

ご意見への回答 (R1.11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 -



| ご意見 NO. | ご意見 | 回答 |
|------------|--|--|
| 1 | 新しい病院になって久しぶりに来ました。案内があちらこちら、ごてごてにて、12、3月に手術（頭・腰）したばかりなのでごく大変な思いをしました。 | この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありませんでした。今回いただきましたご意見を参考に院内で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。 |
| 2 | 玄関脇の車の乗り降りの時に前に止まっている車が発進しようとしている車の前に突然別の車が患者さんを乗せようとしてぶつかりそうな車が2台ありました。見ていてとても危険に思いました。それと車イスが外で待っている時に話をかけながら一緒に居てあげるとホッとしますと大変喜ばれました。 | 日頃より、大変お世話になりありがとうございます。危険な思いをしている車両があったとのことですが、各自が車を発進する際には、十分な安全確認の上、また操作を充分確認した上で始めて車両を動かすことができますので、時間に余裕をもつての安全確認作業が必須となります。また、車寄せ付近で車椅子乗車している方に付き添ってあげられると、特に高齢の方は安心されると思います。今後も時間に余裕がありましたら、患者様にお付き添いいただくと助かります。ボランティアの方々には、心より感謝申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 3 | 土、日は事務員がいないのでみんな面会の時に「マスク」を着用していないので、土・日をもって言ってほしいです。患者にうつってしまうのできびしくしてほしい。受付の時にきびしく「マスク」の着用をきびしく言ってほしい。 | この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、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す。参考にさせていただきます。 |
| 4 | 患者さんがじょう温（この季節）でも冷たいと言われて困ってしまいました。販売機では白湯がない為飲むものにも好き嫌いがあります。（体に悪い）食事等に温かい番茶や白湯をサービスで用意していただければよいと思います。 | 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白湯等の提供についてですが、以前他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。以前同様のご意見をいただいた際も給食委員会等で検討いたしましたが、患者様やご家族様には現行の通りでお願いする方向である旨を併せてご報告いたします。 |
| 5 | 手術の待合所について 飲食可のスペースと聞いたがゴミ箱すら無かった。 長時間待つ場合もあるだろうし ゴミ箱くらいは設置して欲しい。 | 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたファミリーラウンジのごみ箱についてですが、衛生上・美観上の問題等があり設置しておりませんので、ご不便をおかけしますが、近くにあるごみ箱をご利用ください。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフにお声かけください。 |
| 6 | ※手術の家族待ち合わせ場所のイスがかたいので長時間の場合はイスを考えてほしいと思います。 ※テレビ、ざっとかもおいてほしいと思う。 ※食どうがないので少し不便を感じました。 ※お弁当屋さんみたいな物が入ってくれば良いと思う。 | 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました場所は、ファミリーラウンジについてと推察されますが、病棟の共有ラウンジとなっておりますので、安静を第一と考えています。椅子については、新病院になって導入したものですので、ご使用ください。他の椅子の要望については、今後の利用の仕方でも考慮していきます。雑誌については、感染対策等衛生上の問題があり設置しておりません。また、食堂がありませんので、コンビニとイトインコーナーをご利用ください。ご不便をおかけする事になりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフにお声かけください。 |
| 7 | 薬をのむ、飲料水がほしいです。 | 貴重なご意見ありがとうございました。今回のいただきましたご意見を参考に院内において検討して参ります。 |
| 8 | 手術があるから自分がナーバスになっているだけか、同室の患者がセキがひどそう。看護師に言ったら、大部屋だからしょうがないとのこと。どうしてもというなら個室の他にない。出る他ないのかな！！ストレスたまる。 | この度は、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。いただいたご意見を参考にしながら、よりよい病院となるよう改善し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。 |
| 9 | 会計の〇〇の態度ヒドすぎる！！ 課では上の役職らしいが指導する立場の人間であることに正直驚く程の態度（媚びる必要はないが、それにしてもヒドい）医療関係者では今まで関わった中で過去最低の職員最低最悪の人物！！マジメに頑張っている他の職員の信用・信頼を全てなかった事にしてしまう様な人物。大きな鞆を机の上に置き、患者との対話の最中、頬杖をつきこちらを見る目つき（目は口ほどに物を言う、、、ので〇〇さん覚えておいて！！）話し方（上から目線で馬鹿にした物言い）退院時（急に退院が決まったので）の会計についても医師との話で決めた事に対し、会計課との意思疎通されているとの認識でいたが、そうではなかったらしく、あまりの横柄な態度に最後にとても嫌な思い気分になった たった1人の取った態度で病院が評価される事を〇〇は分かっているのでしょうか・・・残念！ あの人物の下で仕事をする職員がある意味哀れでならない。一度、芳賀日赤の口コミを読んでみた方がいいのでは？ きっとみんな同じ事を思っているのでしょうかね 入院時、お世話になった看護師さん、ある一部の会計の方はとてもよく対応して下さいました。 | この度は当院職員の接遇に対して、不快な思いをお掛け致しまして、大変申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。今後このような事が無いよう気持ちを入れ替え、職員一同、サービスの向上に誠心誠意努めて参ります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。 |

ご意見への回答 (R1.11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 —



| ご意見 NO. | ご意見 | 回答 |
|------------|---|--|
| 10 | シャワー室が狭い。 患者と看護師だと看護師の居場所がなく、看護師が濡れてしまう。シャワー室を広げて欲しい。 | 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘のありましたシャワー室についてですが、一人でシャワーをするスペースとなっておりますので、介助者が入ると狭いスペースとなってしまいます。介助者がいる場合には、間仕切り扉を開放したままでのシャワーをお願い致します。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。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 11 | 退院なのに着替えをしていない状態で家族が着替えた。 | この度、退院なのに着替えがして無かったというご意見を頂き、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。 患者さんが退院される場合、パジャマのままお帰りになる時や、家族の方が持って来られた洋服に着替えてお帰りなさる方がおられたり様々です。事前に、どのようなお召し物に着替えて準備したら良いか、確認を取るべきでした。 患者さんやご家族の方と、コミュニケーションを図り、要望にあったケアを提供していけるよう、努めて参りますので、今後も温かく見守って頂ければ幸いです。 貴重なご意見を有難うございます。 |
| 12 | 日赤には15年以上お世話になっております。 新しい病院になり、1年に1度の受診なので、今回初めてこちらに来ましたが、まずは案内がわかりにくく対応が感じ悪いのが第一印象でした。(面会受付と再診受付がゴチャゴチャ) 検査のそれぞれの事務の方も親切だとは感じません。こちらは初めて来たのでわからないのです。わからない人の目線になって説明(案内)をしてほしいと感じました。放射線の受付の方は事務的でもテキパキと案内してくれてわかりやすかったです。 それと駐車場。荷物を出している時駐車券を紛失してしまい、案内所にかげこみましたが、感じ悪く病院は関係ないという態度で不親切な説明で防災センターの窓口に行くように言われました。行ってみるとそんな案内板みたいなものはなく入ってみた事務所がそうだったようで事情を説明しインターホンを使って開けてもらいましたがその事務所のオジサンたちも感じ悪い対応でした。旧病院の方がずっと良かったです。変わってくれることを望みます。 | この度は当院職員の接客に対して、不快な思いをお掛けしまして、大変申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。 今回のご意見を受け、状況確認と現場確認を行いました。今後このような事が無いよう、職員一同、サービス向上に誠心誠意努めて参ります。 貴重なご意見を頂きありがとうございました。 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘のありました案内表示についてですが、現在は美観上最低限の表示となっております。今後、わかりづらい箇所については、聴き取り調査等を実施してわかりやすい環境を整えてまいりますので、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。 |
| 13 | 保険証の確認は各科受付ではなく別の場所で行うことが良い 各科外来は患者で混んでいて確認まですると時間がかかり行列ができるだけです | ご指摘いただきありがとうございます。 窓口業務の効率化を検討し、各科外来での保険証確認とさせていただきます。 患者さまを、保険証確認のため、別な窓口へご案内することなく、必ず寄っていただく外来窓口で確認させていただきます。 外来窓口が煩雑し、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 今後は、患者さまにご迷惑のかからない対応ができる外来窓口となるようスキルアップを図ります。 |
| 14 | 内科のつきそいに来ましたが11:30の予約が2:00すぎてもこれでは何の予約でしょうか 本人も、つきそいも体調をくずします。もう少し考えた対応をお願いします。 話が長ければいいものではありません | 予約で来院されたにも関わらず長い時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ん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がございます。 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参りますのでどうぞご理解ください。 また、座って待つのが辛い、横になりたい等のご要望がありましたら、お申し出いただければ対応いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 15 | 待ち合い室にTVがないのは、おかしいです。TVをつけて下さい。 | 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。 ご指摘いただきました待合(面会)室のテレビ設置についてですが、病室患者優先にテレビを設置しており、安静第一を基本としています。今後の運用状況等を見て、必要性の検討をまいります。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。 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。 |