘れ物と思われる傘については、撤去作業をさせていただきました。</p> <p>今後は、見回りを強化し環境整備に努めてまいります。</p>
2	<p>〇〇医師（内科）の患者に対する横柄な上から目線の態度を改善させてください。</p> <p>かなり感じが悪かったです。患者に対してとても冷たい言い方でした。</p>	<p>この度は、患者さまへの医師の対応について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>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>
3	<p>〇〇先生に外来でお世話になっている者です。</p> <p>次回の予約をお願いしたところ、次年度は異動と応われ、非常に残念でさびしく思いました。</p> <p>〇〇先生には入院中からお世話になり、ここまで良くなったとたいへん感謝しております。</p> <p>〇〇先生のように技術があって、患者に寄り添っていただける方には今までみていただいたことがありません。</p> <p>いずれ日赤に戻れるとのことですが、日赤病院にはこのような医師が必要です。</p> <p>患者のために是非一日も早く戻れるようお願いいたします。</p> <p>〇〇先生これまでありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かい言葉をいただき、ありがとうございますした。</p> <p>ぜひ芳賀赤十字病院に戻ってきてがんばりたいです。</p>
4	<p>たいへんお世話になり、無事退院することができ、ありがとうございました。</p> <p>気がついたことを2つほど、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・お掃除する人で〇〇さんだと思いますが、やり方がお粗末で適当です。</li><li>・部屋の壁のはがれたところ、ちょっと気分が悪かったです。新病院ができるまであのままなのでしょうか？</li></ul>	<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、病院委託の清掃員の配慮がかけていたものでした。清掃手順等の再確認を実施し、患者さまが不快な思いをしないよう、また迷惑のかからないよう努力していきます。</p> <p>また、壁の一部クロス剥がれにつきましては、部屋の空き状況により改善をしていく予定となっておりますのでご安心ください。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>



## ご意見への回答（H30.3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
5	<p>前回南館に入院して、その後北館に入院。対応の違いに驚きました。お忙しいのは分かりますが、お年寄りの接し方が北館の方々が優しいのです。家族の者としても安心できます。病状により仕方ないとは思いますが、どこに入院しても同じ感じが良いなと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。看護師の対応で、不安を感じさせてしまった事、申し訳なく思っております。「仕事が忙しい」事は理由にならないと思っておりますので、全てのスタッフが患者さまに寄り添い、心のこもった接遇ができるよう、指導いたします。スタッフ一同、反省すると共に患者さまやご家族が安心して入院生活を送ることが出来るよう常に考えてまいります。</p>
6	<p>南5階の看護師さんで患者家族に対して心のある接し方をして頂きたいと思う方がいました。</p> <p>忙しいのは分かりますが、PCをしたまま話を聞いたり、きつい口調で対応され、入院している者を預ける側としてとても不安になり、またその対応に不満をもちました。</p> <p>こちら側が話している内容も聞いているのか、聞いていないのか、だるそうな態度で話され、二度と顔を見たくないと思う程でした。</p> <p>ショートボブ、目は二重で小柄な40代の看護師さんです。もう少し考えて接してほしいと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。看護師の対応で、ご家族に不安を感じさせてしまった事、お詫びいたします。心当たりのあるスタッフには個別に指導いたしました。また他のスタッフには、ご意見も内容を伝え、私たちの言動が患者さまやご家族に大きな影響を与えるという事について考える時間を持ちました。これからも、患者さまやご家族が安心して入院生活が送れることが出来るよう、常に考えて参ります。</p>

## ご意見への回答（H30.3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
7	〇〇先生、私たちを助けて下さってありがとうございました。	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。