

ご意見への回答 (H31.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	コンビニの終わる時間が早い。 夜暗すぎる。もう少し明るくてもいい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたコンビニの終了時間ですが、コンビニの長期運営をふまえた上で時間設定を行っていますので、現状の時間での御利用をお願いいたします。 また、廊下が暗過ぎることになりますが、新病院を開設して間もないため、運用等をいろいろと検討している段階となりご不便をおかけしておりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。
2	TVカードが4Fでしか置いてないことがとても不便です。5Fでも買えるようにしてください。1Fにあればもっといいのにとおもいます。	ご指摘をいただきましたTVカードのことについてですが、病棟については各階のファミリーラウンジにカード販売機1台を設置して運用しています。場所によりわかりづらい部分があり、不便をおかけしておりますが、ご確認をお願いします。 何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。
3	新聞の自販機を置いて下さい。(旧病院はありました) セブンイレブンでは午前7時からになり遅いです。	ご指摘をいただきました新聞自動販売機についてですが、旧病院での売り上げをふまえてコンビニ内での販売としております。営業時間については、現在の時間でのご利用をお願いいたします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。
4	5F西の無菌室に入る際に消毒してから中に入り、すぐ手洗いしていますが、順序が逆のような気がします。	クリーンルーム入室の際の手指衛生についてのご意見に対し、回答させていただきます。 クリーンルームは免疫が低下している患者さんの治療のための専用区域です。高性能の空気洗浄機を用いて清潔な状態を保つ機能を備えていますが、できる限り外からの菌が入り込まないような対策が必要です。医師、看護師などの医療スタッフもクリーンルーム入室の際には体調チェックとともに手指衛生を行っています。 ご面会のご家族の方にも同じように体調チェックや手指衛生をお願いしています。 入室前に速乾性アルコール製剤を用いて消毒後、クリーンルーム前室に入室後に流水で手洗いすることでアルコール製剤だけでは十分に殺菌されない微生物を取り除く効果があります。 クリーンルームの特性や機能をご理解いただき、ご協力をお願いします。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
5	5F南の看護助手の「○○」さん 入院中1度もノックして部屋に入ってきませんでした。(個室に入院) 本当不快でした。 着替えとかしていた時もありました。「ノック」→「返事してから入室」当たり前のことだと思います！	ご意見ご指摘ありがとうございます。 新病院となり、接遇についてスタッフに指導が不十分でありました。再指導し、表情・身だしなみ・あいさつ・言葉遣い・態度を見直していきます。そして、患者に寄り添える看護ができるよう指導し、今後に生かしていきたいと思っております。
6	車椅子で患者を駐車場からおろした際、介助が欲しい。 車椅子置き場の屋根が短く車椅子が濡れていた。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました車椅子の介助については、現在実施できておりませんが、業務の必要性を今後検討してまいります。また、車椅子については、見回り点検を強化してこのようなことのないよう対策していきます。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。
7	5F南に入院している○○です。入院する際、看護師の方にもお伝えしましたが、担当医の○○先生を変えていただきたいです。以前の日赤でも新しくなった日赤でも次のようなことを○○先生にされました。私が心臓の外来で待合室（外の患者さんが30から40名）いるところで、大きな声で「○○さんは糖尿病で腎臓が悪くて今後透析をする予定だけど…」と言われました。○○先生に。 また入院中に私の彼氏が来ている前で「○○さんの体重は何キロで…」と言われました。何キロ減ったとかで十分だと思いませんか？医者の先生方には個人情報の守秘義務はないのですか？前者の時は待っている患者さんから注目を浴び、とても嫌な気持ちになり、この先生には二度と診てもらいたくないです。そして信頼も出来ません。昨日(3/27)も透析センターの○○さんとこれから頑張っていこうね！と言われ決心がついたのに、その夜に後者の体重の件がありました。彼と別れたら責任を取れるんですか？ 私は○○先生を変えてもらうか、それができないのであればじん臓の担当は自治医大の先生にお願いしたいです。人としても医師としても足りなすぎだと思います。もう二度と会いたくないです。よろしくお願い致します。	この度は患者さまへの対応につい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。 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。

ご意見への回答 (H31.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
8	<p>今日初めて付添でまいりました。 トイレを使わせていただきましたが、奥の扉を開けて出て二・三歩歩きましたら隣の扉が開き、思いきり腕、肩にドアが当たりました。内側に開かなかつたら危険です。転ぶ可能性があります。是非改善して下さい。</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。 ご指摘をいただきましたトイレの扉については、まず現場の状況を確認して危険性のある箇所をどのように改善したらいいか検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	<p>新しくなった割には昔のままで変わっていないのが残念です。 受付で説明しても別の検査場で同じことの繰り返しで、あげく検体のラベルがないからダメで終わってしまう。 どうしてですか？ 受付のクラークさん達は笑顔がなく、何か質問を聞いたりすると怒った顔で…病気がよけい悪くなってしまう感じ。一度接遇に関しての勉強をしてはいかがですか？ とっても気分が悪いです！おしゃべりしているならもっと患者を待たせない様にしてほしいです。 外では良い評価の話は聞こえてきません。</p>	<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。 スタッフ間の連携不足によりこのような対応となってしまったことと思われまます。 今後はスタッフ間で連携をとり患者さんにご迷惑おかけすることのないよう努力いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>1.科の受付後、Drの番号何番のところまで待っているかがわからない。自分の受付No. が小さくて分かりにくい。 2.診察後、受付に寄るが表示が見えない。検討よろしくをお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 表示等に関しては、いただいたご意見を参考に検討し、改善できるものは早急に対応したいと思います。 ご不明な点がございましたらお近くのスタッフにお尋ねください。</p>
11	<p>土曜日に見舞いに来てテレビカードを購入しました。(1Fフロア設置) フロアが暗いためよく見えませんでした。休診日でも、もう少し明るくしてほしいです。</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。 外来廊下が暗過ぎるということですが、新病院を開院して間もないため、運用等をいろいろと検討している段階となりご不便をおかけしております。不便のないよう改善していきます。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。</p>
12	<p>トイレのお湯があつい 病室の室温が25度であつい</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。ご指摘をいただきましたトイレ内水栓のお湯・病室の室温があついとのことですが、適正な温度に設定されていないことがあるため、まず現場の状況を確認して調整を実施していきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>診察終わってからお会計の時に待ち時間が長過ぎる。今日15～16分？2つ診察する時に、次の受診が間に合わない。今日は何も言われませんでした。会計の待ち時間短縮をお願いします。</p>	<p>長い時間お待たせして大変申し訳ありませんでした。 待ち時間が少しでも短縮できるよう患者さんのお気持ちを考え努力して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。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	<p>3/28 AM9:45 救急外来受付の警備員が窓口で寝ている時があり、肩を叩いておこすことがある。福祉車両の出入名簿の用紙がある時とない時があり、警備員に聞いても分からないと言っていたので統一して欲しい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 防災センターの警備員の対応につきましては、今後このようなことのないように注意するとともに、警備体制を再度検討させていただきたいと考えております。 また、出入り名簿についても、同様に検討していきたいと考えております。</p>
15	<p>①コンビニ前の休息スペースの周囲に貼ってある目隠しの様な緑のシートいらなと思う。外が見えにくい。 ②正面玄関付近に時計があった方がいい</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。 ご指摘をいただきましたコンビニラウンジのガラス目隠し用フィルムですが、各個人のプライバシー保護のために貼り付けしてありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。また、正面玄関付近(外来ホール)に時計がなく不便でしたので、4月11日に取付を行いました。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（H31.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
16	8時10分に採血が終わり、8時30分～の小児科受付開始を受付近くのソファに座り待っていました。 途中声かけをしましたが、時間までお待ちくださいとのことで待っていましたが、8時30分を過ぎても受付開始の声かけがなく、後から来た患者さんの受付を先にされていました。先に待っている患者さんが何人かいたので受付開始の声かけをしてくれたら良かったです。	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。 今回のご意見を参考に、今後は受付開始の旨お声かけした上で開始するよう致しますのでご理解、ご協力いただき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。
17	ドクター、担当の看護師は、とても対応が良く、安心できるが、他の看護師は全て対応等が悪く、とても不愉快です。患者に対しても小馬鹿にしているし、聞き間違えただけで顔に表す。挨拶してもそっけない態度。同じ同業者として質が悪い人たちだと感じています。こんな病院に家族が入院していると思うと、早く帰らせてあげたいです。（5F）	この度、看護師の対応が不適切であり、ご不快な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。看護部全部署に、看護職者の待遇について、注意喚起を呼びかけました。患者・家族様に対し、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。職員同士、お互い注意しあって、改善していけるよう努めてまいります。今後も、温かく見守って頂ければ幸いです。貴重なご意見有難うございます。
18	ラウンジのカウンターでコーヒーを飲みながら外を見ていたら、若いお母さんが赤ちゃんをだっこひもで前に抱き、両手に大きな手提げ袋を持ち、その手提げ袋を時々ひきずりながら、駐車場の方へ歩いていきました。退院していける人なのかなあと思いました。何かその姿を見ていると、スーパーにおいてあるようなカートなどあったらいいなと思いました。	ご指摘いただきました小荷物カートについては、患者様の必要に応じて使用できるよう2台の小荷物カートが玄関風除室内に用意がございますので、ご利用ください。 貴重なご意見ありがとうございました。
19	外来フロアの表示（入口を入った左側）に受診科の表示がないのはなぜですか？職員に聞いても答えられません。表示がないとどこへ行ってもよいのかわかりません。 案内所にフロアが表示された紙がありますが、字が小さくてわかりませんし、ここにも受診科が入っていません。	ご指摘いただきました外来のフロアについては、サイン設計に基づき実施していますが、案内表示がわかりづらい部分がありますので、今後どのようにしていくか検討し、その後、表示をわかりやすく変更していきます。貴重なご意見ありがとうございました。
20	〇〇さん 病室がわかっているのに病院に入れてもらえなかった。（外で20分ぐらい） 名前の下がわからなく、やっとメールでわかった。 〇〇さんはいっぱいいる！！でも病室は1つでしょう 〇〇やめろ！	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。 皆様の貴重なご意見等を参考にしながら、来院された方に対する対応の改善を行っていき、ご不満が出ないように努めてまいりたいと思っておりますので、今後とも、お気づきのこと等ありましたら、ご教授いただければ幸いです。よろしく願いいたします。
21	自販機の飲料水が売り切れの 때가 多い様な気がします。本数を多くし、水が飲みたい時に手に入る状況にしておいたほうが良いのではないかと思います。意見承り箱に投函致しました。すみませんが、宜しく願い致します。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました飲料水自販機の件になりますが、これから暑くなっていく時期でもありますので、自販機メーカーの協力を得て売り切れのないよう努めていきます。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。
22	セブンだけではなくスターバックス、花屋さんも入れてほしいです！！ 衣類や上ばき等も買いたいです！！ ○F患者	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきましたコンビニの業務内容についてですが、コンビニの長期運営をふまえた上で現在の営業内容となっております。品物に関しては、導入して欲しい要望等が多数あれば改善が必要となりますし、売上げの少ない品物に関しては見直しが必要となりますので、今後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。
23	・ナースセンターが騒がしい時がある。 ・リネンが雑で驚いた。 ・手術したばかりの足の上に枕カバー交換する際、足の上に置いた。注意したら置くの止めたが、今度は足の上でカバー交換し、カバーの中に枕を振り落とし、交換していた。普通、よけて交換するだろう。枕は足の上に落ちはしないが、落ちそうで見ていると恐く、止めてほしいと思ったし、普通、常識ではしないだろう。 ・床頭台の扉を雑にバタン！バタン！とこれもうるさく、気配りのなさを感ずる。 痛くて寝てる患者、家族がいる事への気配り、配慮に欠ける。 ・布団カバー交換時、いきなり足の方からひっぱり手術したばかりの足、痛くはないかとハラハラした。家族がいても顔見ても挨拶しないし、交換を終え、布団をかける時も雑でリネン職員も患者の状態を把握し、丁寧さを心掛けてほしい。患者は物ではない。家族にとっては大事な人、もっと思いやり、気配り、愛情をもってほしい。 一人一人の職員の意識が、病院の経営存続、信用に関わると思う。 もう一度言います。患者は物ではありません。大切な命です。どうか改善の程よろしく願いいたします。	スタッフステーション内の騒音とシーツ交換についてのご意見に対し、回答させていただきます。スタッフステーション内では医師、看護師、薬剤師など多くの職種が情報共有しさまざまな業務を行っています。スタッフ同士の話し声や業務の中で発生する音が大きくなり、療養中の患者さんやご家族の方に不快な思いをさせてしまったことに対し深くお詫びいたします。 私語を慎み、発生する音の影響について認識を改め、職業人、医療人としての姿勢と職場環境を改善していきます。 シーツ交換については、配慮が足りず、恐怖感を与えてしまったことや不快な思いをされたことを知り、大変申し訳なく深くお詫びいたします。 シーツ交換の目的は、患者さんの感染予防や病気に対する回復作用を手助けし、療養環境を清潔で快適な状態に保つことです。 スタッフとともにシーツ交換の方法を見直し、患者さんの視点に立ったケアを提供できるよう、指導、教育を行ってまいります。 このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございました。

ご意見への回答（H31.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
24	<p>元職員です。 新しい施設になりソフト面にきたいしてました。 しかし案の定かわりません。患者さんは病んでいるのです。なんでそ〜とあたたく守ってあげられないのでしょうか？資格云々ではなくスタッフの人間性の問題です。研修レポートを提出させ自己研鑽に努めるようにしなければこの地域の医療を胸をはって日赤でございませぬといえませぬね。 かなしいです、くやしいです。 (2枚目) ご意見回答を全部読ませてもらいました。来院の皆様の云う事全くその通りだと思えます。 病院は医療という商品（よりよいもの）を患者に与えるかわりにお金をいただくのだからけんきよでなくてははいけません。常にあすは我が身と思って全力で励むべしです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 地域に寄り添った医療を行う上で、来院された方や地域の方への接した方については、大変重要 であると考えております。しかし、至らぬ点多々あると思われまますので、その際は、ご教授いただければ幸いです。宜しくお願いいたします。</p>
25	<p>看護師さんの患者の状況による部屋の配置換えやベッドの交換等、素早い対応が素晴らしいですね。 また、オープン1ヶ月にしては窓ガラスが汚れていますね。 完成引渡し時はどうだったんでしょうか？ 内科入院患者より</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。 ご指摘をいただきました窓ガラスの汚れについてですが、内面については日常清掃で実施しているのですが、外部に関しては日常の範囲ではできませんので、定期清掃時に実施していく予定ですので、ご理解をお願いいたします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。</p>
26	<p>ノックのみで入室して来て用件も言わずにバイタルを取りに来るNS（ナース）がいた。小児病棟にもかかわらず、1ミリの笑顔もみせずに対応する姿に不安を感じた。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。お子様の入院で不安を抱えているところにこのような看護師の態度に対して、より不安な思いを感じさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回のご意見を全員で共有し、自己の振り返りと教育の強化をしていきたいと考えております。</p>
27	<p>大変お世話になります。 ①の場所（総合案内付近）にいるスタッフの方が通行をかえってさまたげてるのでは。 特にそのスタッフ同士が中央で話していると通行に気付かず、車イスの方が通れず立ち往生、、、 案内の為にいるのなら、もう少し、立ち位置 来院者の往来に注意を提案します。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後このようなことがないように、患者さんへの心配りを忘れずに対応するよう指導してまいります。 お気づきの点等ございましたら、遠慮なくスタッフにお申し出ください。</p>
28	<p>先日の夕方、セブンに買い物に来たら入店できなかった 今日は玄関から入れた。近くなのでコンビニを利用したい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 セブンイレブンについては、現在は、7時～21時の間にご利用いただけますが、正面玄関（7時半～17時）の施設している時間外のご利用については、院内セキュリティーのレベル向上のため、院内の患者様等を対象に行っております。付近の皆様のご利用については、今後検討していきたいと考えております。皆様のご期待に出来るだけお応えできるよう努めてまいります。</p>
29	<p>・授乳室にカーテン等しきりが無く、他の方から見られてしまう。 ・正面入口を出て右手方向へ行った先にあるベンチの上に屋根が無く、雨の日には座れない。 ・駐車場から正面入口への通り道、三角コーンで車等の進入を防いでいると思われまますが、なるべく金属製でしっかりしたもので対策をお願いします。自治医大の件もありますので。</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。 ご指摘をいただきました1階の授乳室については、今後プライバシーが保てるようカーテンを設置いたします。外部のベンチに関しては、利用者の状況を見ながら、検討させていただきます。また、急患診療所前歩行者通路の三角カラーコーンについては、現在どのようにするか検討中ですので、ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H31.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
30	<p>お世話になっております。 面会の受付について気付いたことがあります。 時間帯によっては、受付が混み合い列を作っていることが多くあります。 先日も並んでいた際、後から来た方が先に入ってしまう、係の方も何の注意もせずという状態でした。 外来の方にも列が長くなると迷惑がかかります。コンビニのように待つ位置を明示したり、並び方を徹底したりして動線をきちんとしていただけるとよいのではと感じました。 よろしく願いいたします。</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。 動線等ご指摘いただいた内容を検討しておきますので、ご理解ご協力をお願いします。 また並んでいる方への配慮に欠けた対応をしまいお詫びいたします。 今後は声掛けを十分に行い患者さんやご家族の方々の気持ちになり対応してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
31	<p>（ココの場3階手術室前） 手術での家族控えの場について小児科との関係した方々の出入の多さに、騒がしさに、落ち着かず、身内の事の思いと重なって大変疲れ、ストレスを感じるのですが。何時間も居るのです。 少々慮ることができますでしょうか</p>	<p>このたびは落ち着かない環境でお待ちいただき申し訳ありませんでした。貴重なご意見ありがとうございました。 当病院では、手術後HCUに入室される患者様のご家族が待つ場所を3階ファミリーラウンジにさせて頂いています。HCU内には、ご家族が待機する場所がないためご不便をおかけしています。 3階ファミリーラウンジで待つ間、小児科の面会のご家族などで賑やかになり落ち着かない環境になってしまいます。 今後の対応策としては、①ファミリーラウンジで少しでも静かにして頂けるようご家族の方々へポスターなどで表記する。②待機するご家族が、ファミリーラウンジを離れてもいいことを伝えて長い時間ファミリーラウンジに拘束しないよう説明書きを作成し説明する。 上記対応をしていきます。</p>
32	<p>ものすごく対応が良くなりました。 1つ思ったのが、順番（モニター）で、診察中の番号は出ているのですが、次の番号が出ない為にトイレ等に行くタイミングの予想がむずかしいかな？</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 モニターで表示される呼び出しは、診察室で医師が行っております。 今回いただいたご意見を参考に、モニターの呼び出し表示について検討してまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。 ご不明な点がございましたらお近くのスタッフにお尋ねください。</p>
33	<p>病院の事では無く、セブンイレブンの事ですみませんが、あまりにもひどく書かせて頂きました。 ・陳列しているスタッフ同士が話しながらやっている（プライベートの会話、大きな声で言葉使いも非常に悪い） ・陳列終わった後の入れ物を積み上げる際、客の目線の高さにも関わらず目の前で積み上げる（その際、失礼します等の何の言葉もかけない） ・レジで打った後の商品の置き方が雑 ・袋に入れる際、重い物を上に置く等 他の店では考えられない、病院の中にあるからと安心してしまっているのではないか</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。 ご指摘をいただきましたコンビニ業務の件についてですが、業務を行う際の手順やマナー等の教育が徹底されておりませんでした。今後は、店員の出入りもありませんし、教育を徹底してこのようなことのないよう努めてまいります。より良い患者サービスを提供できるよう努めてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。</p>