

ご意見への回答（H30.4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>昨日、家族が入院していたため当院にいました。 中央館のエレベーターに乗るために、一階のエレベーター前で上の矢印ボタンを押したところ、すぐに扉が開きました。中には看護助手（制服に水色のチェック柄あり）の方がいました。その方の第一声が、こちらを見ながら「あ〜もう、下の階に行くのに」でした。とっさのことで訳がわからなかったのですが、その方は一階で降りました。おそらく、階数ボタンを押すタイミングがズレたのか、その方が階数ボタンを押し忘れたかなんかだと思いますが、こちらはエレベーターの上ボタンだけに反応して扉が上行きで開いたので乗ったままです。 病院という大変な勤務で、看護助手の方も忙しく疲れていたのかもしれませんが、自分が行きたい階と違う不満をいきなり患者の家族に言うのはどうかなと思いました。本当に不快な思いをしました。従業員の指導徹底をお願いいたします。長文失礼しました。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまったことに対し、大変申し訳ありませんでした。 職員一同、接遇に関し丁寧な対応ができるよう指導をしております。患者さまやご家族の方々の立場に立った対応を心がけてまいりますので、今後も当院に対しご支援くださるよう宜しくお願いします。</p>
2	<p>1 1 : 3 0 予約で 1 3 : 3 0 受診。予約の意味あるんですか？</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ございませんでした。 待ち時間の短縮につきましては随時検討、改善して参りますのでどうぞご理解ください。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>貴重なご意見有難うございました。 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ありませんでした。 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おります。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。予約の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参ります。 今後も多々、ご迷惑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>

ご意見への回答（H30.4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
3	<p>1ヶ月あまり入院をしてお世話になりましたが高齢と言うこともあったかと思いますが、その期間内に付き添っていた私や主人にはリハビリの様子、その他の様子の説明が全くありませんでした。それについては疑問です。</p> <p>同室の方は午前も午後もしリハビリがあり、担当の方々も沢山顔を出していました。その都度、私どもの所には無くいつも疑問でした。それよりも早く退院してくださいとの要求ばかり。とても誠意を感じず、不親切だったです。同室の患者さんたちの方がよほど親切でした。いくら認知があるからリハビリは無理ですと言われましたが、本人が頑張ると言っていました。むげにリハビリを断われた事も対応が疑問でした。高齢→寝たきり→リハビリが無理の対応でした。</p> <p>皆いづれ歳を取ります。老いていきます。真心の無い今回はとても残念でなりません。ブログにもこの扱いを書いてみたいと思っています。</p> <p>良かった事 おそうじの方が優しく声を掛けてくれた事 体をよく拭いてくれ着替えも多めにしてくれた事 お食事は美味しかった様です。</p> <p>宇都宮の済生会病院は看護師さん病院の先生方の質が大変良く教育が行き届いていました。その点日赤はレベルが落ちます。新しく移転されたらよりいっそうのレベルを上げて頂ける事願います。若い人も高齢の人も分け隔てなく優しく接して欲しいと切に願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>入院中だけでなく、その後の生活についても不安を感じながら付き添っていたご家族にとって、入院していた1か月、辛い思いをさせてしまったこと、申し訳なく思っています。リハビリの事や、退院のことは、急性期病院として限度がありますが、担当者が患者さまやご家族の意見や希望、退院後の生活などを良く把握し、満足できるような解決策を提案できればご家族の不安も少し解消できたと思います。</p> <p>言いにくい事をあえて指摘下さったのは、新病院の移転前にもう一度原点に戻り自分を見つめなおして欲しい、信頼できる看護師になって欲しいというお気持ちが強いからだと感じています。スタッフ一同、反省すると共に、患者さんやご家族の気持ちを汲めるよう努力していきたいと思います。</p>
4	<p>耳鼻科受付 非常に感じが悪い。気分が悪くなる。</p>	<p>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。職員の接遇に関して、再度教育を徹底し接遇の向上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>

ご意見への回答（H30.4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	ナースコール（3回）呼んでも「ハイ」と応答はあるけど来てくれない。時間（時間帯は18:10～18:30）ちょうど忙しい時間かもしれないけどその点改善して欲しい。	<p>18時30分頃にナースコールを3回鳴らしたが「はい」という返事だけで看護師が来なかったという現状に対しご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>原因として考えられるのは、それぞれナースコールに出た看護師が他の業務に対応していたか、もしくは看護師が行くのを忘れたか、さらには同室の患者さまも呼んでいてその患者さまに対応して終わったのかもしれない。今、ナースコールの機械が古く一人が押しても誰が押したのかわからないので、患者さまにはご不便をおかけしています。</p> <p>また、大部屋で転倒予防に使用しているセンサーマットが頻回に鳴るために、そのナースコールと判断してしまった可能性も有ります。</p> <p>今後は、センサーマットのナースコールだと限定しないこと、また、対応を忘れてしまわないように注意をしていきます。</p>
6	1階の椅子が汚い。前はよく拭いているのを見ました。今は見たことありません。たまには日曜日の人のいないとき掃除してください。	<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。</p> <p>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、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>
7	4月9日手術前に手さげバック（袋）に患者の名前が書いてあるが、名前の漢字が間違えていたので、もし同姓同名がいたり、間違いに気付かず本人と別の人の薬など飲んだり、患者を間違えて手術など行われたら大変なことになります。【必ず、名前が患者と合っているか再度確認の徹底を行ってください】	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>自分の名前が例え、漢字の間違いであっても、正確でないという事は、日々の私達のケア全般に対して、不安をお持ちになるのは当たり前です。</p> <p>不安を感じさせてしまった事に対して、お詫びいたします。</p> <p>病棟で話し合い、手術の際に準備するバックは、出棟時、患者さまのベットネームを使用することとしました。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H30.4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	<ul style="list-style-type: none">・産科病棟の助産師さん、スタッフの方々本当にお世話になりました。1人1人きめ細かい気配りがあり、あたたかい対応に涙を流したこともありました。・駐車場の件ですが、夜間から停まっている車が15～21台くらいあり、外来の患者用に病院入口から近いところはあけていただけると助かります。	<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>不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 ご指摘の件は、駐車しやすい入口付近の場所に車が常駐していたとの事ですが、この辺の駐車に関しては、駐車場所の管理の仕方が非常にむずかしくまた誰もが駐車したいスペースでもあるため、空きの少ないスペースとなっております。体調が思わしくなく歩くのが困難な時などは、おみやり駐車スペースのご利用をお願いします。 また、何かございましたら、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（H30.5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	なぜ受付に④がないのですか？	当院では、患者さまにご不快な思いをさせない為に、受付まわりでは数字の「4」は使用しないようにしております。
2	すべて看護師さんにやらせないで退院等の際の会計説明など事務や総務さんの仕事ですよ。 全部、看護師さんにやらせるな。医療事故の事を考えてください。看護師さんが大変です。以上	病院では様々な職種の職員がそれぞれの専門的業務を行っています。各専門職が役割を分担することで、より専門性を生かした業務に専念できるようにしています。 今回の患者さまのご意見を真摯に受け止め、患者さまに安心して入院生活が送れるように努力していきたくと思います。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
3	手術にあたり、手術するなら日赤という事を聞き、手術にあたりました。本当にその通りでした。 皆様の心遣い、気配り、すべて感謝です。なんの御礼もできず心残りです。 本当に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す。
4	小児神経科 前回受診時（H30.2.9）に、本来90日分の処方が出るはずだった抗てんかん薬がH30.4.11朝に当日朝の分までしか無いことに気づき、当院に問い合わせました。初めは「処方90日分出ています。多分薬局の間違いなので、日赤から薬局に問い合わせる」と言われ連絡を待ちました。その後連絡が来て、「医師の処方90日分出ていますが、間違えて60日分の処方箋（ペーパー）を渡してしまった。別の小児科医でも処方できるが、本人とともに4/11.9:00~11:00もしくは4/12.9:00~11:00までに受診してほしい」とのこと。学校にすでに登校しており、翌日4/12も学校があるが学校へ連絡し事情を話し、受診する準備をしました。その後、再度日赤から連絡あり、別のDrで親だけ来院すれば処方してくれるとのことでした。 両親ともに仕事をしている中、病院側のミスで混乱させられてしまった感はいなめませんし、本人に学校を休ませるには至りませんでした。再度来院させられ大変でした。	この度は、大変ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。 患者さまへの配慮が足りなかったための確な対応ができずに患者さまにご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 小児科受付スタッフにはこの件を伝え、指導いたしました。今後はこのようなご指摘を受けないよう患者さまの立場にたった対応を心がけてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。

ご意見への回答（H30.5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
5	<p>昨日、救急車で来院したという患者さまの翌日の行動案内のメモ等が患者さまに渡せれば患者さまは助かると思いますが、ご検討をお願いします。</p> <p>ボランティア</p>	<p>現在、当院で再診が予定されている患者さまへは、B5サイズ の用紙にて案内を実施しています。 今回の状況が分かりかねますが、救急外来での説明が不足して いたのかもしれませんが。現状のみお伝え致します。貴重なご意 見ありがとうございました。</p>
6	<ul style="list-style-type: none">・理学療法士の〇〇さんの対応はきめ細かく、本人・家族の不安を取り除いてくれました。本当にありがたかった。・看護師（〇〇さん）担当日以外でも声を掛けてくれて、嫌な顔ひとつせず対応していただき喜びに堪えませんでした。・看護師（〇〇さん）も常に笑顔で対応していただきとても安心できました。・1つ残念なこととして、5月9日夕飯の食事介助時において担当した看護師？スタッフの方が粗しゃくが安定していないにもかかわらず、飲み込みを待たずして次々と口に運んでいたことを後日妻より聞きました。患者の視点に合わせず、仕事のみをこなす方を知り残念だった。	<p>5月9日の食事介助の仕方についてのご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>日頃入院病棟では、看護師と看護補助者で患者さまの食事介助を行っています。嚥下力に問題があれば看護師が行うようにしていますが、患者さまの嚥下のペースをよく観察し、それに合わせて介助することが安全な介助の基本としています。</p> <p>今回のご意見についてスタッフで共有化し対応が悪かったことを反省しました。今後は患者さまの嚥下力に合わせた介助を心掛けていきます。</p>

ご意見への回答（H30.5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
7	<p>毎回毎回車いすを使用するのですが、いつも空気があまく押しづらいです。 車いすの空気の気配りをお願いします。</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。 現在の運用方法は、夜間時間帯は玄関風除室に配置し、昼間時間帯は利便性を考慮し玄関外部に配置しております。お気づきの件ですが、定期的な清掃と簡易的な点検を実施していますが、ご使用の車椅子タイヤ空気圧があまかったということで、今後は点検を強化してこのようなことがないように改善いたします。 何かございましたら、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>
8	<p>整形ですが、予約時間を過ぎて診察にならないです。 ちなみに11:30現在ですが、診察室②では9:00までの予約の方となっています。 どうにかならないかな。 予約時間の1時間後に来ても良いのでは？</p>	<p>貴重なご意見有難うございました。 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ありませんでした。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救急の患者さまを受け入れています。予約の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がいた場合は先に診察する場合があります。その為診察時間が遅くなっています。何卒ご理解お願いいたします。しかし、診察の進捗状況を表示していないことや、随時放送をしていなかったことは大変申し訳ありませんでした。今後は診察状況を患者さまに伝えるよう取り組んで参ります。 今後多々、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っております。</p>
9	<p>父が大変お世話になりありがとうございました。 入院時は3.4日が山とのお話しでしたが、どうにか乗り越えられました。その後も何度か状態が悪くなりましたが、それも乗り越えられ3か月がたちました。食事はとれないものの、点滴にて入院時の苦しさはなくなり、穏やかな表情で言葉もかわせるようになりました。 担当医の先生、看護師の皆さん、スタッフの方々のおかげです。ありがとうございました。 こちらの病院に入院できて良かったです。 高齢の父のこれから先のことはわかりませんが、転院先でも父らしく生きていけることを願っています。 お忙しい日々を送られているかと思えます。これからも皆様のご健康とご活躍を心からお祈り致します。</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す。</p>

ご意見への回答（H30.5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
10	<p>手術の次の日、1度目コードがはずれ2度目の再手術ということもあり、本人より朝ご飯の時に来てほしいと言われて7時半過ぎに来ました。「起き上がりたくない、またはずれるとイヤだから」とご飯の介助をしていました。朝回ってきた担当の方に「面会時間を守って下さい」と言われました。優しく言い方だけど、キツイ内容。</p> <p>私の大切な母です。皆さんは大変忙しいです。ボタンを押してもすぐは来てもらえないと言っていましたし、忙しそうで呼ぶのを遠慮していると。今も点滴が終わってもなかなか来ません。入院が初めての母です。不安でいっぱいだと思います。</p> <p>手厚い看護ができてから、はじめて私達を拒否して下さい。私は面会ではありません。介助です。</p> <p>点滴のコールで来たら「ちゃんと時間で見えますので大丈夫です」って言い方は優しいんだけど、私には「こんな事でいちいち呼ぶな」に聞こえます。以上</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>面会時間に関しては、大部屋であったため他の患者さまの安静や治療環境として説明させていただきました。その際、言い方について不快な思いをさせていただきました。このことに関しては、今後誤解のないよう言葉使いや接遇についてスタッフ指導していきたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H30.6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	胃カメラが太くてとても苦しかった。 冷蔵庫がほしいです。（部屋に） 喫煙所がほしいです。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました冷蔵庫・喫煙所の件ですが、冷蔵庫は南館病棟の大部屋の方については共有の冷蔵庫を使用させていただいており、新病棟では床頭台ユニットの一部に冷蔵庫を設置する計画で進めております。 また、当院は敷地内禁煙としておりますので、喫煙所を設置することはできませんので、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	4/25(水)～6/1現在までトイレの汚れ、特に立小便をすると便器とその周辺の小便の汚れを4～5回有り。私はティッシュ紙で掃除をして使用してました。 今後皆で使用する所ですので、衛生面から改善策をお願い致します。 今も小便を立てて使用する人がいるのでよろしく改善を。 内外ドアの所へステッカー希望します。 トイレ使用で!! ドア入口へシャワー室と同様、使用中と空室の札を付ければトラブル改善となると思いますね!! 4 2 3号...～ 使用中ドアを開ける人がいますので!! 考えて下さい。	不快な思いをさせてしまい、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、清掃の手順の見直しや見廻り等を強化し、環境美化に努めてまいります。 また、トイレを使用する際には、必ず施錠して使用していただくようご協力をお願いいたします。 清掃についてお気づきのことがございましたら、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。
3	大変お世話になっております。 看護師さん、職員の方々優しいお心配りに頭が下がります。患者さんに対する言葉かけのトーン大きすぎず小さすぎず皆さん一様にとても良く透る声、まさに天使の声。 患者家族に対する配慮にも頭が下がります。“ええ、こんなことまでしてくれるの”と。 今まで病院に抱いていたイメージがくつがえる思いです。 仕事の内容等、とてもハードです。特に夜勤など。それと決してきれいとはいえない仕事内容まで明るいお顔・声でこなしておられます。まさにプロ。その中でストレスをどこに発散されるものやらと心痛める思いです。 まだまだ感謝の気持ちは書ききれませんがどうぞ芳賀日赤、四階病棟いつまでも栄あれ!!	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。

ご意見への回答（H30.6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
4	外側の通路のタイルが凸凹していて危険です。（原本参照、図あり）	歩行者通路の危険個所につき、早急に修繕をいたします。 本日（6/12）の朝方に、修繕完了いたしました。今後は、見廻り等点検作業を行い危険個所のないよう努めていきます。 貴重なご意見をありがとうございました。
5	若い医師、看護師が多いようで、言葉遣いなどは丁寧である。 呼出しブザーを押しても少々遅すぎる。 看護師の採血においては少々へたすぎる。	貴重なご意見ありがとうございます。 この度は、不快な思いをさせてしまいお詫びいたします。 ナースコールには迅速に対応できるよう、スタッフへ再度指導します。また、看護師の採血技術の向上ができるよう、継続して教育に努めます。
6	4月に内科系の病院で2週間入院しました。初めての入院だったので不安があったのですが、看護師の方たちの対応が良くて落ち着いて入院する事ができました。いつも検査するとなにかしら声を掛けていただき、安心することができました。 入院中の楽しみである食事に関しては、入院食のイメージはおいしくないと思っていたのですが、こちらの食事は栄養のバランスが良くて2週間の間、毎食違うメニューなので飽きずに食べられ、いつも楽しみにしていました。ただ、白米の量が少し多いと感じました。 南館に入院したのですが、思ったより設備が新しく清潔感があり、快適に過ごす事ができました。 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。

ご意見への回答（H30.6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
7	<p>会計を待っている際、テレビの下にある鉄の扉を清掃の人が大きなボタン・ボタンという音をたてて閉めるのでとてもうるさく不快でした。</p> <p>もう少し患者に気を遣って扉を閉めていただくようお願いします。</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>ご指摘の場所を点検しましたところ、防火扉の扉ヒンジ部微速調整器の不具合があったため、調整できずにボタンと閉まってしまう事がわかりました。早急に部品の交換をして、支障のないよう改善いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>お気づきの点がございましたら、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>
8	<p>病院が新しくなっても、それを動かす人間が変わらなければ何も変わらない。</p> <p>医療の論理やモラルがますます低下してしまいます。</p> <p>相変わらずの職員の怠情さ、インシ、事故の多さ、とても安心して任せられない。</p> <p>まず、病院を建て直す前に“職員の自己意識”を立て直せ！</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。</p> <p>新病院開院に向けて職員一同意識を見直し、地域の方々からの期待に応えられるよう努めてまいります。今後ともご指導のほどよろしくお願い致します。</p>

ご意見への回答（H30.7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>かかりつけ医院より芳賀日赤を紹介されまして、呼吸器内科の〇〇先生に診療して頂き、3年10カ月となりました。肺がんステージⅣです。男性75才です。</p> <p>月に1度の入院・外来と治療をうけて何とか生活しております。〇〇先生、外来の看護師、入院時の看護師さん、食事係、お掃除の方々に笑顔で接して頂いて、老々介護の私達にとってはほっとする時間でした。</p> <p>5月末に突然、呼吸器内科がなくなるからと伝えられ、見捨てられたと頭が真っ白になりました。</p> <p>私達の意思で自治医大を紹介して頂きました。月に一度は通院することになりますが、全てが広すぎて病人には大変なことです。通院にも芳賀日赤の倍の時間がかかり、自治医大の先生にも“遠いですね”と言われました。芳賀日赤が新しくなるので、近くなるし通院が楽になると思っていたのでとても残念です。治らないことはわかっていますが、残り何日でもいいから夫と生きたいです。老人であっても命はひとつです。</p> <p>新しい芳賀日赤に是非、呼吸器内科を開設して下さい。戻りたいです。週1回、口腔外科で診察をうけていますのでご回答よろしくお願い申し上げます。（院内掲示板を拝見します）</p>	<p>この度は、当院の都合によりご不便をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。また、関係スタッフへお褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。</p> <p>新病院は、平成31年3月の開院に向けて、建設工事を進めているところです。新病院においても地域医療の充実に努めていく所存ですが、診療科によっては、専門医師のやむを得ない欠員により診療継続ができないことがございます。引き続き医師の確保に努めてまいりますので、地域のみなさまのご理解を何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
2	<p>身体障害者専用の駐車場、無資格で使用している患者が多すぎる。何とかして下さい。</p> <p>車椅子以外は使わないとかできませんか？</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>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し、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（H30.7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
3	清掃されている方で、香水か何かわかりませんが臭いがきつく、患者の具合が悪くなるので管理を徹底していただきたいと思います。よろしくお願いします。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 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。病院の清掃ということで、身嗜みはもちろんです。香水等の匂いのキツイ物は使用しないよう、言葉遣い等にも注意し、患者さまが不快な思いをしないよう出来るところから指導していきます。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。
4	よく見てください。日赤の先生は良い人ばかりです。（新聞記事添付）	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。 今後も、患者さまに向き合う診療を心掛けてまいります。
5	7/13 内科受診後、看護相談がある為、内科から外でお待ちくださいと言われ待っていたらいつになっても呼び出されません。 看護相談担当の看護師に連絡がいつまでたってもなかったとの事。患者は40分も待ってと怒っていました。 初歩的な連絡ミスです。改善を。	大変貴重なご意見ありがとうございました。 このたびは40分と長い時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 この日は看護外来を受けられる方が10名いました。看護外来は一人に30分時間を要してしまうためお待たせしてしまっただと思います。また、お待たせしている間の説明や対応が足りず申し訳ございませんでした。 今後は更に外来看護師と看護外来担当看護師と連絡を密にし、長時間お待たせする事のないように努めたいと思います。また、待ち時間が長くなる場合はご理解いただけるようその都度状況を説明して参りたいと思います。外来では患者さまの待ち時間が長く大変ご迷惑をお掛けしています。少しでも待ち時間が短縮できるよう努力したいと思います。

ご意見への回答（H30.7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
6	<p>10時過ぎに来るといつも駐車場がいっぱいでとめられないので、早めに来ると駐車場の奥の方に車がたくさんとまっています。一般の人がわざわざ遠くにとめたりはしないと思うので、病院の職員がとめているのではないのでしょうか？職員専用の駐車場があるのに、病院の駐車場にとめて一般の人がとめられないのはおかしいと思います。職員にとめないように徹底してほしいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。 基本的には、外来者駐車場に病院職員等関係者は駐車することが出来ません。体調が思わしくない方は専用の届け出をして、了解を得られた方のみ駐車可能となります。現状の調査をした上で、無断駐車がある場合には病院関係者に周知徹底していきます。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
7	<p>面会許可証の記入例がすこぶる分かりにくい。 まず、この段階で監査OUTでしょ。 気を付けな。特に今、国保連うるさいから。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後の取り組みに反映させていただきます。</p>
8	<p>受付③窓口のところに行くようにと受付で指示され向かうと、③窓口の方とその後方に座っている方が話をされていて、対応をしていただけませんでした。窓口に行ったところで対応をしないのであれば、何のためにその窓口があるのでしょうか。貴院は患者のために医療を提供していると称されていますが、病院全体においてその姿勢を疑わざるを得ない対応だったかと思います。 委託職員の研修不足が目立つかと思います。よい会社に委託してください。</p>	<p>ご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。 職員の接遇に関して、再度教育を徹底し接遇の向上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>

ご意見への回答（H30.7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
9	<p>気持ち悪さと嘔吐、腰痛で来院し、内科で点滴をして13時までかかった。</p> <p>その後、腰痛がひどいので整形受診を希望したら断られた。</p> <p>ひどい病院だと思う。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>気分不良と嘔吐、更に腰痛の症状で来院したにもかかわらず、内科で点滴を施行し、終了後に腰痛で受診希望されましたが、受診することができず申し訳ございませんでした。</p> <p>当院は午前11時が外来受付時間となっています。その時間を過ぎると外来受診はできません。その時間を過ぎると2次救急対応の病院のため救急搬送の患者さまや緊急性の高い患者さまを受け入れています。その為、一般外来の患者さまは受け入れることができません。何卒ご理解お願いしたいと思います。</p> <p>今後は、患者さまの状況を確認し、他科の受診が必要な場合は時間内に受付できるよう努力したいと思います。大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまのご希望に沿うことができずに大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当院の外来受付時間は11時までとなっており、整形外来受診を希望されたときは受付時間が過ぎていたためこのような対応になったと思います。</p> <p>今後、患者さまに納得いただけるような説明を心がけて参りますのでどうぞご理解ください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>・面会の時に書く用紙が分かりにくい。書いて出したら、何カ所か訂正された。もう少し簡潔で分かりやすい用紙にしてもらいたい。</p> <p>・3人で来たが、全員の名前を書く必要ありますか？他の病院は何名でやってます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。今回新病院に向けての対応として、7月から面会の受付方法の見直しを行いました。</p> <p>今回の意見いただきました内容は、新病院での対応として考慮させていただきたいと思います。</p> <p>また、ご指摘のとおり、簡潔で対応しやすい方法に見直しを行いながらよりよい対応を心がけたいと思います。</p> <p>大変ご迷惑をおかけいたしました。また、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（H30.7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
11	先日お世話になったものですが、紹介状がないので選定療養費が請求されるのは納得して受診しましたが、結構な時間を薄暗い待合(節電?)で待ち、診察室ではスタッフの雑な言葉遣いが少し気になりましたが、先生の説明で悪い物ではないと納得はしたものの、早口で半分以上は理解出来ずに終わり。待合に戻る時見えたのですが電気ストーブが受付についていました。(外は夏日節電は?)また待合で待っていると、中々呼ばれず、受付での私語が気になりました。	ご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。 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。 貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見への回答（H30.8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	大学で看護を学び、獨協の〇〇教授からウェルネスの重要性を教えて頂きました。病院アート取り組み、先進的で素晴らしいと思っています。	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。
2	食事用の配膳が始まったら、病室患者の容体聞きは急を要する以外、後でも間に合う間は病室での食事が済んでからはじめても良いかと。食事と患者の様子、容体聞きと一緒な時がないようにしては。その時は別の事も出来るかと。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 食事の時間に検温が重なってしまい、不快な思いをされたとのことに対しお詫びいたします。患者さまの病状を最優先に考え行動するよう指導しており、食事の時間になっても検温を優先させたことが、患者さまに対する配慮を欠くことにつながってしまったのだと考えます。 今後は、スタッフとともに行動を振り返り、改善していきたいと思っております。
3	予約があっても予約時間を大幅にずれて予約の意味がない。 スピーディーな対応をお願いします。	予約で来院されたにも関わらず長い時間待たせてしまい大変申し訳ありませんでした。 予約優先で診察をしていますが、緊急を要する患者さまがいた場合には、優先して診察にあたることもあり、そのため予約時間通りに診察ができなくなることをご理解いただきたいと思います。 外来では随時診察の進捗状況を提示したり、放送で患者さまにお知らせしてきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	入院の為の検査と説明を済ませて「会計の前に座ってお待ち下さい」と看護師さんに言われて、会計の前の椅子に15分座ってました。その後、名前を呼ばれて窓口に行ったら「何度も呼んだんですけどね」と。3時間の検査と説明を受けて90歳になる人間が大変な思いで会計前で待っていたのにその言葉はひどいですよね。うろろと歩いていたわけでもないのに、言われたままに検査をこなし説明を受けていたのに。低いイヤイヤな声で名前を呼ばれて、一言「何度も呼んだんですけどね」は。 例えうろろしている人がたまにいたとしても全ての人がうろろしているわけとは限らないし。 受付の人が決して言うてはいけない言葉だと思います。あの人は多分何度も言っていると思います。感じ悪いです。 会計窓口6番の50代ボブカットのパーマの人。15分間名前は呼ばれませんでしたよ。長い15分でした。今か今かと待っていましたが。〇〇さんと書いてあったのか…	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 接遇の強化に努め、患者さまのお気持ちを考え、取り組んでまいります。

ご意見への回答（H30.8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
5	〇〇さんの掃除は床全体でなく、真ん中だけさーと撫でただけで終わりです。洗面台、トイレは1分以内で終わりです。あまり簡単なのでびっくりしました。	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。今回のご指摘の件で、当事者が現場の清掃員として勤務したのは、8月8日の事であったかと思われます。当事者に確認したところ、1分以内で清掃を完了することは困難との事でした。 今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員によるバツキがないように努めてまいります。清掃について、お気づきの点がございましたら、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。
6	ピロリ菌検査 5/29付け発行の診療予定表を受け取り、8/13診察に来院したところ食事をとらないようにと書いてあったが、水を飲まないようにとは書いてなかったの、書いていただけるようお願い致します。 1. 診察カードを機械に入れたら戻ってきた。 2. 1ヶ月以上たつと使用できない事を知らなかった。ちゃんと教えてください。 3. 血液検査からと言われて受付へ行ったら、今度は2階の検査受付だと言われた。（待ち時間どうするの）食事も水も飲むなと言うのに何をやっているんだ。ふざけるな→患者の事考えて対応しているとは思えない。 4. 説明書があるはずだと2階の受付で言われたが、私は説明書が渡された覚えがない。 ※外来診療予定一覧表が1ヶ月ごとに変更がある事は知らなかった。6/1現在のを持っているが、いつからはわかるけどいつまでがわからなければわかるようお願いしたい。 先生や看護師さんの負担を減らすため銀行などで使用している番号制にした方が良いと思う。高齢者は耳が遠いので呼び出しても聞こえない。	貴重なご意見いただきましてありがとうございます。 外来診療予定一覧表ですが、当院では1ヶ月ごとに更新しております。 この度は不快な思いとご迷惑をおかけしてしまいお詫び申し上げます。 自動再来受付機は、予約が入っていても保険証の最終確認日から3か月受診歴がない、保険証の有効期限が切れている場合には自動再来受付機での受付ができなく、窓口で保険証の確認をしてから受付をしております。 適正な保険請求を行うため月1回保険証の提出をお願いいたしますのでどうぞご理解、ご協力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。 貴重なご意見ありがとうございました。 今回、医師と看護師の連携が悪く、患者さまに検査当日の説明が十分されないまま検査日を迎え、スムーズに検査ができず、大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。看護師の説明がないままであっても、患者さまが予約票の内容に沿って禁食を守って頂いたことで、時間の経過で検査を無事に終えることができました。きちんと守って頂きありがとうございました。 今後、医師と看護師の連携を密にして、患者さまが安全・安心に検査が受けられるよう努力してまいります。

ご意見への回答（H30.8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	部屋清掃担当の方（416号室）南館 おむつの取換えができてない。トイレのペーパーもなかった。あいさつもしてくれなかった。	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。 今回ご指摘の件で、この病棟では清掃員はおむつやトイレ用ペーパータオルの取扱いは行っておりませんので、無くなっていた場合などは担当者に連絡を入れるよう改善を行いました。トイレットペーパーについては、通常2個在庫を置くようなルールになっています。挨拶に関しては、入室時及び退室時に行っており、また必要に応じて行うよう指導しております。今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員によるバラツキがないように努めてまいります。清掃についてお気づきの点がございましたら、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。
8	わたしたちのおじいちゃんをなおしてくれてありがとう。	患者さまやご家族から「ありがとう」と言っていただけることは、病棟スタッフにとって大きな励みになります。とてもかわいい絵にスタッフみんなが笑顔になりました。 このお手紙は医師、病棟スタッフ全員の宝物になりました。この場でお礼を申し上げます。ありがとうございます。
9	会計の方へ 最近の話ですが、なかなか名前が呼ばれなかった。すると、自分よりあとで受付した人の名前が呼ばれた。名前が前後する事はあると思いますが… 自分よりあとの人が名前呼ばれたので、もしかしてと自動振込に行ったら会計が出来ていた。名前も呼ばれないのに… このままいっていたら何時間かかったか。もう少しスムーズにお願いします。	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 会計窓口におきまして、ぬけ・漏れのないよう院内アナウンスの徹底をしております。 患者さまの待ち時間が少しでも短縮できるよう取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
10	会計が遅すぎる。9時・10時は6人で計算しているのに、11時になると昼休憩に入るのか人数が半減する。そのため、一番会計が混む時間なのに、人が少ないから非常に会計が遅くイライラする。 11時頃は一番会計が混むのだから、逆に人数を増やすべきなのに少なくするのはおかしいと思う。 幹部の方はこういう現状をご存じなのでしょうか？ しっかり現場の事も把握して、患者を待たせないように改善してください。	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 会計窓口での算定する職員数が時間によって減少することはございませんが、患者さまの待ち時間が少しでも短縮できるよう取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

ご意見への回答（H30.8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
11	<p>若い看護師さん、笑顔でテキパキと行動、親切でお世話になり感謝致しました。</p> <p>痛み・苦しみ・回復が長引くかもしれないと思っていましたが、退院できて良かったです。</p> <p>有難うございました。大変感謝しております。</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>
12	<p>整形外科の〇〇先生ですが…</p> <p>言葉が上から目線です。患者は常に不安です。先生は同じ事を何回も言っている事でも、患者にとっては初めてです。なんでそんな事がわからない？みたいに同じ言葉言うにしても少しきつい言い方です。初めて診察してもらった時、えっ…と頭にきました。でも患者は先生を選べないし、また強く言うと今度来る時に気まづくなってしまうので……</p> <p>話し方をかえてください。上から目線、患者の身になってお願いします。</p>	<p>このたびは、患者さまへ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。</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。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>ここの病院では患者さんが居るのに通路で話をしている、朝のあいさつもしてくれなかった。とても気分が悪い感じがした。誰一人あいさつがなかった。（あったのは出入口に居た警備員さんだけ）</p> <p>あいさつは一日の始まりじゃないんですか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまへの挨拶を徹底できるよう、職員一同意識を見直してまいります。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくご指摘くださいますようお願い申し上げます。</p>
14	<p>8/19（日）清掃担当の〇〇さんの仕事があまりにも雑でした。</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。</p> <p>今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員による清掃手順にバラツキがないように努めてまいります。清掃についてお気づきの点がございましたら、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。</p>

ご意見への回答（H30.9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	会計のマイクで呼ぶ声が聞きとりにくい。マイクを口に近づけすぎではないでしょうか？声が割れて聞き取りにくいです。	<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>院内の放送設備については、老朽化が顕著で一部聞き取りにくいアナウンスがございます。患者さまへは極力明瞭な発音を心がけてまいります。</p> <p>なお、新病院においては、外来案内表示システムを導入する等わかりやすいご案内に努めてまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
2	入院中です。まだしばらくいます。 室内テレビでBSが見られないのが不満です。自治医大では室内テレビにもBSが入っているそうです。新病院を作っているなら、ぜひBSの導入をお願いします。今のままだと新病院にも入院しそうです。 BSの放送（有料のものはなくてもいい）があれば、入院生活も格段と楽しくなると思います。	<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>ご指摘をいただきましたテレビのBS放送については、現在のところ現病院では導入予定はありません。今後は、新病院で検討させていただきます。</p> <p>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>

ご意見への回答（H30.9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
3	<p>①携帯電話及び公衆電話の件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院の受付かどこかに書かれていたと思いますが、大部屋（4人部屋）にもかかわらず、大声で携帯電話を使用している人を何度も見かけました。どちらが掛けているのか掛かって来たのかわかりませんが、マナー違反です。電話する人は1人部屋にするという誓約書が必要だと思います。 ・各階にある公衆電話がテレホンカード及びコインも使用できませんでした。何の為の公衆電話でしょうか？NTTに調査して下さい。 <p>②患者のリハビリの為、廊下を最大限に利用する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各階の廊下にセンターラインを引く。（テープで可） ・通行は右側及び左側通行に統一する。 ・キャスター付きの点滴袋を左手で引いていますので（又は右手の人もあります）、左右の通行の区別をするとバッティングする事はありません。考えて下さい。 ・また同じようにリハビリの為、センターラインの始めと終わりにスタート及びゴールのアンダーライン（印を引く） <p>※4階（南館）廊下を上から見た状態。1周100m位が区切りが良いと思います。（図参照）</p> <p>私は患者として南館4階23号に8月22日～9月1日までいました。</p> <p>③各部屋に設置のテレビの件です</p> <ul style="list-style-type: none"> ・液晶TVの言い所でもあり、悪い所でもあります。見る位置により見にくい所があります。この件を解消すれば楽しくTVを見る事が出来ます。 1案、TVの角度を前後に又は左右の平行を微調整出来るようにしたらどうか。構造上出来ると思います。設置業者に確認して下さい。 2案、可能であれば天井にTVを付ければどうですか？ 3案、TV番組は地上デジタルだけでなく、BSデジタルも導入して下さい。 <p>④「イビキ」の問題に注目して下さい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4人部屋にいて3人が「イビキ」をかいている状態を想像できますか？寝不足になり、病院にて「イビキ」の為不調になったら笑い話にもなりません。「安眠鼻呼吸テープ」商品名ナイトミン（その他のメーカーもあります）を使用してみたらどうですか？口・喉の乾き、イビキを軽減し安眠を促しますので… <p>※病院に専門家がいるのにこのような問題を提起するのは恥ずかしい。</p> <p>現在新しい病院（平成31年度完成予定）の進捗状態がわかりませんが、①・②・③・④役に立つと思いますか？</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>ご指摘をいただきました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、角度が合わないと非常に見づらくなってしまいます。今後は、BS放送を含め見やすいテレビが導入できるよう新病院で検討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。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>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>リハビリで、病棟廊下を使って歩行訓練を行っており、ご迷惑をおかけしております。狭い廊下での訓練となりますので、ご指摘のように通行方向を考慮し、患者さま同士がバッティングしないよう、なお一層気を付けて訓練を行うように心がけたいと思います。</p> <p>ご意見として今後の参考にさせていただきます。</p> <p>4人部屋での「いびき」につきまして、不快な思いをされたことについてお詫びいたします。いびきをかく患者さまの体位の工夫や部屋の移動なども考慮し、すべての患者さまの療養環境の整備・改善に努めていきます。</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（H30.9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	<p>手術にあたって入院する際、まず担当医師からの説明があり、次に病棟看護師からの説明。その後移動し、看護…なんとかという入院の説明。受付カウンターへ移動し、薬に関する確認（同じ内容のくりかえし）精算と。その間かなり待たされ…。</p> <p>入院する患者は体調が悪い訳だからあちこち移動させられたり、かなり待たされるのはかなりの疲労。特にあちこち歩かされるのは身体にも負担が。（心身共に）</p> <p>人手不足で業務多忙で大変だと思いますが、今後移転する際にはなるべく患者に負担が少ないように、患者を歩かせるのではなくなるべく同じ場所で話が聞けるようなシステム・流れを検討してほしいです。</p> <p>私の友人の親が救急で来た際も、救急なのに検査を後回しにされたとかで…。</p> <p>今後に期待したいと思います。</p>	<p>入院の際の待ち時間や繰り返しの説明、移動に関しまして不快な思いをされましたことについて、お詫びいたします。</p> <p>誤認防止や事故防止の観点から重視した確認や説明があり、結果的に患者さまやご家族の負担になっているものと考えます。</p> <p>各部署が連携し、システムの見直し、改善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>
5	<ul style="list-style-type: none">・ 5階に入院時の出来事です。お風呂に入った時に頭からオケでバシャバシャとお湯をかけられて怖かった事を思い出しています。・ 看護師さんの言葉遣いで、一晩中悔しさとなさげなさで眠れなかった。・ リハビリ北館に行くと、大変だよと言われて怖かった。・ 北館に来たら、皆さんが優しくとても楽しい毎日でリハビリができています。	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>常に患者さまのことを考えながら対応していくように指導しておりますが、言葉遣い、言葉の内容など、入院生活に不安を与えてしまった事、また、入浴時の介助に関しても介助される側の事を思いやる気持ちに欠けていたように感じました。深くお詫びいたします。</p> <p>ご意見を病棟で共有し、患者さまに対する言動を反省し、自分がしてほしい対応をしていけるよう努力していきたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H30.9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>心筋梗塞で救急搬送され、医師の説明を家族が聞いていた時について、患者である夫のことをタバコを吸い続けていたのだから「今回こうなったのは、自業自得だ」と言われた。</p> <p>確かにその通りだと思うが、一番心配している家族にそのような言葉かけを初めて会った人から言われるということ。自業自得だから何なのか。心ない言葉かけだと切なくなり、しかも再手術を1日空けて行うことになり、不安でいっぱい。自業自得だから死んでも仕方ないと言われたようだった。そうだとすると、家族はずっと言い続けていたし…自業自得だから手術をすることが時間の無駄なのか？そんな患者のことは見放したいのか？と受け取ってしまう。</p> <p>不安でいっぱい。不安でいっぱい。日赤スタッフから優しい言葉かけは全くない。</p> <p>ステント手術の再手術の必要があることについての連絡が「今後の治療についてお話をしたいので、今来られますか？」と突然私の携帯に電話し、「今後のことなのに突然来てくださいと言われても、今すぐ職場を離れられません」と私が言うと「家族、誰も来られないんですか？」と3回言われた。結局、やや緊急性のある手術であり、当の患者である夫が胸の痛みを訴えていた。ならば、「再手術の必要がある」と伝えてくだされば、不愉快な気持ちにならなかった。</p> <p>看護師は「Drから今後の治療について家族を呼んで」と言ったからそう言ったと言いつつ、「誰も来られないんですか？」と言った冷たい言い方に傷ついた。</p> <p>私は「主人に何か起きたんですか？」とびっくりして尋ねたが、看護師は「今は安定している」と言った。Drの言ってることと主人の胸の痛みの訴えと全く違うことを私に伝えていた。不適切な言葉遣いだと怒りを覚えた。正確な伝え方をしてください!!!</p> <p>看護師の名前は〇〇さんです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご家族の方に不快感を与えてしまい申し訳ありませんでした。本人及び病棟スタッフ全員で今回の出来事について話し合いをしました。ご家族に対する接し方、説明の仕方、態度等について今後注意を払い、不安が軽減できるような看護の提供に努めてまいります。</p>

ご意見への回答（H30.9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	<p>父の追加治療（手術）にあたり説明不足と感じたため、すでに準備中だったが質問したところ、医師の伝言を受けた看護師の〇〇さんが不適切な対応をされた。質問に対し、「問題ないです」とだけ答えられたので、大丈夫と思える理由（説明）がほしかった。「同意書にサインしましたよね？」と強い口調で威圧的に感じた。また、うやむやにしたいのか何なのかわからないが、「三角きんを買ってきてください」とやり取りのあとと言われた。手術後すぐ使う必要があるのかと思ったが、実際使われていない。なぜ、このやり取りの時に買いに行かせたのか、人払いしたいのか。そう思えてならない。</p> <p>病室には三角きんが用意されていた。（病院の備品）よけいに買わされた理由がわからない。金額的な事で言うのではなく、その応答の仕方に問題を感じる。看護師は時間のない中対応されているので、余裕がないのか人としての思いやりが欠落していると思う。要指導して下さい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご家族さまに大変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。今回の件に関しまして、本人と病棟スタッフ全員で話し合いの場を設けました。患者さまの状態が変化した場合のご家族さまの不安な気持ちを考えた接し方、態度を心がけていきたいと思います。また、準備して頂く物品の説明に関しましても、分かりやすい説明の仕方について改めて話し合いをしました。</p> <p>今後は安心して治療が受けられるような看護の提供に努めていきたいと思います。</p>
8	<p>トイレのチェックを見ました。毎回時間どこも同じく書いてく人もいますね。場所によっては違う時が書いてあります。</p> <p>トイレの周りが汚い。</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、各作業員による清掃手順にバラツキがないように、清掃員の指導を定期的に行ってまいります。また、トイレの清掃記録に関しては、各個人にバラツキが見られましたので、清掃後に記入するよう統一いたしました。</p> <p>清掃についてお気づきの点がございましたら、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。</p>
9	<p>5階の〇〇さんは、私たちの身体の変化に気づいてくれます。姿を見ると安心します。</p> <p>どうもありがとう。無理しないでください。</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>
10	<p>お世話になっております。</p> <p>看護師さんをはじめ、病院関係者様に観て頂きたい映画がありまして。</p> <p>作品名は（パッチ・アダムス）実在する医者の実話です。</p> <p>20年前の映画になりますが、その映画の予告で「医療関係者は是非、観て下さい」という映画でした。</p> <p>私事ですが、映画が終わっても涙で映画館から出られない程感動し、いろんな意味で考えさせられ、今でもDVDを観ています。</p> <p>何しろ素晴らしい映画と思います。世界中の医療関係者、介護関係者、家族などパッチ・アダムスの考え方に少しでも共感して頂けたらと思います。</p> <p>押し売りとなりましたが、どうか宜しくお願いします。</p>	<p>貴重なご意見いただきましてありがとうございます。</p> <p>今後、院内広報等で職員へ案内させていただきたいと思っております。</p>

ご意見への回答（H30.9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
11	<p>9/13、人生初めての手術をこちらで行っていただきました。手術前から帰宅まで不安なく過ごすことができました。形成外科の先生、看護師の方、また手術部の看護師の方々、本当に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>
12	<p>リハビリということの理解も出来ぬまま、この病棟にきてまもなく退院の見通しとなった。家に帰っての不安と喜びの交差するこの頃である。</p> <p>この部屋での思い出はさまざま。Kさん90才はお耳が遠くにあって、呼びかけるT先生の面倒見の良さは、感動的であった。上手に納得させて、リハビリに。最後に3mほど歩いて椅子にかけさせおやつタイム。大好きなお菓子を食べて水を飲む。嬉しそうに笑うKさんは自分の食べかけの菓子をT先生の口にほうりこむ。「せがれだから」とKさんは言う。かたわらでHさんの激励は欠かせない。午後の陽ざしが差し込む部屋で笑いがいっぱいになる。「リハビリとはこういうことか」と思う。</p> <p>一期一会という言葉があるが、私にとってHさんと同室になったことは生涯の出会いとなった。Hさんの幼少期、青春時代、嫁いで「嫁・姑」の問題。農業の大変さと倍ます喜び。今は「悠悠自適」の生活。私には学ぶことがいっぱい。誰かダンゴ持ってきてくれないかな」と言いながらお中日を過ごす。(9/23)</p> <p>Kさんが退院してOさんが来た。97才というが、おしゃれで立派な経歴をお持ちのようだ。ボーイフレンドが毎日来て、かいがいしく世話をしている。帰り際の仲の良さは「老いてなお」という言葉通りで。私はこの歳にして初めて見る光景である。</p> <p>この病棟について1つ。</p> <p>私のベットのちょうど顔の上（と思われる）に、点滴を吊るす器具がある。これが落下するおそれはないと思うが、寝ていて目の上にあると「もしや」みたいな気持ちになる。この器具を足元の方に移動しておいてくれると安心である。今はへたに移動されるとホコリが落ちてきそうなのであとでよろしく願います。</p> <p>看護師さん、介護士さんの笑顔に感謝です。9/24</p>	<p>このたびは、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>普段気が付かなかった、天井のフックやホコリにつきましてのご指摘ありがとうございました。患者さまの入院生活が快適に過ごせるように努めてまいります。</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
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、なにとぞよろしくお祈りいたします。</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
4	<p>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>	<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。 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。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>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。病人の方を考えていますか？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>	<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。 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	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。） 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>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	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>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」（バックグラウンドミュージック）を流したらどうですか？少しは待ち時間も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うか、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。家族のいない見え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、宜しく願います。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、大変申し訳ございませんでした。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>

ご意見への回答（H30.11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	面会カードのひもが汚れていて首にかけたくありません。たまに洗濯とかしているのでしょうか？	この度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。今後、衛生面を含め検討させていただきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
2	デイルームにマンガ本を置いてほしい。	ご意見ありがとうございます。 デイルームは患者さまとの面会の際や院外の医療関係者との面談などに使用するほか、談話室としてご利用いただける場所となっています。また、一部ではありますが、医療情報提供のための情報誌やパンフレットも置かせていただいております。 多くの方が利用する場所であり、個人の嗜好が大きいマンガ本などを置くことは管理の面からも難しいと考えます。何卒、ご理解いただけますようお願い申し上げます。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	看護師の態度が悪すぎる。患者に対して思いやりがない。あつかいがざつすぎる。もっときちんと指導して下さい。	当部署の看護師の態度や対応に不快な思いをされましたことについて、深くお詫びいたします。日頃から患者さまやご家族の視点に立った看護が実現できるようスタッフ一同努めておりますが、このような思いをされたことは部署管理者として指導不足であると考えます。今回頂いたご意見を部署内で共有し、自分たちの行動や言動を振り返り、看護師としての姿勢を改め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した。

ご意見への回答（H30.11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	<p>11/5、胃カメラをやっていただきました。 看護師さんたちが親切で助かりました。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>H30.3.3 朝方に電話にでた事務の人（夜間）、なぜ自己判断で断るのですか？診てもらえず、死にそうな思いをした。先生に確認するとかできないんですか？あなたに何の権限があるのですか！！！！</p> <p>H30.3.3 朝方にいた救急室の看護師の態度が悪い。具合が悪い人に向かって、人が傷つくようなことを言わないで下さい。人として最低！自分が言われたらどんなに傷つくかよく考えて物事を言うように。今でも忘れられないくらい傷つきました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 体調悪く救急外来を受診している中、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。今後このような対応が繰り返されることが無いよう、患者さまやご家族の方々の立場に立った対応を心がけてまいります。 スタッフ一同、接遇に関し丁寧な対応ができるよう指導してまいります。</p> <p>この度は不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。 患者さまに寄り添った対応を心がけて参りますので、何卒よろしくお願いいたします。</p>
6	<p>①紹介状 ・市町の健診でチェックされ県事業団の紹介状持参 ・開業医からの紹介状持参 ・開業医からの紹介状持参で予約等がされている方 この対応について分かりづらいと思います。</p> <p>②泌尿器科のpmの診察で受付は1時からとなっている。10時ごろ来院され受付が出来ない。再度出直しとなるので検討を。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 紹介状をお持ちの患者さまは正面受付にて受付をしております。予約がある紹介患者さまは正面受付で受付後、地域連携室へご案内しております。ご不明なことがございましたらお近くにいるスタッフにお声かけいただきますようお願いいたします。</p> <p>泌尿器科受付時間は初診、予約外で来院された場合午後からの診察日に関しては、午後1時からの受付とさせていただきます。ご理解ご協力をお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H30.11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	採血に午前11時20分頃当院に来たら、採血は11時までと言われました。確認をしたら午後3時まで大丈夫のはずなのに感じの悪い対応で不愉快な思いをした。（窓口担当者、〇〇さん）	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。受付担当者の認識不足によりこのような対応となってしまいました。今後は教育を徹底し改善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。
8	みんなと一緒に部屋にテレビを付けてほしいです。理由は、お金をいれないとテレビを見れないなんてケチすぎると思います。テレビを付けてください。この病院はケチケチさんばっかですね。	不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘をいただきましたベットサイドに設置してあります患者さまのテレビの視聴ですが、現在はカード1枚1,000円800分の設定となっており、約13時間20分視聴できます。無料のテレビについては、面会室等に設置していますので、そちらを利用してください。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。
9	家族がTELがつかないため、第三者として外来に付き添いました。TELがつかないことを看護師さんに叱責されました。周囲に人がいる中、大きな声で、善意で付き添ったのに。名札がなく名前はわかりませんが失礼な態度に怒りを覚えました。	貴重なご意見ありがとうございます。家族に連絡がつかず、第三者として救急外来に患者さまを受診させるために付き添い対応されていたにもかかわらず、家族に連絡がつかないことを看護師が責めるような言い方をしてしまい不愉快な思いをされたこと、大変申し訳ございませんでした。接遇に対して細心を払って対応することをもう一度振り返るよう看護師に指導いたしました。患者さまが安心して受診できるように患者さまや付き添ってこられた方の立場を考えた行動をとるよう努力してまいります。
10	受診時の呼び出しがはっきりせず聞き取りづらい。1回では聞き逃してしまう。	貴重なご意見ありがとうございます。患者呼び出しについては現在マイクで呼び出しをしておりますが、新病院ではディスプレイに番号表示および音声による呼び出しを検討しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

ご意見への回答（H30.11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
11	いつも思うのですが、患者が聞きたい事、わからない事を知りたいと思っているのに、一方的に説明して終わりにしてしまう方がいます。それは、看護師さんや事務の方にもみられます。具合が悪くて来ているのだから、もう少し心配りが欲しいです。	この度は、当院職員の接遇に対して、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。気になることなどございましたらご相談ください。今後も接遇向上へ努めていきたいと思えます。 貴重なご意見を頂きありがとうございました。
12	ぱぱのこと、元気になってくれてありがとう。	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（H30.12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>内視鏡の洗浄→消毒などが気になりました。待合室に、機器の紹介写真はありました。どの様に洗浄・消毒がされているのか工夫が欲しいと思いました。（過去には他の医療機関でO-157に感染した事例もある様です。）</p> <p>上記は平成27年7月9日に投書した内容です。その下に今日平成30年11月26日、追記しました。</p> <p>今日の新聞報道で、オリンパス内視鏡機器による感染報道がありました。日赤の今までの対応と、これからの対応を詳細に揭示して下さい。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当院ではオリンパス社の内視鏡と洗浄機器を使用しております。また、日本消化器内視鏡技師学会に基づいた内視鏡の洗浄・消毒のカイドラインを遵守し、洗浄履歴を残しております。また、感染管理認定看護師の管理のもと環境整備に努めております。</p> <p>2018年のオリンパス社の感染報道ですが、側視鏡先端の洗浄不十分により、欧米で190人の感染者が出たとのこと。当院では、同じ機種の内視鏡は使用していません。また、上記ガイドラインに沿って先端キャップを外し、専用ブラシで洗浄し、専用洗浄機を使用しています。</p> <p>今後とも安全・安楽な内視鏡検査を受けていただくため努力していきたいと考えています。</p>
2	<p>お世話になります。先日、入院時の説明を看護師さんから伺いましたが、入院で用意いただくものという事で一覧表をいただきました。前回入院時には、最小必要なものという事できまこまかく説明して下さいましたが、今回は一覧表だけでこちらから質問しても明確な答えがなく、必要枚数など何も教えてもらえませんでした。前回とは異なる診療科なのでとても困りました。病院内の売店も閉店していたので、準備するのも大変でした。担当した看護師さんにもよるのでしょうか？看護師さんたちには日常茶飯事でしょうが、私たちにとっては病気や入院する事は特別な事です。</p>	<p>入院時の説明で、大変ご迷惑をおかけしました。</p> <p>現在、患者さまの入院が決定した時点から不安なく入院生活が送れるように、入院支援を行っています。全ての入院患者さまに対応している状況ではありませんが、今後窓口を統一していきたいと考えています。看護師の説明や案内が、対応する看護師で変わる事がないように指導、教育をより一層行っていき、患者さまに寄り添うケアが行えるようにし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	<p>12/12（水）AM10:51頃、外来診察終わって患者様が車乗時に車椅子ごと一回転し落下、前頭部切傷、外傷を受けたと報告を受け、QQ室に連行した際、QQ室職員の対応にびっくり！！</p> <p>患者さんだけ連れてきてくれても困ります。患者さんを見るでもなく、Faはと問われました。直ちにみてほしかったと思う。QQ職員数名いるにもかかわらず、その対応の仕方では助けられるものも助けていただけないと思います。</p>	<p>この度は、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>患者さまやボランティアの方へ配慮が足りなかったための確な対応ができず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、このようなご指摘を受けないよう患者さまや家族の立場に立った対応を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>今日診察にかかりました。AM11:00前、診察室5番での先生には二度とかかりたくないと思いました。あんな先生がいるんだと本当嫌になりました。名前がのってなく、医師としかなかったのですが。</p>	<p>このたびは、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。</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（H30.12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
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検温は決まった時間に来ないのだろうか。 ・ 薬の服用ですが、本来であれば薬の間違いが無い様に服用前には必ず名前を確認するべきだが、確認がほとんどされなかった。万が一、薬を間違えて飲ませた場合は大問題になりますね。 ・ 日勤や当直の担当看護師の挨拶がない方が多い。バインダーに「本日の担当看護師」の名札（ラミネートしてあるもの）を挟まない看護師が多い。 ・ ナースコールを押しているのに直ぐに来なかった。5分以上経過し2回目のナースコールを押しても直ぐには来なかった。こちらが色々言わなければ、きっと看護師本人から謝罪の言葉もなかったのでしょうか。まず、人として常識としてどうなのでしょう。そういった「遅れ」が命に関わる事もあるので、それをきちんと理解しているのだろうか。たかが「吸引」と思っているのだろうか。鼻呼吸が出来ないで子供が苦しんでいるのに、窒息したり、酸素がまわらなくて障害が出たり、最悪死に至った場合、病院側はどう責任を取るつもりなのでしょう。それでも患者の命を扱う医療従事者でしょうか？看護師資格を持つ方々なら、そんな事は言わなくても分かると思います。 ・ 空調のエアコンがホコリだらけ。見るからに掃除がされていない。これでは小児科病棟として、子供達がホコリなどを吸ってしまい、環境が良くないと思います。これは病院が古いからとかではなく、衛生管理の問題だと思います。 ・ エアコンを使用しているから仕方がないが、部屋の空気や病棟自体が乾燥しすぎている。全体的に湿度が足りていないので、改善の余地はないのでしょうか。 ・ 個室についてですが、高い料金を支払っているのでもせめて個室はテレビカードを使用せずに、テレビは無料にした方が良くと思います。 ・ 保護者の付き添い入院について、掛け物が子供用しか用意されていないので、緊急で入院した場合などは持ち合わせていない為、掛け物のレンタルなどもあれば良いと思う。あるのかもしれないが、全く聞かれず配慮がない。 ・ 緊急入院したが、入院当日の部屋代が22時以降に入室した場合、料金が発生しないとの説明がなく、何時何分に入室した時点で個室代（部屋代）が発生するとの説明がなかった。入室した時間なども病院側の看護師は把握しているが、こちらは分かるはずがないので説明する義務があると思う。高い個室代を支払う訳なので、きちんと丁寧に説明すべきだと思います。説明があれば、入院当日は大部屋にするという選択も出来た。… etc <p>個人的な意見ではありますが、改善して頂けたら幸いです。他にも私と同じ様な思いをしている、又は感じている患者様や保護者の皆様沢山いる事をご理解して頂けたらと思います。今後スタッフの指導をきちんと徹底した方が良くと思います。患者様は看護師ひとりひとりの事をよく見ているのを忘れて下さい。</p> <p>3月からの新芳賀赤十字病院に期待しております。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>定時の巡視や検温時間などについては決めておりますが、病状やお子様の午睡の様子で前後させていただいております。また、お薬の与薬の確認については、看護師全員が基準を徹底できるように指導してまいります。吸引については、お子様の状態に合わせて細やかに吸引をしているつもりですが、直ぐに対応できずにご心配をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>夜間の入院で、付き添いをされる保護者の方の掛け物についてや個室等の詳しい説明不足についてご迷惑をおかけいたしました。検討してまいります。</p> <p>今回のご意見を受け止め、お子様とご家族が安心して入院生活を過ごすことができるように努力していきたく思っています。</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。</p> <p>現在、エアコンフィルター清掃については、年4回実施しております。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。湿度の調整についてですが、外調機による加湿のみであるため、設備的に限界があります。市販品加湿器を導入する事も可能ですが、感染対策上の問題が生じるため、導入を控えておりますのでご理解ください。</p> <p>また、個室の料金設定については、現病院での決定事項となっておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>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。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（H31.1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>食事の時に温かいお茶を出して下さい。 出さない病院ここが初めてです。他は出してくれますよ！たいまんです！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただきました温かいお茶の提供についてですが、以前他の施設で温かいお茶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させていただいております。 同様のご意見を1年前にもいただき給食委員会等で検討いたしました。患者さまやご家族さまには現行の通りでお願いする方向となりましたので、併せてご報告いたします。</p>
2	<p>①身障者用駐車場の歩道横に設置してある夜間用の外灯4ヶ所のうち、3ヶ所が長期間消えたままとなっていますので、修理をお願いします。</p> <p>②外科診察室前に設置されている待合用の椅子の向きが“対面”となっている為、下記の様な思いを感じています。 ・病院に来ている患者やその家族等の顔は暗くなりがちだと思います。それが対面であるがゆえに、見られたくないし見たくもない顔等々が腰かけたと同時に視野の正面に入って来てしまい、わざわざ視線をそらせねばなりません。 ・椅子の設置方向が診察室と直角に向いている為、耳の遠い人はスタッフからの呼び掛けに対し、気付きにくなっています。 ・椅子に座っている人の中には、対面している人どうしが足を組んでいる人もいて、その間を気を遣いながら、ただでさえ病気で気が重いのに“失礼します”と声を掛けて行くのも疲れます。 ※新病院では“診察室側に向かって、一方向での設置”が良いのでは？と考えます。</p> <p>③芳賀赤十字のホームページ内にある「病院案内」→「病院概要」の中の“病院見取図”ですが、記載されている文字がピンボケで全く読み取る事が出来ません。ネットで情報を得るのが当たり前となった今の世の中、正確な情報を得たいと思いますが…。</p> <p>細かな事ばかりですが以上、よろしく見直し・検討をお願いします。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。夜間自動点灯型の歩道灯ですが、早急に点検し改善いたします。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。外来待合室の椅子は、待合室の広さや患者数を考慮して配置しておりますが、患者さまのお気持ちに寄り添えなかったこと大変申し訳ありませんでした。 今回のご意見を参考に新病院での待合室椅子の配置を考え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した。</p> <p>貴重なご意見いただきましてありがとうございます。 当院ホームページ内の「病院見取図」について、文字が読み取りやすくなるよう修正し、画像をクリックすることで拡大してご覧いただけるようにしました。 今後もお気づきの点がありましたら、ご指摘いただくと幸いです。</p>
3	<p>本日（1/24）午後、薬局窓口でインフルエンザの吸入薬を行っていました。その患者さんは咳もしていました。もしインフルエンザに私たち他の患者もうつってしまったらと思うとおそろしいです。他の場所で行うことはできなかったのでしょうか？まだまだインフルエンザの時期ですので・・・早急な対応をお願い致します。</p>	<p>入る必要がある薬剤であるため、薬剤師の立ち合いのもと院内で確実に吸入して頂いています。しかしながら、お薬受け渡しカウンターでの吸入は他の患者さまへの配慮が欠けていたと思います。今後は、患者さまのいない部屋へと誘導し吸入して頂くようにいたしました。これからは患者さまの視線で指導を行うことを心がけていきたいと考えています。ご指摘ありがとうございました。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
4	<p>小児科に入院させていただきました。とても親切にいただきありがとうございます。親が付き添いだったのですが、部屋の湿度が15%～20%台と低く、風邪を引き、家族全員体調崩しました。病室の環境を整えるのは体の回復に必要なことだと思います。通常50%～60%の湿度を保つことが何よりも大切だと思います。病院だからこそ環境が大切だと思います。</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。 現在、当院の空調設備については、温度・湿度の調整等制御方法が病室により異なり、同じ個室でも個室単体で制御できる病室、ゾーンでしか制御できない病室等のバラツキがあり、部屋により療養環境が変わってしまう現状です。患者さまにはご迷惑をおかけしますが、新病院の開院も控えており改修等控えておりますのでご了承ください。 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>
5	<p>待ち時間が遅すぎる。2時間も待つ診察が5分とかふざけている。もっと考えてください。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 待ち時間につきましては、少しでも患者さんをお待たせしないよう尽力しておりますが診療内容によってはお待たせしてしまうことがあります。引き続き待ち時間の削減に努めて参りますのでどうぞご理解ください。</p>

ご意見への回答（H31.2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	5日ほどの軽い入院でしたが、大変良くして頂きました。患者さん一人一人のニーズに答え、気持ちに明るく優しく寄り添う看護師の皆さん、朝・夕、様子を気にかけてくれる先生方。薬剤師さんや食事・清掃を担当して下さる職員さん。皆さんにとっては数多く接する患者のうちの一人かもしれません。しかし患者さんにとってはとても励みになる存在だと思います。色々と大変な事が多い職業だと思いますが、これからもどうかお身体に気を付けて頑張ってください。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。 今後も患者さま一人ひとりに寄り添い、患者さまが安心して入院生活が送れるよう職員一同努めてまいります。
2	前から婦人科で呼ばれるのが遅いと思っていましたが、予約なしならまだしも、予約で来ているのに1時間過ぎてても呼ばれないのには頭にきました。前の予約者が全員呼ばれてないのに、次の時間帯の人たちが自分よりも先に呼ばれているのにはさすがに腹が立ちました。時間内に呼べないのならその時間に予約をいれないでほしい。必ず1時間以内で呼べるようにしないと私みたいに不快に思う人がたくさん出ると思う。ちょっと考えて欲しい。	予約で来院されたにもかかわらず長い間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。予約優先で診察をしていますが、緊急を要する患者さまがいた場合や診察内容によっては予約時間通りに診察ができなくなることをご理解いただきたいと思います。 待ち時間につきましては、少しでも患者さまをお待たせしないよう尽力してまいりますのでどうぞご理解ください。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	再来受付機について ・年に2回の検査（診察・検査・結果で1回に3日来る）があり予約で来院するが、再来受付機で出来ず窓口へ行く。予約なのになぜ？ ・再来受付時に音声で受診科へおまわり下さいといっているが検査後受診科の人もいる。その人の予約内容に合わせた音声であるべきではないか！	この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。前回の受診から3か月受診歴がない患者さまは自動再来機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。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に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。 自動再来機の音声に関して、患者さまの予約内容にあわせた案内にすることはシステム上変更できないことをご理解ください。ご不明なことがありましたらお近くのスタッフにお声かけ下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。
4	入院室、TVはイヤホンを使わない、電話はかけ放題でうるさすぎる。注意してくれるようにしてほしい。退院時、薬剤師さんがなかなか来ず。帰るのが遅くなった。	ご意見ありがとうございます。 入院中の療養環境において、不快な思いをされたことに対し深くお詫びいたします。入院されるすべての患者さまに入院中の療養生活についてオリエンテーションを行い、テレビ視聴や携帯電話の使用についても説明しております。入院中はルールやマナーを守っていただけるよう説明しておりますが、職員の配慮も足りなかったと思います。 患者さまの療養環境を整備することは重要なことと認識しておりますので、再度スタッフと情報共有し、療養環境の整備に努めて参ります。また、退院時の薬剤師の対応についても体制の見直しなどを検討していきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	父が転んでけがをして急患でお世話になりました。看護師さんも医師の先生もとてもよく診ていただき、心から感謝しています。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。
6	痛みがあり身動きが取れず来院。10日前にインフルエンザにかかった事伝えたら、現在熱や症状もないのになぞにインフルエンザ検査(検査対象は発熱後12～24hのはず)入院希望したらあからさまに嫌な顔。トイレにも行けず、痛みで嘔吐するほどなのに。 何とか頼んで入院させてもらえる事になったが、心電図、レントゲン、採血、尿検査に行ってこいと。入院後に病室でもできる検査だと思う。普通の病院なら。死にものぐるいで検査。 (心電図の順番が最後が黒→紫のはずだが紫→黒だったのは、ここの病院はそうなのか) インフル検査はもちろん(-)咳はごく時々(喘息のため)なのに、インフルの可能性もあるため個室管理(+1,000円) 入院費をかせぎたいとしか思えない。 全てにおいて不信感でいっぱいだった。	平成31年2月12日に、患者家族様から胸部心電図電極の順番が「黒(V5)→紫(V6)のはずだが、紫(V6)→黒(V5)だったのは、ここの病院ではそうなのか。」というご意見がありました。 調べました結果、ご指摘のあった胸部心電図の黒(V5)→紫(V6)が紫(V6)→黒(V5)で記録されておりました。以後、このような事がないように検査技師の再教育及び再発防止に努めて行きたいと思っております。このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見への回答（H31.2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	<p>月曜からお世話になりました。3日間と言うみじかい間でしたが皆様よくして頂き痛みも少なく退院できました。</p> <p>オペの時ですが、オペの準備をして頂ける方は女性の方が良かったです。新人さんかどうかわかりませんが、靴下をはかせて頂く時も雑、服を着ている時にカーテンを開けられるなど、すごく不愉快でした。オペで不安なのに、無言でオペ室に行ったり、オペ後のサポートもわからないのかどうかわかりませんが病室で大きな声で話したり、走ったり、その男性1名の看護師がすごく不愉快でした。名前は書きませんが指導・教育した方がいいと思います。本当に不愉快でデリカシーが無いのかな？って思うほどでした。後は皆さん、よくしていただいて良かったです。ありがとうございました。</p> <p>2/6水曜日</p>	<p>この度は、手術を受けるために、入院していただきましたのに、不愉快な思いをさせてしまった事に対し、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>患者さまの立場を理解した上での看護師の配慮が不足、適切なケアを提供できませんでした。患者さまに対する配慮、丁寧な対応ができるよう、看護職員に指導をしております。</p> <p>患者さまの思いに寄り添った看護を提供できるよう心がけてまいりますので、今後も当院に対しご支援くださるよう宜しくお願いします。</p>
8	<p>芳賀赤十字病院さまへ</p> <p>ながいあいだお世話になりました。とくに交通事故のちりょう、インフルエンザのちりょう、発作のちりょうです。とてもお世話になったのになくなる時いたときはさびしくなりました。つぎは北真岡に新しく芳賀赤十字病院になるけどそっちになっても、今いってる発作通院をしっかりとるようがんばります。ながいあいだおつかれさまでした。そして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>
9	<p>体温計がおそい。計測がもっと早いものに変えてほしい。</p>	<p>体温計についてのご意見に対し、回答させていただきます。</p> <p>正確に体温を測定することを最優先に機器を選択し使用しています。今後は、正確性だけでなく利便性を考慮した機器の選択に努めていきたいと考えております。</p> <p>計測に時間を要し、ご不便をおかけしておりますがご理解いただければ幸いです。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>室内に冷蔵庫を入れて下さい。室内のテレビが映りが悪くて見えません。BSも見られるようにして下さい。</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>ご指摘をいただきました冷蔵庫・テレビの件ですが、冷蔵庫は南館病棟の大部屋の方については共有の冷蔵庫を使用いただいております。新病院では床頭台ユニットの一部に冷蔵庫を設置する計画で進めております。また、テレビについても同様となりますが、角度調節のしやすいテレビを導入する計画で、BS放送についても視聴できるようになります。何かございましたら、お近くのスタッフまでお声かけくださいますようお願いいたします。</p>
11	<p>中央路五階 〇〇先生、スタッフの皆様へ</p> <p>この度は、私、〇〇の一命を救って下さり、ありがとうございました。心よりお礼申し上げます。人間、誰しも病気になると弱者になります。そんな時、どんな薬よりも皆様の優しいお気持ちでの対応が一番の特効薬でした。</p> <p>どんなに技術や科学が進歩しても人間には、運、不運があるものいつかは必ず亡くなります。しかし、生きている間には、人に優しくし、また優しくされたいものです。皆様のご活躍、ご健勝を心から願っております。先生、ありがとうございます。スタッフの皆様、ありがとう。ほんとうにありがとう。</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>今後も患者さま一人ひとりに寄り添い、患者さまが安心して入院生活が送れるよう職員一同努めてまいります。</p>

ご意見への回答 (H31.3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>食事の味がうすい。メリハリがない。何の味なのかわからない。→食べたくなくなる。</p> <p>塩分糖分の制限があるのかもしれないが、ある人はもちろんだしやうま味で食べて心も元気になってもらえる工夫をして下さい。旧日赤の時の方が食べられた。</p> <p>野菜のゆでたものに味がなければ食べられない。何を食べているのか。残飯の量が増えているのでは？</p> <p>→とにかく入院している方の食事をスタッフの方も食べてみてほしい。(塩分控えめでもおいしいものはたくさんあります。) 昼のなすもまずかった。病人食=まずいでは食事が唯一の楽しみの方もいるはずです。病気と戦う力は出てきません！ご検討を！</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>味が薄いものに関しまして、野菜を茹でた際に水を切るのが甘く調味料が浸透していなかったことが原因として考えられます。</p> <p>また、3月1日から給食業者変更に伴い、作業に不慣れな従業員が多数おり、煮物等の水分量が多く、既定の調味料では薄くなってしまったと考えられます。</p> <p>対応策といたしまして、野菜を茹でた際はプラスチック（急速冷蔵庫）を使用し余計な水分を出さないようにします。</p> <p>また、調理師同士での味見の確認や調理方法の統一化を図り、慣れない従業員に関しては1人で作業させることなく、確認作業を徹底いたします。</p> <p>この度の患者さまのご意見を真摯に受け止め、従業員教育を徹底し、安心安全で患者さまに喜ばれる食事作りを目指し業務を遂行してまいります。</p>
2	<p>面会の為、来院した際、入館許可書の交付を受ける為に記入する用紙を簡略化を希望します。</p> <p>病院移設前は記入していなかったのとまどいを感じました。特に時間外に手続きをしたので、時間外窓口の人があふれかえり、窓口担当の方が大変そうでした。</p>	<p>貴重なご意見大変ありがとうございます。</p> <p>新病院移転に伴い、セキュリティの強化のために、全ての病棟に入室する際に、カードキーが必要となりました。患者様の安全等も考慮する上では、必要な措置だと考えております。その上で、入館する際の手続きですが、今回のご意見を受けて、入館許可書の必要事項等の内容や手続き等を再度検討し、よりスムーズな手続きができるように改善していきたいと考えておりますので、今後ともよろしくご意見申し上げます。</p>
3	<p>洗濯機が1つでは間に合いません。</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>ご指摘をいただきました洗濯機ですが、稼働状況を見ながら増設の必要性を検討いたします。何かございましたら、お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>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・3階東病棟 ・ファミリーラウンジの照明が低いため頭がぶつかってしまった。上に上げてほしい。 ・トイレの便座除菌液が入ってなかった。トイレの手洗い洗剤もないし、手ふきティッシュタオルがまだ設置していなかった。 ・トイレの表示が外にないのわかりづらかった。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当する箇所を確認しましたところ、本来、照明の真下にテーブルを設置する設計となっていました。テーブル位置のズレが生じており、修正させていただき改善いたしました。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの表示が外にないのわかりづらかった。 	<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>ご指摘をいただきましたトイレ便座クリーナー・手洗い洗剤・手ふきペーパーの消耗部材ですが、新規配置の方が抜けていたと思われるので、今後は清掃時の点検を行い防止していきます。また、トイレの表示については、運用を見ながら検討いたします。何かございましたら、お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>
6	<p>もえるゴミの入れ箱を設置して下さい。不便ですよ。</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>ご指摘をいただきましたゴミ箱の件ですが、今後の運用をふまえて設置場所・種類等を検討し、不足のないよう対応いたします。何かございましたら、お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>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・1階入口セブンイレブンの前のモニターに会計のモニターがあるといいと思います。会計待ちの方がセブン前を利用すると思います。これから診察の方は飲食しないので。 ・会計のシステムが旧日赤と異なり各科でしてから会計が出るというのを、はり紙、もしくは受付時orファイルにテプラで知らせる等あるといいと思います。以前との変更点はわかるようにした方が、ご老人も多いので助かります。 ・新しい建物で何かと職員の皆様、先生方、スタッフの方大変かと思いますが、より良いシステム等（患者の名前を呼ばないetc）があり、ありがたく思います。どうぞお身体気を付けて下さい。 	<p>新病院においては、会計の算定方式を変更（従来の中央算定からブロック算定に変更）し、ほとんど待つことなく会計ができるように改善されましたので、コンビニ前のモニター設置は見送ります。</p> <p>この度は、外来受診の際にご不便をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>新病院での外来受診に関してホームページに掲載、総合案内に受診案内を用意しておりますので参考にいただければ幸いです。ご不明なことがありましたらお近くのスタッフまでお声かけください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>
8	<p>眼科に始めて来ました。受付もとても親切におしえてくれました。</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>
9	<p>H31.3.6.AM10:00頃</p> <p>①眼科の廊下の待合室が狭い。(椅子が少ない) 眼科の部屋の内の椅子も少ない？</p> <p>②受付票が小さい。 受付番号が小さくて見づらい。(自治医大のような大きな用紙にして番号を大きくしないと老 人には無理)</p>	<p>ご指摘いただきましてありがとうございます。</p> <p>眼科に受診いただいた際にご不便をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>A外来にソファを増やしました。今後も外来ソファの数や配置については検討していきたいと思っています。</p> <p>受付票に関しては、現在のシステムでは用紙の大きさの変更はできないため、新しいシステムを導入するにはいただいたご意見を参考にしたいと思います。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答 (H31.3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	ひばり薬局の前の歩道のえん石がないと通るのが助かるのですが、足が上がりづらいので、ストレートに歩けると良いと思います。トイレが少ないような気がします。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当する箇所を確認しましたが、近くに横断歩道があるため、そちらをご利用いただければ幸いです。</p> <p>ご意見ありがとうございます。</p>
11	トイレの消毒液なし。手洗い後ペーパーなし。トイレ掃除してないみたいに床にしみがある。	<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>ご指摘いただきましたトイレ便座クリーナー・手ふきペーパーの消耗部材ですが、新規配置の方が抜けていたと思われるので、今後は清掃時の点検を行い防止していきます。また、トイレの清掃作業についても、抜ける事のないよう再確認し、清潔を保てるよう作業いたします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけ下さい。都度対応するよう努力いたしますので、ご協力をお願いします。</p>
12	眼科のイスが白くなって見えづらく座りづらい。赤いほうが見えやすい。	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>待合室の椅子に関しては、いただいたご意見を参考に検討していきたいと考えています。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	新しくキレイですが、イスが少なく小児科で立ってまたなくてはならないのはいかがなものでしょうか？喫茶店ならともかく具合が悪くて来るのに座れないとはびっくりです！	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は立ってお待たせすることがないよう、患者さまの気持ちに寄り添った対応をし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>
14	身体障害者用のパーキングエリアの設備に不備があります。私は車イス利用者なので移動する際、両手がふさがるのでカサが使えず、雨天時はぬれて困ります。お年寄りの介助で使う人もぬれてしまうでしょう。自治医大は屋根があります。見習ってほしいですね。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当する箇所を確認しましたが、今後検討する方向で進めたいと考えます</p>
15	とっても親切に教えて頂きありがとうございます。ただ、いろいろな受付場所が混雑していて、並んでいても1列に並ぶ習慣がない為かスムーズに待つ事が出来ないのが残念です。どこにいても、いつでも聞く事が出来て安心です。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今後は受付で並ぶ患者さまに対して声かけするなどし、順番に対応できるよう努力して参りますのでご理解、ご協力をお願いします。</p>
16	受付の時、2度も〇〇先生にかかりたいと言ったら、〇〇はいない休みと言って私を困らせている。「〇〇」と言う人受付にいるし、来るより早く帰りますかとか、先生はいない、テレビに先生がいるのが映っているのにいないといじわるをするので受付をとりかえて、便所掃除の方がむいていると思います。紹介状をもらって来ているので、よく見てもらうよう言われて来たので、帰るわけはできません。今度何度お世話になるか分かりませんのでよろしくお願いします。あとの看護師さんはみな優しくしてくれてうれしいです。	<p>この度は受付職員の説明不足によりご不快な思いをおかけしたとお詫びいたします。今後はこのような事がないように接客研修を徹底していきたいと思っておりますのでご理解ください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>
17	外来の受付の場所がはじめてではわかりづらかったです。診察室も何番で呼ばれるのかあらかじめわかる様にさせていただきたいです。老人は移動するのも大変なのでよろしくお願いします。	<p>丁寧な対応が出来ずご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。患者さまの目線に立った対応となるよう努力し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す。</p>
18	遅い！	<p>このたびは、長時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。今後、待ち時間短縮に向けて改善を図ってまいります。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 (H31.3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
19	<p>毎日お世話して頂きありがとうございます。3/8夜間に入院、手術、リハビリと、私と母は同居じゃない為、もう少し入院させてほしいと、リハビリ回復への移動も無理と、同じ部屋の後から入院してきた人は、すぐさまリハビリ回復の方へと、部屋が満室と話されていたのに、なんとも…。これから先、退院後、母ひとりにはできず、私は仕事も失う、認定が取れるまで入院させていただきたいです。宇都宮在宅の母は芳賀地区の方達よりあつかいが悪いのか？不信感でいっぱいです。</p>	<p>突然の入院、手術、リハビリとご家族の方も大変だったとお察し致します。いただいたご意見を真摯に受け止めたいと思います。当院は2次救急医療の病院のため、手術や治療が終了しましたら、自宅への退院や他の施設に移動していただくようになります。</p> <p>この度は、介護認定が取れるまでの入院を希望されたのですね。</p> <p>退院にあたり、強制的に退院させるということはありません。ソーシャルワーカーや退院支援看護師と、入院病棟のスタッフが、患者さまとご家族さまが望まれる状況で退院先を決定させていただいています。また、退院後は地域の社会資源を活用し、皆様が少しでも安心して地域で暮らせるように、地域で担当になる方々へ繋いでいきます。</p> <p>宇都宮在住の方には扱いが悪いのか？と言うご意見がりましたが、患者さまへの差別はしていません。皆さま同じように接しているつもりです。そのようにお感じになられたことに対してはお詫び致します。入院中私たちスタッフへ遠慮なく何でもお話しいただければ、一緒に考えていきたいと思えます。今後とも宜しくお願い致します。</p>
20	<p>5階西東南入口自販機前の照明天上大が点灯したままに常になっている。</p>	<p>お氣遣いいただきありがとうございます。</p> <p>ご指摘をいただきました病棟ファミリールウンジの吊り上げ式丸型照明については、電気の消し忘れがありましたので、防止対策としてタイマー設定にて面会時間終了の午後8時に消灯するよう調整いたします。何かございましたら、遠慮なくお近くのスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
21	<p>検査等の時に場所を案内してもらったが年寄りで体調が良くない患者の案内にしては歩き方が早くついていけないようだった。入院の案内も早口で理解できていないのに次に進めていく。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>今後はより一層患者さんのお気持ちに寄り添った接遇ができるように努めて参りたいと思います。案内に関しまして、何か疑問がございましたら気軽にご相談下さい。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
22	<p>新建屋にトイレが少なすぎる。 オムツを替える所が前よりない。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘をいただきましたトイレにつきましては、各エリアに多機能トイレと併用し設置しております。</p> <p>また、ベビーシート（おむつ替えスペース）については、多機能トイレ内2箇所（中央エントランス付近、救急外来前）や小児科外来の待合トイレ・中央の授乳室内に設置してあります。ご不明な点は、総合案内までお声がけください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>