

ご意見への回答 (R1.12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 -



| ご意見<br>NO. | ご意見  | 回答  |
|------------|--|---|
| 1          | 赤ちゃんがかわいかった。病院の中がキレイだった。   | 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。   |
| 2          | H31.4月回収分の回答について<br>No.32<br>順番(モニター)で、診察中の番号は出ているが次の番号が出て無い。<br>回答…モニターの呼び出し表示について検討してまいります。との事でしたが、<br>まだ変わっていませんので<br>何を検討したのでしょうか？   | モニター（呼び出し表示）についてご不便をおかけして申し訳ございません。<br>モニターの操作は、診察室を使用する医師が行います。使用いただけるよう再度お願いいたします。<br>システムの変更はできませんのでご理解いただけますようお願いいたします。   |
| 3          | 術前日から退院までの間、4 F 西病棟の皆さまには大変お世話になりました。入院での生活だったのですが4 F 西病棟の皆様の気配り、目配り等の親切で温かい対応のおかげで不安なく生活することが出来ました。本当にありがとうございました。特に、看護師の方々には朝・昼・晩と24時間見守られながらの入院生活、安心して送れました。1番驚いたのは医師と看護師のチームワークが最高であること。それから、朝の回診で来てくれた先生達、看護師の皆が丁寧な対応をしてくれたので、とても感じの良い印象だった事。4 F 西病棟のスタッフだけが親切なのですか？他の階やフロアはどうなのですか？4 F 西病棟だけが出来る人の集まりなのでしょう？とにかく4 F 西病棟で職務をしている人は、どの人も最高だと感じました。今もこれを書いている最中、退院をスムーズに行えるように調整してくれています。「病院=恐怖」だったけど、おかげで「病院=好き」に変わりました！ | この度は、大変励みになるお言葉をいただきとてもうれしく思います。今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同良い看護を提供して参ります。  |
| 4          | 本日通院時に先日の診察料について納得のいく回答をとお話ししましたが…<br>何の回答もいただけませんでした。本日通院することは伝えていたんですが…  | 回答させていただくために、担当が受診外来に伺いましたが、ご帰宅された後で、説明できませんでした。<br>大変申し訳ございませんでした。<br>救急外来で担当医が行った検査について次回の予約日に担当が伺い説明させていただきます。   |
| 5          | 手摺りの希望<br>私は整形でみてもらっていますが（足悪く杖を使っている）バス停から病院まで歩道が傾斜しているので歩きづらいです。<br>できることなら、手摺りをつけてもらえれば安心して歩くことができるのでお願いします。   | 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。<br>ご指摘のありました歩道の傾斜及び手摺りについてですが、道路に付属した歩道になりますと、真岡市の区画整理事業の工事区分になります。不便な思いをしたとのことですので、ご意見として提示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。   |
| 6          | 入口を入った所にある案内の職員の方がジャマです。通路の真ん中で職員同士でおしゃべりしていたり、困っている人がいないか見回っているという感じでもなくただウロウロしていたり。<br>1人で普通に歩いている私でもジャマだと感じるので、車椅子の方や、杖をついている方、赤ちゃんやお子さんを連れている方などには、本当に迷惑で危険な場合もあるのではないかと思います。  | この度は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。<br>総合案内付近に職員を配置して、お困りの来院者さまの対応をさせていただいておりますが、通行の妨げになったこと、お詫び申し上げます。<br>今後は、接遇を改善し、患者さまに配慮できるよう心がけ、対応してまいります。<br><br>平素は、院内外における防犯、警備及び苦情、クレーム等の対応に従事しているがこれら事案がないときは、総合受付付近において、外来患者に対する再来機による受付、受診場所等の案内、車椅子利用患者の走行補助等に他の患者に迷惑が及ばぬように心掛けながら業務に就いている。今回、別添の意見が提出され、意見が不快感を持ったことは深く反省するところであり、今後、意見を機に来院者の立場に立ち、付近に注意を払い事故防止を図りながら、このようなことが無いように業務に就く所存である。<br>貴重なご意見ありがとうございました。<br><br>病院の入口から入った場所に総合案内がございます。看護師を常駐ではありませんが、配置しております。カウンター周辺で、外来患者様の対応をしております。今回、患者様のご迷惑になるような行為をしてしまったこと大変申し訳ありませんでした。看護師は、主に受診科相談などを目的としておりますが、見回りながら、お困りの方に積極的に声をかけるようにしていきたいと考えております。今後も職員一同、患者様が安心して受診できるよう配慮して参ります。 |
| 7          | 職員の方が敷地を一步出た所でタバコを吸っているのを時々見かけますが、「敷地内禁煙」というのは、一步でも外に出ればいくらでも吸って良いという意味ではないと思います。煙は風でどこまでも漂います。ここは病院で、呼吸器に問題のある人も多く訪れるというようなことは考えないのですか。<br>ご意見承り箱が目立たない所にあるのはなぜですか？多くの場合は、出入り口付近などの誰もが通る所にわかりやすく設置してありますが、こちらでは喫茶スペースの隅にひっそりと置かれていてわかりませんでした。   | 大変不快な思いをさせてしまいまして申し訳ございません。敷地周辺（外周）も禁煙とできるよう早急に検討いたします。<br>また、ご意見箱の設置場所に関しては、場所の確保が困難なため最善の設置場所が確保できるまで、当面は設置場所の案内表示をわかりやすくできるよう検討いたします。<br>貴重なご意見ありがとうございました。  |

ご意見への回答 (R1.12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 -



| ご意見<br>NO. | ご意見   | 回答  |
|------------|---|---|
| 8          | <p>前から思っていたのですが<br/>患者さんのベンチがなんで木製なのですか<br/>長時間またされるのにすわっているのが苦痛です<br/>マットをおくとか何とかして下さい<br/>よろしく願い致します</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。<br/>ご指摘のありました外来待合室の椅子について、座面及び背もたれが板となっており固定式タイプの椅子となるため、硬い・冷たい等使い勝手が悪くご迷惑をお掛けしております。<br/>クッション性があり衛生的な素材の物を使用したいので、調査検討し対策できればと考えます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>   |
| 9          | <p>デイルームへ子どもと一緒に入っている人がいるのと、入れないのと、棟によってルール？<br/>が違うのですか？<br/>入って入っている人がいたり、ダメと言われたりよく分かりません。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございました。<br/>当院の面会時間は午後2時から8時までとなっております。<br/>感染を防ぐために一般病棟は12歳以下のお子様、かぜをひいている方などの面会にご遠慮いただいております。<br/>また、小児病棟は面会制限があります。面会者は両親、祖父母の方のみとさせていただきます。ご協力をお願いいたします。</p>  |
| 10         | <p>エレベーターホールの待ち合い場所が狭いので広くしてほしい<br/>(テーブルが少ない、テレビ・雑誌を置いてほしい)</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。<br/>ご指摘を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。スペースの広さについては、申し訳ありませんが広げる事が出来ませんので、椅子(ソファ)・テーブル等レイアウトの変更により、使い勝手がよくなればと考えています。テレビについては、現在安静第一ということで設置しておりません。また、雑誌についても、感染対策等衛生上の問題があり設置しておりませんので、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。<br/>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。</p> |
| 11         | <p>私の娘はよく日赤で入院をしています。だからこそ看護師のずさんな管理体制を知っています。小児科でいつもお世話になってます。先生たちは優しくいい人ですが、1年しかいない先生たちが異動するのはさびしいです。娘が産まれてからNICUの時から同じ先生にみてもらい今年の3月までみてもらいました。今は別な先生にみてもらってますが、また来年いないだろうとか考えてしまいます。なるべくなら先生の異動は2年、3年にしてほしいです。他のママも同じです。<br/>さてここから小児科によるずさんな管理体制です。私は毎日お見舞いに行きました。だからこそお伝えします。今、小児科ではたくさんのお子供が入院しています。忙しいのはわかりますが看護師が1人1人にいい対応をしていない。ずっと泣いている子は泣かせて疲れさせて寝る。それはいい事なのですか？たしかに忙しいのはわかりますが10分、15分でも相手にしたらどうですか？私の娘もよくつられ泣きをします。ごはんをあげるにしても泣いてる子を無理矢理食べさせるのもよくありません。言う事を聞かないと少し怒ったような口調で「なんで泣いてるの？」とか言います。そしてそのまま放置。1人1人に子どもと向き合ってください。私がいけない間はそんな事しているの？と思えてしまって入院させたくないです。あと小さい子供に歯みがきさせてますか？看護師に聞いたら忙しくてなかなかできてないとの事。<br/>1日1回はさせて下さい。あと哺乳瓶はよく洗っていますか？私は見たのですがある人が別な子供にミルクをあげて洗うのかな？と思ったらなんと洗面所で水洗い。普通はスポンジ(長いブラシ)で洗いますよね？不衛生ですよ？よく洗ってほしいです。そういうの見る私は不信感があり今後娘を入院させたくないです。院長もよく現場を見て改善するところは改善させて下さい。そしてよく入院してる人の気持ちを理解して下さい。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございました。<br/>一人ひとりのお子様にあわせ対応しているつもりですが、十分な対応ができなかった事に対して病棟スタッフと話し合い行動の振り返りをいたしました。<br/>歯磨きに関して、お子様により看護師では強く拒否される場合もありご家族の協力のもと夕食後に実施する事もあります。今後は入院時に家庭での様子を伺い、入院生活に反映できるようにしたいと思っております。<br/>また、哺乳瓶の洗浄に関してはたんぱく質が凝固する前に水洗を行っていた行為だと思っております。使用済みの哺乳瓶は、ナースステーション内の調乳室にて洗浄し、栄養課で完全消毒を行っていますので御安心してください。</p>   |
| 13         | <p>腰？背中に原因不明の痛みがあり内科の〇〇先生に診てもらいました。日赤さんにかかる前にも他の病院で診てもらいましたが原因不明。どうにかしてほしいと受診しました。MRIを撮ってほしいと伝えたところ「何故MRIを撮るの？」「前に行った病院に行ったらいいのでは？」と。困り果てて助けて欲しくて来てる患者にそのような言い方は無いのでは？</p>  | <p>不快な思いをさせてしまいまして申し訳ございませんでした。再度職員教育をし患者さまが安心して受診できる病院を心がけて行きたいと思っております。このたびはご意見ありがとうございました。</p>   |
| 14         | <p>病院の中がわかりづらいです。<br/>案内の人もない「すみません」と誰かに声を掛けなければ気が付いてくれる人もない年寄りに優しくありません。<br/>会計機がかかれています。外のベンチ、雨の日にはびしょりで座れません。病気の人が訪れる場所だと思えない。待ち合いのベンチの背もたれが低くてもたれることができません。</p>   | <p>この度は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。患者さま向けの案内を、見やすく分かりやすくなるよう検討しております。看板・表示等も同様に検討しております。<br/>ご不明・お困りの事は、総合案内・各科受付職員にお申してください。<br/>ご意見いただきましたベンチは屋根がないため雨の日は使用することができません。別に設置してありますベンチをご利用いただけますようお願いいたします。病院に来てくださる様々な患者さまに対応できるように自動再来受付機・自動支払機・外来の椅子等の配置をいたしました。<br/>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 (R1.12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 -



| ご意見<br>NO. | ご意見   | 回答   |
|------------|---|--|
| 15         | <p>今日のことではありませんが、5西病棟のナースステーションで声をかけましたが、申し送り中だったようで対応していただかず、PCをしていた看護師さんに声をかけたところ（名札が裏返してあったので退勤後だったのでしょうか）、ため息をつかれました。患者や家族から見たら制服を着ている以上勤務中なのか違うのかわかりません。とても不快な悲しい気持ちになりました。勤務後でお疲れの中、PC作業を私が邪魔したのですから、うざかったのだと思います。でもプロですので、うそでも、嫌な顔をはしないでもらいたいものです。次回は、お名前をうかがってこちらにも記名したいと思います。ご対応についてホームページをみさせていただきます。</p> | <p>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。</p> <p>日頃から患者さんやご家族の視点に立った対応を心がけ、入院中の不安の軽減ができるよう努めておりますが、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。</p> <p>今回頂いたご意見を部署内で共有し、自分達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。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>  |
| 16         | <p>体温計が（日式？）で検温にとっても時間がかかる。（4F西）</p>  | <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>当病棟では、病院用の電子体温計を使用しており、30秒で測定できるものとなっております。ご面会の方には旧式の体温計を用意している現状もあります。</p> <p>今後、患者様・ご面会の方への負担にならないよう検討をしていきたいと思っております。</p>  |
| 20         | <p>病院関係者の方もエレベーター利用出来ると良いですね。</p>   | <p>ご配慮ありがとうございます。職員通路側にエレベーターはありますが病院職員は健康維持のため階段を使用するよう心がけておりますのでご安心ください。</p>   |
| 21         | <p>①病院案内（正面玄関）板、病院開設者は日本赤十字社栃木県支部長福田富一です。社長ではありません。笑われてしまいますので早く訂正を。</p> <p>②外来AB～Eの内訳特に科別の表示を別の紙で案内するより案内板で（Aの整形、皮膚科、脳外等 B外科 C内科）表示。稼働して半年以上そろそろ見直してはいかがか<br/>・駐車場出口のブロックを早く直してください。</p>   | <p>①ご指摘ありがとうございます。当院の開設者は、平成29年4月1日より支部長から社長へと全国の赤十字病院が変更となりました。ご理解いただきますようお願い致します。</p> <p>②不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。</p> <p>ご指摘のありました案内表示についてですが、現在は美感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。また、外来者駐車場の出口A精算機の緑石についても、竣工1年後瑕疵改修に含めて対応する予定となっておりますので、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。</p> |
| 22         | <p>処置室の前で待っていたら中に入っていく人が居て何の説明がなく外でずっと待っていた。</p> <p>室内に入る表示がなく残念です。</p> <p>診察を受けに来たが、新患受付で問うた所、TELで予約があって来たが受診の流れがわからず聞いたら一方的に説明があった。旧病院のように再診で予約ある人、初診の人と受付が別れて表示されている方がわかりやすい。工夫をして欲しい。</p>   | <p>この度は、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。処置室入口に案内を掲示しておりましたが、案内表示を大きくして掲示しなおします。また、説明時にも「中に入ってお待ちください」と案内するようにいたしました。</p> <p>患者さま向けの案内を、見やすく分かりやすくなるよう検討しております。看板・表示等も同様に検討しております。ご不明・お困りの事は、総合案内・各科受付職員にお申してください。</p>  |
| 23         | <p>体重測定器にくつをぬいで乗ることが大変なのでくつをはいたまま測定できるようにしてください。高齢者でほんとうにくつをはくことぬぐことが大変な患者が多いと思います。検討をお願いします。</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>体重測定に関しまして、くつをぬいで測定するのは大変であるというご意見をいただきました。</p> <p>看護部内で検討しました結果、くつのまま体重測定を実施していただくことに変更いたします。</p> <p>衣類、くつの重量を測定時のマイナス1kgを目安にさせていただきます。</p> <p>今後も外来にて気づいた点がございましたら、ご意見をいただき改善していきたいと考えます。</p>   |
| 24         | <p>エプロンをして入り口でまちかまえているおばさまたち…。</p> <p>仕事の前はコンビニ前でしゃべりまくり、お仕事の時？も受付機の前でしゃべりまくり、機械を使いにくいです。</p> <p>お仕事してるんですか？しゃべってるんですか？</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>新病院に移転をして、各科外来や検査・レントゲン等の場所に対する案内が必要となることから、各市町の赤十字奉仕団や職員OBの方たちに、ボランティアによる案内をお願いしているところであります。</p> <p>声を掛けやすいように、受付前付近での案内をお願いしておりますが、動線の妨げにならないようなボランティア活動を行っていただけるように話をさせていただきます。</p>  |
| 25         | <p>朝一の配膳で食事が無かったのか、看護師の人が大きな声でどなりちらしていた！<br/>具合の悪い患者もいるのに、そんなに気に入らないなら誰もいない所でやってくれ！みっともない</p>   | <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>食事の配膳時に、職員同士の大声での会話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。病棟の廊下をはじめスタッフステーションでの会話に関しては、周囲に充分配慮した会話をするように職員への指導、周知を徹底していきます。</p>  |