

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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3階の皆様は、人間性にすぐれていて、心配りもよく行き届いています。本当に入院生活も楽しく過ごすことが出来ました。</p> <p>また、リハビリの先生方も大変な心づかいで、一人一人がよくしてくださいました。</p> <p>とても良い北館です。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いただき、ありがとうございました。</p> <p>今後もよりいっそう患者さまにご満足いただけるよう努力いたします。</p> |
| 2 | <p>入院生活初めて体験しました。看護師さん達の手厚い介護ですっかり元気になり、退院することができ、嬉しい限りです。特に若い看護師さんに出会い、色々話を聞いてくださって、その態度が優しく心良く接して下さった。患者の目線に下げ対応して下さり、印象に残りました。きっと立派な看護師さんになれる事、お祈りします。沢山の看護師さんにお世話になりました。感謝です。</p> | <p>患者さまから感謝の気持ちをいただけることは、病棟スタッフにとって大きな励みになります。初めての入院で不安や緊張があったこととお察しいたします。病棟の看護師は、患者さまの不安や緊張を少しでも取り除き、治療に専念できるように努めております。「すっかり元気になり退院することができました。」とのお言葉に安堵するとともに、自分達の日々の看護を振り返る機会をいただきました。経験の浅い看護師達が成長する糧ともなりました。</p> <p>この場でお礼申し上げます。ありがとうございました。</p> |
| 3 | <p>日赤の精神科外来で、WHOが認定した障害の1つにゲーム障害の精神の病気がありますが、治療はできますか？最近高齢者でもゲームにハマる人が増えており、真岡市のイオンスーパーの中にあるゲームセンターには高齢者数が増加し、感情的になって他人を攻撃したり、嫌がらせに発展する方もおり、ゲームをなかなかやめられない人が増えています。日赤の職員の夫婦も来ており、ゲーム障害と思われる症状が出ている方もいて、増々青少年だけでなく高齢者のゲームに対する問題が今後、この真岡市でも家庭内や他人の間で増える傾向にあると感じます。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、当院の精神科ではゲーム障害（ゲーム依存症）は対象としておりませんので、なにとぞよろしく申し上げます。</p> |

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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 | 外科で診察してもらってからファイルをもらうのに、40分待たされた。次の内科に行くのに12時近くになった。もっと早い対応はできないのか！！会計にも時間がかかりすぎ！具合が悪いのに余計具合が悪くなる。 | <p>この度は、患者さまに不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>診察が終了したら速やかに患者さまにファイルを渡し、会計待ち時間が少しでも短縮できるよう患者さまのお気持ちを考え取り組んで参りますので、どうぞご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| 5 | 10/5（金）脳外科にお世話になりました。先生（〇〇先生）は丁寧に分かりやすく話をして頂きました。受付の〇〇さん…すごく感じ悪いです。病人の方を考慮していますか？言い方も強く、キツイ言い方で…もう少し優しい対応の仕方を一から勉強した方がいいと思います。また、指導をはじめからやり直した方がいいと思います。 | <p>この度は、患者さまにご不快な思いをかけてしまい誠に申し訳ございませんでした。患者さまの気持ちに配慮できるよう、再度教育を徹底し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（H30.10月分回収分）

－ 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 | <p>託児所があると良いです。（患者さん・職員さん共に）病棟のシャワー室が男女別だと良いです。シャワーの予約時間が30分単位になっているようですが、女性の場合、30分で「シャワー→髪を乾かす」は時間的に余裕がないです。</p> <p>個室で別途部屋代がかかるのはわかりますが、4人部屋など大部屋で部屋代がかかるのはちょっと…</p> <p>備え付けのテレビですが、左右の角度は変えられるのに、上下の角度は固定で変えられなく不便でした。ベッドで寝ながら観ようとすると、画面がほぼ黒くなってしまい、すごく観づらいです。無料ならまだしも、テレビカード代払っていますので！！</p> <p>タオル・バスタオル・パジャマの洗濯付きレンタルサービスがあると良いです。</p> | <p>この度は、ご不便をおかけしまして誠に申し訳ありませんでした。施設設備の都合上、男女共有のシャワー室となっており、また安全面を考慮し日中30分毎の利用をお願いしております。髪の毛を乾かす場所は別にありますが、そのご案内ができず申し訳ありませんでした。今後は患者さまに気持ちよく入院生活を過ごしていただけるようわかりやすい説明と案内を心がけてまいります。またテレビの設置位置や入院準備など患者さまの負担が少なくなりますよう新病院では検討をしていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当院は、平成31年3月の移転新築に向けて準備を進めております。</p> <p>新病院での室料差額料金の設定については、現在検討中でありますので、どうぞご理解いただけますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>入院生活において、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただきました床頭台付けテレビについてですが、限られたスペースでの角度調整しかできないため、角度が合わないとき非常に見づらくなってしまいます。新病院では、見やすいテレビが導入できるよう検討いたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。何かございましたら、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。</p> <p>貴重な御意見ありがとうございます。</p> <p>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。御意見のあったタオル・バスタオル・パジャマの洗濯付きレンタルサービスの提案については、患者さまが快適に利用できるよう前向きに検討させていただいております。</p> <p>御意見ありがとうございました。</p> |

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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 | タバコの喫煙所を作ってほしいです。 | <p>ご意見、ご要望ありがとうございます。今回のご要望については、喫煙をなさる方には大変ご不便をおかけしていることと思います。</p> <p>当院は、受動喫煙対策を定めた健康増進法が施行されたことを受け、「敷地内を全面禁煙」とさせていただいております。病院という立場から受動喫煙の防止だけでなく、喫煙の健康被害について積極的に啓蒙していく立場と考えており、新病院においても喫煙所の設置は計画しておりません。</p> <p>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。</p> |
| 8 | <p>年2回検査の為来院しますが、前回の受診月の約6ヶ月後の予約となるため、自動受付機では受付できず、窓口での受付になってしまいます。自動受付機でも受付できるよう要望します。（月が変わると⑦窓口で保険証の確認をするのだから、受付しても問題ないのではと思います。）</p> <p>病院も新しくなりますので、改善されるよう願っております。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>保険証の確認は毎月定期的に通院している患者さまは、診察終了後に7番窓口で保険証の確認をしています。前回受診から3ヶ月受診歴がない患者さまは自動再来器での受付ではなく保険証を確認してから受付をしています。</p> <p>保険証に変更があった時に、気づかず受診することを防ぐためこのような体制としていることをご理解いただけますようお願いいたします。</p> |
| 9 | <p>外来係で巡回しているような看護師さんを見かけますが、案内係とかの表示があれば言葉をかけやすいと思います。病院の対応について実施するとかしないとか、ただご意見を伺うだけでは？</p> | <p>ご意見箱にて患者さまよりいただいたご意見については、該当する部署にて周知し、改善に結びつくよう検討させていただいております。院内掲示板および病院ホームページにてご意見への回答を掲載しておりますのでご覧ください。</p> <p>外来にての案内で、患者さまやご家族の方にご不便をおかけし大変申し訳ありませんでした。</p> <p>午前中、受付周辺に看護師を配置しております。午後は、配置しておりませんが、ご不便な事がありましたら、受付事務に声をかけて頂き、対応させていただきます。</p> <p>今後、外来におけるわかりやすく、丁寧な対応ができますよう検討します。貴重なご意見をありがとうございました。</p> |

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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>・現在の病棟では追加工事を行うには費用の問題もありますので、建設中の新病院には是非考えてほしいです。</p> <p>1、受付から診察までの待ち時間が長い「内科」及び「外科」の患者を少しでも和らげる（リラックス）為に、「BGM」（バックグランドミュージック）を流したらどうですか？少しは待ち時間をもちこたえられると思います。</p> <p>「曲」の選定は「BGM」専門店で相談したらどうでしょうか？</p> <p>2、トイレの便座は全て「ウォシュレット」便座に変更してほしい。特に内臓関係の手術を行った患者には「ウォシュレット」付きの便座が少ない為、非常に苦労しています。（1階に1ヶ所？）私もそうでした。車椅子用の為か便座の高さが気になります。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>今のところ新病院の待合室にBGMを導入する予定はございませんが、待ち時間を少しでも短くできるよう努力してまいりますので、どうかご理解ください。</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>各外来や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かけしております。また、新病院建設中であるため、ウォシュレット等の機器設置についても、改修を控えております。新病院では設置する計画ですので、何卒事情を察しの上、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> |
| 11 | <p>10/9の清掃の方がトイレの汚物を持って行ってくれませんでした。</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。</p> <p>トイレの清掃を行った際には、必ず汚物入れの中を確認し、そのまま放置されることがないように注意いたします。また、清掃員による個人差がないように、繰り返し指導していきます。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。ご協力をお願いします。</p> |
| 12 | <p>・経理の事務員の数字が読めない。中学生くらい。</p> <p>・トイレの握る所滑る。握力がない為、大変だ。</p> | <p>この度は患者さまにご不快な思いをかけてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまの気持ちに寄り添える対応を心がけ、今後はこのようなご指摘を受けないように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>トイレ内に設置されている手すりが滑ったということで、危険な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。握力がないとの事でしたので、患者さま用につかまりやすい対策を取る事も出来ますので、スタッフにその場で申し付け下さい。ご協力をお願いします。</p> |

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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 |
|---------|---|---|
| 13 | <p>看護師さんたちが挨拶が出来ないことに驚きました。外来で行っているのではなく、入院病棟でのことです。すれ違っても挨拶どころか会釈さえ出来ない。看護師という職業ではなく、人としてどうなのかと疑ってしまう。こちらから「こんにちは」と声をかければ挨拶するが、こちらが声をかけなければまず100%と言っていいくらい挨拶をしない。これは各病棟のフロアごとに違うのだろうか？でも、病院として基本である挨拶は必ずするべきだと思います。</p> <p>廊下いっぱい何人かでワゴンを囲み処置の話しだろっか、何かを話している。そこへ入院患者の家族や知人がお見舞いに来てもおかまいなしで避けることもしない。どんなにその後患者によくしてくれても、その方の根本を疑ってしまう。家族のいない見ていないところでは、適当にあしらわれていると思ってしまうのは私だけでしょうか？私の家族はここには入院させたくないと思いました。</p> | <p>この度は、看護職員の挨拶やマナーが不十分であるというご意見をいただきました。大変、ご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>看護部一同深く反省し、社会人としてふさわしい接遇に心がけることを申し合わせしました。看護部の教育としても強化していきますので、宜しくお願いします。病院の理念にかかげてありますように、地域に貢献する病院として、地域の方々から信頼される看護職員と認めて頂けるよう教育してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
| 14 | <p>内科受付について（外来） 毎日大勢の方が来院されて大変だと思いますが、初めて来る方もいます。何か事務的で冷たい感じがしました。病気の不安もあって来ているので、対応の仕方に注意してほしいと思います。</p> | <p>不快な思いをおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまの気持ちに配慮できるよう、再度教育を徹底し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> |
| 15 | <p>トイレに並んでいたら、看護師に抜かされた。刈上げのような短髪で小太り。40代後半くらいの看護師だった。体調が悪いのに腹立たしい。</p> <p>ナースの質が悪いと噂では聞いていたが…やっぱりかという感じで感じ悪い。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>トイレに並んでいたにもかかわらず、看護師が割り込んで先に使用してしまい、大変申し訳ありませんでした。さらに、体調がすぐれない状態にあり、使用できなかったことは大変辛い状態であったと思います。看護師はそのような状態にいる患者さまに気づかなかったのではないのでしょうか。今後は細心を払って患者さまに言葉かけし、並んでいるのかを確認するよう指導しました。患者さまが安心して受診できるように、患者さまの立場を考えた行動をとるよう努力してまいります。</p> |

ご意見への回答（H30.10月分回収分）

－ 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 |
|------------|--|---|
| 16 | <p>看護師の方ではなくて、紺色のような黒っぽい制服を着ている方（たぶん病院の方）、男性2人でエレベーターを待っていました。私もその後ろにつきました。エレベーターの扉が開いて乗り込みました。なんとその男性2人は自分の降りる階のボタンを押してそのまま奥へ…普通はボタン操作の前に立ち、「何階ですか？」と聞きますよね？この病院の職員の方なんですから。あまりにも当たり前のいつもの事のようにしていたのでビックリしました。自分達が一番優先なんですね。</p> <p>その男性職員の方は、決して若い方ではなく、40代～50代くらいの年配の方でした。それもとても残念なことです。</p> | <p>エレベーターに乗る時、先に医療技術部員2名が乗り込み、自分の行き先階のボタンだけを押し中に入り、後から乗る患者さまの行き先階を聞かずに、自分たち優先で乗った行動は、患者さまやその家族の方々への配慮が足りないと思います。</p> <p>今後、課内での接遇教育を徹底し、接遇の基本の挨拶から指導し、エレベーター内でも今後このような配慮のない行動を取らないよう周知徹底させます。</p> <p>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。</p> |
| 17 | <p>10月10日、診断名・完全房室ブロックという病名で入院しました。16日にペースメーカー植え込みをしました。今まで風邪一つ引かず健康だったのですが、加齢、ストレス、過労などの原因があったのでしょうか。今は経過も順調で退院の日も近いようです。</p> <p>入院中は主治医の先生、スタッフ、看護師さん、職員の方、掃除の方の温かい援助のもと病院生活を送っています。感謝の気持ちでいっぱいでございます。これからは生かされている命を大切に生きていきたいと思えます。</p> <p>病気になり、健康のありがたさをしみじみ感じています。ありがとうございます。</p> <p>昨夜は十三夜の月見をして癒されました。</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す。</p> |