

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います。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に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「〇〇」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います。
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南に入院している〇〇です。入院する際、看護師の方にもお伝えしましたが、担当医の〇〇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〇〇先生にされました。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「〇〇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。〇〇先生に。 また入院中に私の彼氏が来ている前で「〇〇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）も透析センターの〇〇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？ 私は〇〇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さすぎると思います。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	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。内側に開かなかったら危険です。転ぶ可能性があります。是非改善して下さい。	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。
9	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。	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 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。
10	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。検討よろしくお願いします。	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。
11	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。	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し ます。
12	トイレのお湯があつい 病室の室温が25度であつい	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 りありがとうございました。
13	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。	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。
14	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。	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。
15	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 ないと思う。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	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。

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す。
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。（5 F）	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、看護職者の接遇について、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。退院していかれ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す。
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す。
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。よろしくお願いいたします。
21	自販機の飲料水が売り切れの時の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、宜しくお願い致します。	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す。
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、気配りのなさを感じる。 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をお願いいたします。	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す。

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	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といえませぬ。 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。	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。
25	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	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。
26	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。	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。
27	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。	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。
28	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。	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）の施錠している時間外のご利用については、院内セキュリティ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たいと考えております。
29	・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るが、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。	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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
30	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い、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。 よろしくお願いいたします。	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。 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て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。
31	（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	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す。 当病院では、手術後H C U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。H C U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。
32	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？	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 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。
33	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がけもない） ・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	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すし、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。

ご意見への回答（R1.5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 －



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	シャワー室に手すりがないので、苦労しています。 手すりがあると安全だと思います。よろしくお願いします。 いつも美味しいご飯ありがとうございます。 スタッフのみなさまが優しいので助かります。	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。 ご指摘をいただきましたシャワー等の手すりについてですが、まず現場の状況を確認して現場の要望等、必要と思われる箇所について改善を図っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
2	〇〇先生有りがとうございました。 又看護師さんもしんせつで有りがとう。 これから皆さんの為にガンバってください。 私もガンバレゾー	お礼の御意見ありがとうございます。 スタッフ一同大変うれしく今後の看護にも励みになります。
3	トイレの検査カップが直置き 検査室のようなものはないのですか	ご意見ありがとうございました。 病棟においては、トイレ内に検尿コップの置く場所が設備上ございません。 検査を終了しましたらナースコール又は看護師に声をかけてください。 看護師が伺わせていただきます。
4	今回の入院に際しては、たいへんお世話になりました。 保育士さんの数を増やして、病棟に入れてくれるととても嬉しいです。 日中、夜中と泣いている子に少しでも抱っこや読み聞かせなどの世話をしてくれる方が院内に いると思うだけで、保護者は安心して子供を預けられると思います。 ご検討よろしくお願いします。	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。ご家族を離れて病院の慣れない環境での入院生活はお子様にとって不安でいっぱいであり、できる限り、われわれ看護師や保育士がより添うように心がけてはおります。しかし、お子様が入院当初の時期や何かが行為をする者と認識して傍に行くだけで泣いてしまうなどの逆効果となることもあります。また、看護師より保育士のほうが安心するお子様も多いので、保育士の存在は大きいと感じてはおります。今後、このご意見を参考に検討させていただきたいと思っております。
5	今の時代 テレビカードなんて古すぎる！ やめろ！	ご指摘をいただきました病室床頭台のTVカードのことについては、病院運営にあたり患者さんの利便性を考慮した上での運用となっておりますので、ご理解とご協力をお願いします。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します。
6	朝の外来受付（AとかBとか）の時8：30にならないと受付をしてもらえない為、みんなソファで待つ。その間に人が多くなり最初に来ていた人が待っていたのにもかかわらず、後から来た人が先に受付するので、番号ふだを置いてほしい。外来受付前に一本線をひいて一列に並ぶようにした方が誰が先に来たこないとトラブルにならないと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。 外来受付（AからE）では、自動再来受付機で受付した患者さんの到着確認および保険証確認後に診察室に案内をしています。 現在は、外来受付の順番と診察の順番が同じではないことをアナウンスしてから受付を開始しております。受付開始直後は患者さんが受付に集中することが多いのでフロアにスタッフを配置し患者さんのお気持ちに寄り添った接遇を心がけてまいりますのでご理解とご協力をお願いします。
7	高年齢、障害者駐車場もっと多く必要ではないんですか。 カーショップなど販売されている車いすマークはどうなんでしょう。 栃木県より交付されている優先駐車出来ない一般の車が半分ある。 対策を考えて頂きたい。	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。 ご指摘をいただきました思いやり駐車スペースにつきましては、全体の駐車台数約400台を基に設定した15台となっております。 実際の運用としては、妊婦の方や高齢者の方等体調がすぐれず長い距離を歩けない場合などは駐車しております。高齢者の方についての駐車場の確保については、現在のところ予定はございませんので、ご理解とご協力をお願いします。 お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。
8	3階61に入院。出入り口から一番近く人通りが多い為お風呂に困りました。仕切りのカーテンを、ドア窓にも欲しいと思いました。大部屋には良いと思いますが個室はいかがなものかと。以前の病院に比べて大分使いやすくセキュリティー面でも安心出来ます。	貴重なご意見ありがとうございました。 個室のシャワー使用時の配慮が充分ではなく申し訳ありませんでした。 設備上、すぐに改善ができませんが検討させていただきます。 使用時は病棟看護師が配慮できることがありましたらお声をかけてください。
9	個室のトイレですが、排水溝のような臭いがします。 とてもキレイなのですが、臭いが改善されるとうれしいです。	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3階病棟の個室トイレの臭いについては、臭気の原因をたつよう除菌クリーナー等を使用し対策いたします。今後も、清潔に保てるよう努力してまいりますので、お気づきのことがありましたら、近くのスタッフにお声かけをお願いします。 貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見への回答（R1.5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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
10	予約した受診で2時間待ちはどうかと思う。 待ち時間が長くなるようならスタッフが声をかける等の配慮があってもいいのではないか	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。 長時間お待たせするときはお声かけをするなど患者さんの気持ちに寄り添った接遇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。
11	新しい病院になり、いろいろな面で期待していましたが、正面入口では、まだ勝手が分からずまよっている患者さんがいるにも関わらず案内役として配置されているのであろう看護師が患者に目を向けずベチャクチャ話しをしている。とても目を疑う光景でした。しかも、新人がとる行動ならまだしも、40才～50才代の看護師が患者に目を向けられないなんて、とても残念に思いました。 病棟入院中も若手の看護師さんはきちんとあいさつができ、説明・看護もていねいなのにに対し、ベテラン看護師といわれる年代の看護師さんは”あいさつ”もできず、看護も雑でした。食前菓を何食わめ顔で食後に持ってきたり、落とした菓を飲ませようとしたり。新しい病院になった今、看護師の教育に”力”入れてほしいと思います。”日赤の看護師さん”としてはずかしくないように。 自分の親、家族に看護をする気持ちで接してほしいのです。 まずは接遇からですね。 相手に名前をたずねる時は自分から名を名のるなど基本的な事から今後を期待しています。	貴重なご意見ありがとうございました。 外来及び病棟に勤務する、新人看護師、中堅看護師に限らず、看護職全員が挨拶は基本であると思っております。病棟においても、担当看護師は名前を名乗り、挨拶をすることを基本としておりましたが、徹底がされておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、十分注意していきたいと考えます。 接遇に関しては、病院全体で研修会を実施しておりますが、研修を行うだけではなく、患者さんや家族の方から信頼されるよう、日々の対応をきちんとできるよう教育を続けていきたいと考えております。
12	車寄せに長く止まっている車がありメイワクしていマス 職員がいないならば、長時間止めないようにハリ紙をはる工夫をしてくだサイ	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘をいただきましたロータリー車寄せにつきましては、患者様の利便性を考慮し5台分の停車スペースをとっています。長時間の駐車は、ご遠慮いただいておりますので、巡回点検等を実施し予防していきます。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。
13	入院し、2～3日目にノロウイルスと診断されたにもかかわらず、面会に来ると下痢のついたシーツが乾いた状態でその上に子供が寝ていた。感染対策や小児科で自分から話しが出来ない人に対して危機感が少し足りないのでは？と感じました。 また、嘔吐物や下痢の便のついた服など気をつける様に一言教えてくれるととても助かります。 お世話になり、ありがとうございました。	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 私達は、感染性胃腸炎のお子様に限らず、感染対策については、院内感染対策委員会の指導と教育を受けて、毎日の業務を実践しております。排泄物で汚れたシーツの交換を直ぐに実施し無かった事や交換した衣服についてご家族にお伝えしなかった事について、ご指摘されたように意識が低く、大変申し訳なかったと感じております。今後は全員が感染対策の基準どおりの行動がとれ、お子様とご家族が安心して入院生活過ごせるように教育を強化していきたいと考えております。
14	外来用女子トイレを使いました。 バッグを下げるフックが背が低くて五十肩の私には高く感じました。	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。 ご指摘をいただきましたトイレの小荷物フックについてですが、設計上の一般的な高さで設置を行っておりますので、体の不自由な方にはご迷惑をおかけしてしまいます。下部にも、設置する必要があるのか検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
15	すばらしい病院です。茨城県から来ましたが、今までの病院の中で一番良いと思います。（明るく・広く） 特に受付スタッフは、親せつ、ていねいでやさしく気がきく人ばかりでした。 安心して受診できました。	大変温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 スタッフ一同この言葉を励みとしながら、これからも患者さんから信頼される病院となるよう、日々努力して参ります。
16	あい変わらず健常のおもいやり 駐車場半数には健常者、やっと歩く私には大変です。	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。 ご指摘をいただきました思いやりスペースにつきましては、全体の駐車台数約400台を基に設定した15台となっております。実際の運用としては、妊婦の方や高齢者の方等体調がすぐれず長い距離を歩けない場合などは駐車しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。また、関係者以外の方が駐車しないよう区画をよりわかりやすくするよう検討します。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。
17	内科受付について、常に混雑していて対応が複雑で？	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。 患者さんのお気持ちに寄り添った対応を心がけてまいります。 ご不明な点がございましたらお気軽にお声をおかけください。
18	4/27（土）ですが、こちらにGW中の診察を伺いたくTELさせて頂きました。その際に出て下さった男性（20代～30代の男性だと思います）が、とても大人の方が使うような言葉使いではなく、まるで高校生のお兄ちゃんがお話しているような、ぶっきらぼうな対応でした。すごく嫌な気分で電話を切りましたが、「GW中も診察をやっています」との事でしたので、その予定で当日朝、当院にまた「今日診察やっていますよね？」と確認した所、「予約されてる方のみです」との事でした。私は、再診予約なしでかかる予定でしたので、結局来院できませんでした。（婦人科）あまりこのような事は書くタイプではありませんが、あまりにもがっかりしたので、書きました。良い病院になる事を願います。	このたびは、職員の対応によっ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、職員の接遇改善に努め、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（R1.6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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	救急外来でお世話になりました。 深夜にもかかわらずCT検査等に戴き検査入院となりましたが、スタッフの気持ちよい対応に、従来の芳賀日赤より建物も、人的対応も大変良くなった感を受けました。 気持ち良い対応で病も完治できればと願っています。 芳賀日赤のスタッフに感謝します。	大変こころ温まるお言葉ありがとうございました。 これからも、このお言葉を励みにスタッフ一同より良い看護が提供できるよう頑張って参ります。 ありがとうございました。
2	採血したアトのテープのすて場の説明がなくどこにすてて良いのかわからず、行ったりきたりしてました。 キチンと説明して下さい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 採血後の止血テープ（自着生性伸縮包帯）廃棄用ボックスは、採血室入口付近と生理機能検査室入口の2カ所に用意してあります。しかし、この度ご指摘いただきました通り、案内不足によりご不便をおかけしておりました。 今回、改めて採血担当者に採血終了後に、はずした止血器材を捨てる廃棄用ボックスのご案内をその都度させていただくように徹底いたしました。 今後ともお気づきの点がございましたら、お知らせいただけますようお願い申し上げます。
3	病院の中に、レストランなどがあれば良いと思います。 コンビニでも良いんですが、休める席が少なすぎる気がします！ もう少し、おちついて休める所があると入院家族としてはよかったです。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたレストランの営業についてですが、新病院建設運営に関しての患者サービス項目の一つであり、コンビニ・レストランの長期運営をふまえた検討の中で、コンビニのイーテイン方式を採用いたしました。スペースが確保されている訳ではありませんので、病棟のラウンジ等と併せてのご利用をお願いいたします。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。
4	外来受付の対応が悪くとても不親切です。改善の程宜しく願います。	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。 今後は患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心がけて参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	予約をとっても、行く度に2時間～2時間半待たせられるのはなぜですか？！度々ならまだしも、行く度毎回です。この間は検査結果聞くのに2時間待たされた挙げ句、診察はたった2分。こんなひどい話あるのでしょうか？！そしてもっと許せなかったのが、私は11時予約で14時にやっと呼ばれたというのに、午後診察枠の方は13時～が診察が始まっている。こんなシステムおかしいと思います！！予約をとっている意味がないと思います。他病院は、予約時間から1時間以上経ったら声をかけてくださいなど、徹底されている所がほとんどです！至急なんとかしてほしいです！！（婦人科受診）	この度は長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。 迅速な外来診療を心がけておりますが、患者さんによって診療内容が異なり予約時間通りに診察できないことがあります。長い時間お待たせしている患者さんにはお声かけするようにして参りますのでご理解くださいますようお願いいたします。
6	入院して1週間以上たちますが1度もシーツ交換がありません。 汚れもありますし、手術も受けています。 今の時期、汗もかくのでとりかえてほしいです。	入院後1週間以上シーツ交換がされていないというご意見をいただき、不快な思いをされていることに気付くことができず大変申し訳なく、お詫びいたします。 シーツ交換は毎週1回定期的に行うことを基本とし、汚れた際にはその都度、交換しています。患者さんによって入院日が異なるため、シーツ交換リストを用いて、抜けがないように行っていますが、リストの修正がうまくされなかったことが要因となっている可能性があることがわかりました。 また、全身麻酔での手術や患者さんの自立度に応じて、シーツだけでなくマットレスを交換することもあり、シーツ交換日の変更の情報が抜けてしまった可能性もあります。 これらの情報を部署内で共有し、シーツ交換日が抜けがないようリストに書き込み申し送ること、患者さんがベッドに不在の際にシーツ交換を行う場合には必ず声かけすることを徹底します。 このたびのご意見をもとに、ケア提供方法を見直し、改善していきたいと思います。
7	先日、夜間駐車料金として200円支払いました。昼間は100円のところ、なぜ、夜間料金が2倍になるのでしょうか。自動支払いであるので、人件費とも考えられないのですが―― 緊急でお世話になっている家族にとってちょっと驚きました。許せないわけではないのですが、違いが明確に分かりません。	ご迷惑をかけてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました外来駐車場につきましては、1日駐車で100円をいただいております。日をまたぐと200円になりますが、夜間駐車料金の設定はございませんので、ご安心ください。 お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。

ご意見への回答（R1.6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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
8	6/13（木）採血受付時、予約票等は後からファイルに入れるつもりで手に持っていたが、受付女性に返事を待たずに取られ、更にもたついていた。自分が出来るので余計な手出し無用です。こちらの返事を待ってほしい。 同日、採血担当男性、番号が表示されたので行ったが取りあわれず、別の番号に変更される。同僚女性、施術中に話しかけるなど不愉快に感じた、何も聞かれず横になって採るようになった。女性のフォローには感謝しています。	通常、検査内視鏡受付は患者様自身に自動再来受付機で受付して頂く様、ご案内しております。また、受付事務員は自動受付機の患者様補助業務のため常駐しております。 今回、患者様の意思を確認せず、一方的に受付の補助を行ってしまい申し訳ありませんでした。受付事務員には、困っている患者様がいたら声をかけて、患者様の意思を確認してから補助業務を遂行するように指導しました。困ったことが有りましたら、遠慮なく受付事務員に声をかけて下さい。採血時において、案内番号を標示しておきながら、周囲の患者様を確認せず、別の患者様を呼び出してしまい、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。採血担当技師には、呼び出した案内番号に責任を持って対応するよう指導しました。 採血中や採血後に気分が悪くなり、倒れてしまったりすることが、稀に有ります。このような事を回避するため、採血前に確認して患者様の記録を残しています。今回その様な記録がありましたが、患者様に確認することなく、説明も無いままベッド採血に案内してしまい申し訳ありませんでした。採血前の確認や説明をしてから案内する様にしていますが、今回はベッドへの案内後となってしまいました。確認や説明をしてからのご案内を徹底いたします。 今後、今回の様な事が無いよう、現場担当者を指導していく所存です。また何かご意見がございましたら、お知らせいただけます様、お願い致します。
9	初めて面会に来ましたが、夜間の受付の説明が足りないと感じました。カードの使い方がわからず、前の人に付いて行ってわかりましたが、もう少しきちんと説明があると良かったなと思います。	時間外受付でのご面会への対応について、今後はより患者さまがわかりやすい説明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。
10	看護師さん達の元氣と笑顔が素敵でした。これからもそのまま患者さんにより添ってあげて下さい。パワーがもらえて嬉しいと言っています。	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。
11	自販機でビン飲料を販売しているのに、ビンのゴミ箱の設置していない。	わかりづらい部分があり、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました飲料ビンについてですが、自販機に設置したゴミ箱について販売機取扱業者の方で一括回収となっておりますので、分別区分けはされておられません。今後は、わかりやすく表示いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
12	先日、夜間に来院しました。 受付に断れました。その後自宅できゅうきゅう車で来た所、すぐに入院になりました。 もう少し、大事に患者に対応して下さい。 最低な受付の女性でした。	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。 この度のご指摘をスタッフ間で共有し指導しました。 今後は患者さんの立場に寄り添った接遇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。
13	セブンイレブンに納豆まき、おいください！！	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたコンビニの商品内容についてですが、現在はコンビニ業者の商品選定で導入し現在の営業内容となっております。品物の種類に関しては、導入して欲しい要望等が多数ある場合には改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
14	一番混んでいる内科のイスが木でベンチなんて、何を考えているの？ 病気で来院している人の事をどう思っているの？	不快な思い、不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘をいただきました木製のベンチ式の椅子についてですが、光庭等の間取り設計上隅々まで有効スペースを確保することを目的としておりますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。待合のソファ椅子等の不足があるような場合には、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。
15	病院の検査を受ける時や入院する時などについて場所の説明をして頂く時、〇〇科の受付なので、他の患者さんに聞こえてしまう為、そういう人の為の部屋を別に用意して頂きたいのですが・・・ もし、知り合いの人などがいた場合に知られたくありません。 お願い致します。	貴重なご意見を有難うございます。新病院に移転となり、患者様やスタッフの導線を考え、検査や入院の説明を各科の受付ブロックで行う運用で、実施させて頂いております。 この場所で、説明をされることを不快に思う方がいらっしゃることを知り、今後どのような運用にするかを検討中です。今後の運用が決まるまでは、各患者様に受付ブロックでの説明が可能か否かを伺い、患者様の状況に合わせて説明させて頂きたいと考えております。 受付ブロックで説明を拒まれた方に対しては、看護相談室または空いている診察室まで移動させて頂いて説明をさせて頂きたいと思います。 患者様に不快な思いをさせたこと、本当に申し訳ありませんでした。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	TVもの入れの上がほこりだらけでした。 ちょっと気をつけてみてほしいです。 毛布がほこりだらけになってしまいました。	ご意見ありがとうございます。 物入れの上については、環境整備をおこなっていますが、埃があったこと申し訳ありませんでした。 環境整備を徹底していきたいと思います。
2	私達入院している者にとったら、3度の食事の楽しみしかありません。 でも、実際、おいしいと思える様な物は、ほんのわずかです。味がうすかったり、こかったり、ソテーなどは、食べられません。残り物などのチェックはしないのですか？これでは、食材がもったいないと思うのですが、もう少し食材が残らないくふうをしてほしいです。（病院食だから、大変なのでしょうか、、、？） せめて、6割7割の人は、皆さんがまんして食べていると思いますよ。 宜しくお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 一般食、治療食の違いはありますが、どの患者様にもおいしいと感じていただけるような調理をしてみたいと思います。
3	ファミリーラウンジがとても暑くてこの丸い電気ももう少し短い方がいいと思います。（暑さが増す感じ）	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病棟ファミリーラウンジの吊り上げ式丸型証明についてですが、現在は見栄えがするよう低い設定になっておりますので、運用上邪魔にならないような高さに調整いたします。空調につきましては、面会時間14時以降の運用となっておりますので、11時からからの運用とさせていただきます。支障がございましたら、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す。
4	内科の採血予約の入れ忘れが多すぎる。 医師が入力忘れをしているのかもしているのかもしれないが、診察後に受付で予約票を確認しているわけだし、内科系疾患は採血が必須なのだからきちんと確認してほしい。患者側は採血が予約されているか否かはわかりません。 予約日当日に、早く受付けても、採血予約忘れのために待たされるのは嫌です。	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。 いただいたご意見はスタッフ間で共有し入力忘れがないように注意いたします。診察後患者さんにお渡ししている「次回案内票」に次回の予約日に採血がある場合は「検査」と記載されておりますのでご確認くださいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	・医者、受付の説明が足らなく、態度が悪い。 ・看護師の無駄口が多い。患者さんの悪口を言っていました。 ・分からない事をたくさん質問していたら、ナースステーションで先生がクレーマー呼ばわりしていました。とても不愉快です。 ・車椅子に乗っているのに、スタッフがだれも手伝ってくれなかったので、ドアの開け閉めが困難でした。 ・時間外の出入口が分かりづらい。もっと分かりやすく案内表示してほしい。スタッフでもないのに、いろんな方に出入口を聞かれました。 ・4階病棟なのに5階中央の案内表が置いてあり、ややこしい。 ・全体的に、初めて来た人には、分かりづらい病院。医者、看護師、受付、態度が悪すぎる。会話が丸聞こえだよ。新しくキレイになったのがっかりです。前の病院のほうがよかった。1日病院にいてこんなに不愉快に思った病院は、初めてです。	ご意見ありがとうございます。 接遇に関しましては、職員採用時に研修を実施していますが対応が行き届かず申し訳ありませんでした。 職員一人ひとりが日々の業務において、患者さん、家族に対して心配りができるよう今後も指導していきます。
6	休日の面会時の受け付けとカード発行について ①面会時間になると、受付の“オジサマ”たちが、てんやわんやで、、、 ・カード発行のミス（行先とちがう所のカードを発行）が時々ある。 ・受付までの行列が出来て、待ち時間が長い。 ②毎日お見舞いに来ているのだが、来る毎に住所・氏名・TEL等々を毎度書くのが大変 （紙を持ち帰って自宅を書いて来れる様に出来ないでしょうか？） ③カード（入館許可証）に書かれている○階○病棟の文字が小さくてカードの発行ミスに気がつきにくい。 （特にお年寄にはづらい） ④カードリーダーがどこにあるのかわかりにくく、お年寄りには分からない。 ◎セキュリティも大事ですが、、、 面会に来る方々へのやさしさをお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 面会につきまして、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。 セキュリティ等も含めて今後改善させていただきます。 この度は大変申し訳ありませんでした。
7	①新しくなって空間にゆとりができ、待合室も狭さを感じず良いと思います。会計も各外来受付のところで計算してくれるので、かなりの時間短縮になりよいですね。駐車場から建物中に入るまでにあるベンチが、雨の時はぬれて座れないし晴れている時も頭が暑いので屋根を取り付けるかもっと内側に設置してはいかがでしょうか？（設計ミス？） ②大内方面から来る際、道沿いの建物が陰になりふいにガソリンスタンドが現れ右折することになるので手前左側に日赤の看板標識があったら見やすいし曲がるタイミングがわかりやすいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 設備や標識等でご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 頂いたご意見を参考にさせていただき、来院される方にとってよりよい病院となるよう今後検討してまいります。
8	・内科C39前のソファ어가少ない。 ・ソファ어가少なく後ろの木のベンチに座っているお年寄りも多いので、ベンチの上をやわらかいクッションにしてはどうか？ ・患者の身になって考えてほしい。 ・予約時間より、いつも2～3時間待つ。 せめて予約時間の1時間以内に呼んでほしい。3会来ているが、いつも待たされる。	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。 ソファ어については、いただいたご意見を参考に検討してまいります。 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いますが診察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。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	日赤の人達は皆評判が良いのですが中でも5西の○○さん○○さんは患者の立場にたって真心とあたたかみ 気づかいに優れています。この様な人が続いて出て来れる事を望みます。	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。 今後も患者さまに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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
10	皆様いろいろありがとうございました。 お世話になりました。 私も元気ががんばります。 ありがとうございました。 やさしくして頂いてありがとうございました。 毎日の食事おいしかったです。	大変励みになる温かい言葉を頂き、ありがとうございました。
11	（1枚目） 手術4時間予定で午後1時から5時まで、ここにある腰掛けに座って待っているのは大変疲れます。 せめて、ソファのような長椅子でもあれば少しでも横になれ、幸せです。 待ち合いには、2個位あれば、助かります。年寄りには、とくにありがたいです。 （2枚目） 手術室に1時前に入室し、家族は控室に通されて手術予定時間は4時間位というわけなのに、現在、午後8時過ぎている。この間、今か今かと、手術室のドアを見つめているのに、不安と不安でどうしようもないです。 一言、もう少しとか、あと、どの位とか、知らせていただけたら、少しは、安心するものを、と、日赤医療に物申します。どうぞ、待っている家族のことも考えて下さい。かれこれ7時間経過しています。	不安な気持ちでお待ちいただているご家族に、ご心配とご負担をおかけしたことは大変申し訳ございませんでした。 ご家族の待合室の環境については、改善に向けて検討しております。 手術の進行状況によっては、手術時間が延長することがありますが、大幅な延長が予想される場合は、基本的には手術を担当する医師がご家族にご説明いたします。しかし、手術中の状況によっては、医師が離れられない場合があります。その場合は手術室から病棟へ連絡し、病棟看護師からご家族にご報告させていただきます。 ご家族のお気持ちにより添うことができるよう今後も努力してまいります。
12	①駐車券紛失の時の支払いの件、何か案内板か支払い方法の時の場所の看板があると助かります。 ②MR I のとき、受付で言われても良くわからないので、だれが見てもわかる表示があるといいですね。 矢印が少なすぎ、年寄には、わかりません。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました各所の表示盤についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については秋頃に設置する予定です。美観上のこともあり、直ぐに要望にお応えすることができませんので、何卒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	・外来の受付（A～E）診察前受付と診察後受付はハッキリ区別の表示がよいと思います。 ・紹介状持参患者、総合受付で初診受付の書類記載でゴッタガイしている。改善策を。	この度はご指摘いただきましてありがとうございました。 外来受付（AからE）での診療前受付、診療後受付の区別表示について外来カウンタースペースの都合上、現在表示してあります区別でご協力いただけますようお願いいたします。 表示については、患者さんに見やすくなるよう検討いたします。 総合案内カウンターは診療申込書の記載台を兼ねており患者さんが集中してしまう時間帯があるためソファーに座って記載いただくようご案内しております。 貴重なご意見ありがとうございました。
14	術後何年も通院させて患者家族は治ることを願い、医者を信じ処方された薬・注射を受けてきたのに手におえなくなったらこの病気は私には治せませんと身体がボロボロになってから言われた。その時の本人、家族の気持ちはあなたにわかりますか？本当ならくの底につき落とされたという絶望と怒り、何故治せないのなら他の医者達に相談して下さらなかったのですか？くやしくて悲しくてやるせない日々を送っているのです。自分の家族が私共と同じような立場に立ったのであればどう思うのでしょうか。こういった医者が平気で毎日患者を診察しているのかと思う病院としても信頼されず評判が悪くなるのではないのでしょうか？本当に人命を預かっているという使命を持って人を助けてください初心にかえて下さい！ 看護師によって医療知識の差がありすぎる。質問しても納得する返事をくれる人もいれば勉強不足でわからない人もいてこちらとしては聞いても悲しくなってしまう時がある。	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。
15	総務課に来ましたが、受付ではきちんとした対応してくれました。 若い男の職員が迎えに来ましたが、だらしない姿（髪型・服装）のうえ、ろくなアイサツもないばかりか言バもともに話せませんでした。 何とおどろいたのはサンダルバキでした。他を迎えるのに礼ギを知らない人と思ったところ、そこへ来た上司もサンダルでした。 あまり常識を知らない病院で教育もできていないと考えると、診療も同じで不安になりました。 どうぞ、信頼される病院になってください。	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います。 貴重なご意見を頂きありがとうございます。
17	面会者全員に入場カードをくばらないとどろぼうか面会人かわからないと思います。 又、手を洗うところにせっけんがないです。 入院している患者の爪がのびてよごれてました。 爪切りをしてほしいです。 テーブルかぶれがある人にいつまでもテーブルをはらないで下さい。	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います。 貴重なご意見を頂きありがとうございます。
18	7/26 気がついた事 ○診察券を入れ受付票をもらいました。「黄色のファイルに受付に提出して下さい」と今回から張ってありましたが初めての方には自分はこの受付に出すのかわからないのでは。A、B、C、D、E？ 入ってきた人にわかるように ○内科受付開始と同時に集中して並ぶのでパソコンに張り紙がしてあってもどこの列なのが見えません。特に本日予約の所には長くならぶのでせめて2列で対応して欲しい。カウンターの頭からプレートを下げるなどするとわかりやすいのですが、、、呼び出すときにマイクを使ってスーパーでさえ列が出来るとすぐに他のレジを開けますよ。	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。 頂いたご意見を参考に、改善策を検討させていただきます。 お困りのことがありましたら近くのスタッフが対応しますのでお声かけください。
19	医師の患者に対し愚弄 私は、赤十字病院又医師看護師を信じ通院しています。 いろんな科に外来して命も救われています。 名医様には感謝感激また看護婦受付の皆さん大変親切です。 しかし、予約外来、初めての医師挨拶は一般的 その後どうですか、2週間前から症状無くなりました 治たじゃないですか、この言葉患者はどう受けます。 私は治ったら来なくても良いと受けました。 咳は出ますが、（問い）答えました、そして内科的なので 関係ない、患者を愚弄することではないですか 検査結果異常ない、少しの間を、はい終わりです。 これって医師なの、指導、または対策、様子など 起きる原因、患者は知りたいから、医師に相談しに 当病院通院してる、こんな医師はじめてです。 指導、移籍検討おねがいします。	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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	個室くらいは、LANケーブル挿入口を設置してもらいたい。入院中PCでメール等の確認が出来ないのは辛いです。	貴重なご意見ありがとうございます。 病院内で施線しているLANは電子カルテなどの病院情報システムや職員がメールやインターネットでの業務に使用しております。セキュリティ確保やLANの負荷を上げないために、患者様等への一般開放は行っておりません。 ご自身の携帯電話やスマートフォンなどで、メールやインターネットをご利用願います。
2	個室に入院していましたが、ベットが柔らかく術後の痛みと腰の痛みで二重苦でした。室料が高いのだから、産科のような厚みがあり硬めのマットにしたほうが良い。一度、事務長さんなり師長さんが業務として1日寝てみると違いが分かると思います。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました個室のベッドマットについてですが、設置にあたっては厚みやコストを踏まえ、体圧分散寝具等機能的にはいろいろと検討した結果、現在の仕様となりましたので、使い勝手上満足いかない部分はあると思いますが、ご理解とご協力をお願いします。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します。
3	お世話になりました。冷蔵庫がもう少し大きいと助かります。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました床頭台に付属されている冷蔵庫についてですが、設置にあたっては、冷蔵庫の利用頻度や収納スペース・セキュリティスペースの容量等いろいろと検討した結果、現在の仕様となりましたので、使い勝手上満足いかない部分はあると思いますが、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します。
4	今日は7月31日です。回答ファイルには4月第4週分までしか出ていません。5月分はもう、回答出来ますよね？数え切れない程意見があるとは思えません。（そこまであったら問題ですが）意見がない週があれば「〇月〇週はありませんでした」と表示する方が良いと思います。次回、来院する時にファイルのページが増えていますように。 入院して感じたこと 病棟責任者（婦長？）は“私が〇〇です”とちょっとした挨拶があってもよいのでは？入院時に1日のスケジュールを教えて欲しい。朝又は夜にその日又は次の日の検査予定などを知らせて欲しい。スタッフの名札が裏返しになっているのでよくして下さった方の名前が分からないです。	この度、病棟責任者から入院患者さんへの挨拶が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。看護師長会にて周知し、必ず挨拶し、コミュニケーションをとり、ニーズに添える対応がとれるよう話し合いました。 また、名前が裏返ってしまい、看護師の名前が分からないというご意見につきましては、セキュリティカードを備えた名札ですので、ご不便をおかけしております。看護師自ら名前を名乗るよう、周知していきます。今後も、温かく見守って頂ければ幸いです。 貴重なご意見を有難うございます。
		ご意見の回答につきまして、皆様への公表が遅れてしまい、大変申し訳ありませんでした。 早急な回答ができるよう努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。 貴重なご意見ありがとうございます。
5	予約で内科を受診しました。10時頃のことです。内科の窓口は、「予約外」「予約」「受診終了」と一応分かれているようですが、実際はどこに並んでいいのかわかりづらいです。いまも、窓口に並んでも、事務の方も忙しそうで話しかけてもいいものかわかりません。目の前に並んでいる人にも一言も声をかけないのはどうかと思います。逆に、受付で「こちらどうぞ」などの声かけのしっかりした職員さんには大変救われました。以上のことから、「窓口の役割をはっきり見やすくし、どこに行けば良いのか分かりやすくする」「職員の方は、一言でも良いので声かけをして頂く」ようにしてほしいです。	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。 今後は患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心がけて参ります。 貴重なご意見ありがとうございます。
6	・みそ汁がしょっぱい ・ごはんがベチョベチョ（常食なのに） ・2週間位で同じ食べ物ってどうかと思う。 ・レディース病棟のNSの無駄話が目立つ、また、雑な部分がある。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 ①みそしるがしょっぱい 塩分濃度を測定する塩分計を利用し、汁物の一般的な0.7%であることを確認してご提供しております。濃い部分と薄い部分ができないように、よく攪拌してからご提供しております。濃い部分と薄い部分ができないように、よく攪拌してからご提供することを徹底しております。 ②ごはんがベチョベチョ（常食なのに） 炊飯後、ご飯の水分量が均等になるよう攪拌し、盛り付けることを徹底します。 ③2週間くらいで同じ食べ物ってどうかと思う。 平均在院日数が約12日であり、現在15日のサイクルメニューでご提供しております。入院患者様への嗜好調査の結果なども取り入れ、患者様により一層おいしいと言ってもらえる内容をご提供できるよう日々取り組んでまいります。
		ご意見ありがとうございます。 レディース病棟の看護師の無駄話が目立つ、雑な部分があるとのことご意見を頂きました。現在の看護室は、扉がなく廊下で病室に繋がっています。私達の声が筒抜けは承知しています。十分注意しているつもりではありますが、今回、改めてご意見を頂きましたので、再度、スタッフ一同、注意喚起していく所存であります。 雑な部分とは、どんな場面であったかはわかりませんが、常に雑にならないように、丁寧な対応で言動に注意していきたいと考えます。入院中、不愉快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。
7	午前中外科受診する。 科がわかりづらい。 左ですと言われても外科が見当たらず、言葉だけでなく案内してほしい。	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。 今後は患者さんの気持ちに寄り添った接遇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す。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	再来受付機で出される予約票の「番号数字」が小さくてよく見えないので改善を希望する。	貴重なご意見ありがとうございます。 現在の再来受付機ではシステム上用紙の大きさや文字の大きさを変更することはできないため、新しいシステムを導入する際にはいただいたご意見を参考にしたいと思います。 ご理解とご協力をお願いします。
9	駐車場→受付近くで支払してスムーズに帰るようにしてほしい。 駐車場の数が少ない。 救急車で搬送してくる人の家族が入れない。	このたびは、駐車場の不足によりご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、患者さまをお待たせさせないよう対策を講じてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
10	受付でセキュリティカードを借りる際に、A4用紙に毎回記入しますが、その度に、紙がもったいないと感じます。 名簿の様な形だとプライバシー保護に問題があるのであれば、例えば用紙のサイズをB5とかA4の1/4とか小さくして紙の無駄を少なくしてはどうでしょうか？！ ペーパーレスの時代に少し違和感を感じたので、、、。	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見を元に、様式のサイズの変更などの対応を考えて参りたいと思います。
11	コインランドリーの部屋にくず入れ（小さくてもよい）を置いてください。 乾燥機フィルターのほこりをそうじした後、捨てる場所がなくて困ります。	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。 ご指摘をいただきましたゴミ入れについてですが、美観上の観点から極力少なく設置しており、当初の配置計画に無かったもので、今後の必要度に応じて設置をしていきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
12	小児科の大部屋に生後9ヶ月の息子が入院しています。 先日面会に来た際、小児科の入口で体温を計っていると、同室のお母さんが熱があるのを偽って記載しているのを見てしまいました。そのお母さんは前日にも体調が悪く、ご家族に風邪薬がほしいと言っていました。私たち母親は子供にとって唯一無二の存在です。 看病で疲れていると風邪をひきやすくなることも少なくないと思います。熱があると面会不可、理屈はわかりやすいが、自分が動けるのに面会でできず子供を一人にさせてしまうことは避けられないのでしょうか。 例えば、付き添いの人が風邪をひいたら個室でなら面会できる等、対応していただけないのでしょうか。 ご検討いただけますと幸いです。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。私どもはお預かりをさせていただいているお子様とご家族にとって、入院生活での面会時間は大切な時間であることを理解しております。しかし、病棟に入院される患者様の人数も変動が大きいため、ご意見のような対応できるかどうかは、今後の課題とさせていただきたいと考えております。また、ご家族の検温については、面会の方への周知と確認をさせていただきます。
13	ファミリーラウンジにももえるゴミが捨てられるゴミ箱があれば良いと思いました。（病棟に入れない人もいるので。）旧日赤には、TVが置いてあったので、、、 長時間待つにはあれば良いと思いました。	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。 ご指摘をいただきましたゴミ入れについてですが、美観上の観点から極力少なく設置しており、当初の配置計画に無かったもので、今後の必要度に応じて設置をしていきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
14	食堂が欲しい。 家族等が長時間待っていると食事に困る。ぜひ、お願いしたい。	貴重なご意見ありがとうございます。現在は、セブンイレブン前のイートインスペースや各病棟の待機ルームなどで飲食は可能です。なお、食堂につきましては、今日現在で設置の予定はございません。大変申し訳ありませんが、ご理解とご協力の程よろしくお願い致します。
15	Aの受付で、診察が終わったあと黄色いファイルを出すときに、並んでいるのに横の方から受付の人に話しかけたおじさんが先に対応されていて気になりました。すみません。	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。 今後は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。 貴重なご意見ありがとうございました。
16	母の最後の様子を見とりたかったが、病院からの電話でかけつけた時はもうさわったらつめたくなっていた。死んでからしばらくたっていたのではないかと思った。死ぬ前での病室の母の様子は血圧もかなり低くなって様子をおかしかったが、先生が来ることもなかった。母は今まで入院など経験したこともなかったが日赤での入院生活はなぜかむなしい思いがしました。人の命をもっと重く受けとめてほしい。そんな気がしました。	お母様の入院生活そして最後の別れと不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご家族、皆様でお母様の面会に来られ尽力をされていたのは充分承知しておりました。入院してから症状の進行と共に家族の方々の思いを伺いながら患者様にとって何が良いのか皆で検討していき自宅退院方向になったところでの病状の変化だったと思います。医師の回診時には、家族の方は会えなかったかもしれませんが主治医は毎日診察しておりました。今後、患者・家族に寄り添い信頼関係を築きより良い医療を提供していきたいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見 NO.	ご意見	回答
17	・お風呂が残念ながら使いづらい（１人で使うので精一杯）ユニットバスをつけてほしい。 ・中庭に緑がほしい。 ・ 1 階～ 4 階までの階ごとに電子レンジ・オープンレンジを付けて下さい。 ・ 医師としての対応が悪い先生がいる。患者の気持ちになるのが、医師としての心構えだと思います。 ・看護師さん達は、とても改善されていると思います。 ・軽音楽を流して、リフレッシュさせてほしい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたお風呂についてですが、何度も仕様の検討を繰り返し設計した結果のプランとなっております。また、中庭の緑についてですが、メンテナンス管理上の問題等があり、現在は設置しておりません。電子レンジ等については、防火対策上の問題があるため、設置できません。使い勝手が悪く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。
18	ご苦勞様です ①食事のおかず味が薄く健康な人が食べてもいまいち？病気の人の口は、敏感なのかも栄養士さんもう少し強調して下さい。 ②おかずのメニューいつも同じ、タマゴ料理を取っても（スクランブルエッグ）（ハムエッグ）（煮タマゴ）（ウインナー焼半熟タマゴブロックリ添え）その他色々 ③煮魚が多く感じますが（シャケのフリッタ）（イカの足あげ）（鶏肉と玉ねぎの親子丼）（お肉としょうが焼）その他おいしい物を出してください。<u>プロでしょう！</u> ④トイレのウォシュレット、大部室と小部室の水の温度どうして違うのですか？ ⑤大部室と小部室の割り当て予約で大部室がいっぱいで小部室から移れないと言うのは入院している人が優先なのではと思いますが ⑥私は初めの時小部室しか空いていないと言われ大部室が空きしだい移してくれるかと思っていました。でも最後まで小部室から大部室には移してもらいじまいでした。おかしいと思うのですが？いかがでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。 ①食事のおかず味が薄く健康な人が食べてもいまいち：ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。酸味や旨味を利用して、薄味でもおいしいと感じていただけるメニューを考えて参ります。 ②おかずのメニューがいつも同じ：現在15日のサイクルメニューでご提供しておりますが、月に1回以上の行事食も行っています。季節の野菜や果物等を適宜取り入れて、献立を見直していきたいと思います。 ③煮魚が多く感じますが、おいしい物を出してください。プロでしょう！ 分菜食や脂質コントロール食など食事の種類によっては、油を控えた内容を多くご提供する場合もございます。患者様により一層おいしいと言ってもらえる内容をご提供できるよう日々取り組んで参ります。
19	この度は大変お世話になります。 昨日入院本日PM2：00手術する者の家族ですが、点滴を受けながら、手術の時を待っていたら、お隣の退院された患者さんの清掃に3人の方が入ってこられて大きな音と私語が聞こえておちつきませんでした。これからOPEという患者、しかも1時間近く遅れて待っている状況をお察し戴ければありがたいのですが、、、、	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。手術が遅れ、不快な思いで待っていたことと思います。 患者様の思いに寄り添い、心配りを忘れないよう、看護師・看護補助者共に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。
20	新築開院大変おめでとうございます。 長年に渡り旧病院ではお世話になり心より感謝申し上げます。 筆不精の為上手くお伝えできるかどうか・・・ ①MRI時の呼吸の止め方の指導について私自身何度も検査を受けておりますが毎回呼吸止めには四苦八苦する程の苦しみがありました。初回の人となるとアナウンスがいつ入るんだろう、いつまで止めているんだろう。体は動かせないし、と不安の中で一杯です。そんな中、私になりに見出した事は、自分の心の中でカウントをとる事です。自分の中で目標値を作る事で随分楽になりました。私はゆっくり20を目標に数えています。だいたい15～16位でストップのアナウンスが入ります。多くの患者様が不安と苦痛を感じていると思いますので是非現場で実践してみてください。宜しくお願い致します。 ・シャンプー台の鏡の位置を座イスに座った時の位置にも欲しいと感じました。（座って乾燥させたいので） 増々のご発展、ご活躍を期待しております。	MRI検査時の、呼吸停止に関するご意見ありがとうございます。 MRIの画像は動きに非常に弱い検査で、息止めをしないと画像がブレてしまいます。そのため、患者さまにはご協力を頂いている次第です。息止め時間は、新装置になり、短時間になりましたが、それでも15秒～20秒程度はかかるため、患者さまによっては、体調であったり、ご高齢であったりと息止めもままならない方もたくさんいらっしゃると思います。今後はそういった方々の背景も良く考慮し、検査が開始されないよう、スタッフ一同接遇に務めて参ります。 今後ともお気づきの点がございましたら、忌憚の無いご意見をお聞かせください。
21	3階のデイルームというんでしょうか。待っている時に出る燃えるゴミ等、燃えるゴミ箱もあると便利です。	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。 ご指摘をいただきましたゴミ入れについてですが、美観上の観点から極力少なく設置しており、当初の配置計画に無かったもので、今後の必要度に応じて設置をしていきます。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。貴重なご意見ありがとうございました。
22	家族の待ち合い室にTVが欲しいです 患者様同志のコミュニケーション、憩いの場として 術後、胃チューブを抜く時、必ず息止めを患者さんに伝えて施行して欲しい。 今回は何も言われず”抜きますよ”で抜かれその後の苦しみ長く続いたがいつまでも不快でした。	貴重なご意見ありがとうございます。 胃チューブを抜くときの看護師の説明不足など、対応が適切でなかったことを大変申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように充分配慮してまいります。
23	⑥心電図 車イスの方 「歩けません」と伝えた。付き添いの方が手伝うまでまったく手をかしてくれなかった冷たい。	このたびは、不愉快な思いをさせて深くお詫び申し上げます。大変申し訳ありませんでした。今後このような事がないよう教育に努め、積極的に対応できる技師を育成して参りますので、今後共ご意見を、宜しく願い申し上げます。今回はご意見ありがとうございました。

ご意見への回答（R1.9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	①受付に関すること 記入用紙に書いた患者の名前と病室の照合してから入館許可証を発行してほしい。 （病室が移動になっていて再度受付に戻ったため） ②休憩所に関すること テーブルとイスの高さが合わない	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました病棟の休憩室に設置しているテーブルと椅子についてですが、セット品として購入しておりますので、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します。
2	入館許可証の件ですが、場合によっては、1日のうちに、病室が変わる時があり、家族の人の移動の時、カードが現在は別々なので、不安となります。どこでもアイデーカード1個で西や東も行けるようになれば良いと思う。 確かに、現在の仕様方法も良いと思いますがちょっと思ったので、書かせてもらいました。	貴重なご意見ありがとうございます。入館許可証の件ですが、使用できる場所を制限しており、当院としてのセキュリティ対策の一環として、現在のような運用を実施しております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただければ幸いです。宜しくお願い致します。
3	洗濯室 ・あと1台増やして欲しい ・高くて届かないです	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。 ご指摘をいただきました洗濯室についてですが、入院セットを導入したこともあり、洗濯機の利用時間が少なくなっているため、1台追加導入についてはむずかしい現状です。また、乾燥機の高さですが、洗濯機の使いやすさを考慮すると現在の高さになってしまうため、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。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します。
4	8/25 夜間時のエレベーターから夜間通路までの通りが暗いため、歩く際危険を感じた。もう少し照明が明るい方が良い。（院内を知っている人ばかりが出入りしているとは限らないので。）	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました夜間通路の証明についてですが、防災センターによる一括管理となっています。スイッチが廊下等の現場にない設備となっているため、ご不便をおかけしてしまいますので、最低限の明るさを確保できるよう点灯時間等の改善を図ります。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	土日のお見舞いに来ましたが病院内の道順がわかりにくいので（大きく矢印など）わかりやすい案内表示をお願いします。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたお見舞いに来たときの道順についてですが、病院サイン設計に基づき各所の表示をいたしました。案内表示にわかりづらい箇所がありますので、今後わかりやすく案内できるよう改善を図ります。貴重なご意見ありがとうございました。
6	一人に対する（患者）を診る時間が長時間の様に感じる時が多々あります。 何のための予約時間なのか分かりません！ 時間通りに診て欲しいです！ 具合が良くない時は特にそう思います！！	この度は、お待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 緊急での手術等がある場合がありますので、予定されている予約時間等に診療できない場合もございます。御理解いただければと思います。
7	外来で患者の番号が表示されますが、医者によっては、次に受診する患者の番号が表示されません。 多くの人のイケンが出ていますが待っている間、番号の表示がないのでトイレにも行けません。 なぜ表示しないのか理由を聞かせて下さい。 表示しないのであれば、その部分を消してください。	貴重なご意見ありがとうございます。 外来案内表示は、診察をスムーズに行う目的の一つで患者さんのお呼び出しを効率よく行うために新病院より設置しております。 次に呼ばれる患者さんを3人まで表示出来ますが、検査戻りや重症度の高い患者さんの対応により順番が変わってしまうことがあり、次にお呼びする患者さんの表示をしていない医師もおります。 何十人もの患者さんを受け持つ医師は、診療優先で行っているため、次の患者さんの順番表示まで行えない医師もおります。 お待ちになっていらっしゃる患者さんには、ご不便・ご不安をお掛けしますが、ご理解下さいますようお願いいたします。 また、案内表示については同じ表示画面となっており、次にお呼びする患者さんの表示を消すことは出来ません。 もし、席を外されたり、診察順番が気になるようでしたら、外来受付スタッフまで確認されますようお願いいたします。
8	内科外来受付の事務員の態度（表情）が気になりました。忙しいのは理解できますが、来ているのは病人、不安をかかえている人も多いはず。少しは笑顔で対応することを心掛けることも必要ではないでしょうか	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。 いただいたご意見をスタッフに周知し接遇に関しての指導を行いました。 今後は患者さんの立場にたち業務の手を止め目を見て対応するようスタッフ全員で接遇向上へ努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
9	5/30退院 日赤〜〇〇病院まで転院。 日赤さんの手配で介護タクシーの〇〇〇〇を手配して頂き、料金はおおよそ8,000円と説明されました。しかし実際の請求は13,000円でした。最初に聞いた8,000円の金額からはかけ離れた金額だと驚きました。 10,000円あれば足りると思っていたので本当にあせりました。日赤さんの手配なので間違いはないと思っていたのですがそれともこんなことがあったのは私だけなのでしょうか？あのタクシーは信じられるところですか？今後は信用のある金額を教えてくださいと思います。	この度は、ご迷惑お掛けして大変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。
10	緊急入院である為かかりつけの名医より芳賀赤十字病院に紹介を受けました。入院して気がついた点は医師、看護師の連絡の悪さ、看護師からの引継ぎの悪さ、報告、連絡、相談の欠如が表面きわ立っている。 もうすこし連絡を取り合って患者への不安を緩和ケアする様願います。	この度、急な入院となりご心痛なところ、ご不快な想いをさせてしまいまして、大変申し訳ございません。部署間の看護師の伝達、情報共有につきましては、看護部全体で改善していくよう努めてまいります。患者さんが、安心して入院できる環境づくりに励んでまいります。 貴重なご意見有難うございます。

ご意見への回答（R1.9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
11	ある1人の看護師からの言葉 「一生懸命やっているのに」患者の私に言っているように見えました。 一生懸命やっているかの判断は、第3者が求めるものであり、本人が決めるものではないとおもい、回りのものが決めると言い放った所、もう少し、やさしく願いますと、何とわけが分からずとまどいました。 負けずらいな所は好きですが、何の話、筋道が分かりません。	この度は、看護師の不用意な言動におきまして、ご不快な想いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。看護部全体に今回のご意見を周知させ、接遇改善に努めてまいります。患者さんが、安心して入院できる環境づくりに励んでまいります。 貴重なご意見を有難うございます。
12	呼吸器外科が無い。真岡に住んで居るが、呼吸器外科が無く、結局自治医科大学で手術 新しくなっても自治医科大学たよりですか？	ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 今後も地域の皆様に寄り添った病院となるよう努力してまいりますので、ご理解、ご協力いただきますようお願い申し上げます。
13	①診察終了後のファイルの手渡しが表示板がなく、Nu、受付で呼び出ししているので表示板の設置計画は？ ②外のベンチの所に屋根がなく雨や日照に困っている。 ③外来者用の食堂がなく不便である	ご指摘いただきありがとうございます。 ①患者さん向けの案内表示はいただいたご意見を参考に検討させていただきます。 ②雨の日には屋根の下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致します。 ③患者さんおよび付き添いの方はセブンイレブン前のラウンジをご利用いただけますようお願いいたします。いただいたご意見を参考にさせていただき来院される方にとってよりよい病院となるよう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。
14	・駐車場に目印表記がないので、帰りにどこに停めたのかわからなくなってしまったので、列ごとに番号表記するなど工夫して欲しい。 ・病院内の案内がとにかく少なく分かりづらい、最初の受付がどこなのか分かりづらい、外来の受付に行って、検査して戻ったらまた外来の受付に行って、診察終わったらまた外来受付に行かなければならず何故何回も何回も受付に行かないとならないのか、、、もっと他病院のやり方を勉強して誰もが分かりやすいやり方にした方がいいと思う。 受付番号呼び過ぎ。 どこに行ったらいいの分からなかったのに、病院職員で分からない人がいるのがありえない。	ご指摘いただきありがとうございます。 表示案内についてはいただいたご意見を参考に検討させていただきます。 当院では、患者さんが受付をしたあと、「外来で医師の診察待ち（到着確認）」ができている患者さんを医師が診察室で呼び込みをしております。患者さんが診察できる状態なのか迅速に把握するために、来院時、検査終了後に受付によっていただき患者さんの状況を確認させていただいております。円滑な診療をおこなうため、ご理解、ご協力をお願いいたします。 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました各所の案内表示板についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については今後設置していく予定です。 美観上的ことと必要箇所以外は、直ぐに要望にお応えすることができませんので、何卒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。
15	トイレにファイルを置く所がほしいです。 県立がんセンターには置いてありますので見て来て下さい 職員の皆さんはとてもしんせつで気持ち良かったです。 どうもありがとうございます。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたトイレ内のファイル入れについてですが、きれいに清潔に使用いただければ問題ないのですが、不潔な扱いになると感染対策上設置できなくなります。 そのため、段差を設けたライニング上部に置く設定としていますので、何卒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。
16	・外来のA・B・C・D～の場所がわからない 科の表示がない（小さい） 受付から見えない ・受付(検査)廊下にでていたのがよい ・ボランティア団体での話し合い、担当課との話し合い	この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 案内表示については、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。 いただいたご意見を参考にさせていただき、患者さんにとってより良い病院となるよう改善してまいりますのでご理解、ご協力をお願いいたします。 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました外来の表示板についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については今後変更していく予定です。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	いつもお世話になっております。 3 F 多目的お手洗い、心理外来受診日に使わせていただいております。 ただ、おむつ替えの台が無く、1 F までおりて交換しなくてはなりません。 可能であれば3 F 多目的お手洗いにもおむつ替えの台を設置してもらえないでしょうか。 よろしくお願いします。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました3階多目的トイレ内のおむつ替え交換台については、スペースの都合上設置が出来ませんので、ご不便をおかけしますが1階の授乳室・中央多目的トイレ等のご利用をお願いいたします。何卒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。貴重なご意見ありがとうございました。
18	ささいな事です但し呼出し番号について 0 4 9 4（しぐよ） 0 4 2 7（しにな）の語呂で使用しない方が 良いと思われます。病院なのですから	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。
19	内視鏡検査（胃カメラ・大腸）を受けている時に医師と看護師の笑い声が聞こえ不安と緊張でいる患者にとって不愉快でした。（8月中旬）	貴重なご意見、ありがとうございます。 検査を受ける不安の中、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。業務中の態度や言葉遣いについて、スタッフに指導いたしました。今後は検査を受ける患者様の気持ちを第一に考えた医療の提供を行っていきたいと考えております。
20	・外来柱のA～Eの下に診療科を入れれば通路側から良く見えますよ ・受付機の所に荷物置きは必要（体重計の所にありますが） ・保険証確認は各科受付ではなく担当の部署を設けた方が各科受付の処理が早くなり患者サービス向上 この様な意見は反映されますか	この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 案内表示については、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。 受付機の荷物置きは、体重計のところにある荷物置きとは違うタイプのもので2台の受付機の間に1台設置しておりますのでご利用ください。 保険証の確認を各科受付でしているのは、保険証確認のため別の窓口にご案内することなく必ずよっていただく各科受付にて確認させていただいております。患者さんをお待たせすることがないようスタッフのスキルアップを図ってまいります。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	入院患者の必要（荷物）なものを持ち運ぶカートがあればとても有難いと思います。 自治医大では、ありますので、日赤でも用意して下さい。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 カートは、1階総合案内に2台用意してあります。ご使用の際は総合案内にお声かけください。 貴重なご意見ありがとうございます。
2	めんかいのしすてむがわかりづらい。	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。 面会のシステムにつきましては、患者様のプライバシー及び院内のセキュリティ向上のため、現在の運用を行っております。ご理解いただきますようよろしくお願い致します。
3	南5ナースさん説明はていねいをお願いします。 退院日をいつ決めたら良いのか分からないし！ ナースステーションで声を掛けても誰も来ない！ すぐそこに何人も居るのに出てこない！ いいかげんにしてほしい！優しさがない。	ご意見、ご指摘ありがとうございます。 このたびは、看護師の対応に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、このようなことがないようにスタッフの接遇教育をし、患者・家族に丁寧に説明し、やさしく接することができるよう指導していきます。
4	（表） 24から1週間入院し3階小児科でお世話になりました。入院するまで、10日近く高熱が続き、身体的にも精神的にも肉体的にも看病で疲弊しきっており、救われた想いで入院しました。お名前は存じませんが、1人、どうしてもお伝えし、態度などご注意頂きたい方がおり、こちらへ書かせて頂きます。子供、又親へ無表情、優しい声かけ等、一切感じられずそれまでなんとか保っていた感情が、爆発しました。本人に、感情的になってはしまいましたが、その旨を伝えました。すると、それまでの態度が急変し、あやまってきましたが、それ以上、関わりたくはありませんでした。患者やその家族は、様々な環境や心理で、入院しているという事を彼女には、きちんと理解した上で、他の患者さんに接して頂きたいと思いました。彼女1人のそのような態度で他の頑張っておられる看護師の方の評価を下げることになってしまっていると思います。 （裏） 又、本人へ直接、「なぜそのような態度なのか？」「この事は、上の方へも報告する様」言わせて頂きましたが、その方は、自分に都合の悪い事は、婦長さんに伝えておらず始め婦長さんにお話を頂いた時、かみ合わない部分があり、とても不信任が募っていきました。 小児科病棟の婦長さんともお話をさせて頂きましたが、とても真摯に受け止め、親身に話をよく聞いて下さり、ご理解して頂け、少し心が救われた思いがしました。ほとんどの看護に当たって下さった方は、優しく子供に寄り添って下さった印象です。 特に小児病棟の〇〇さんという若い看護師さんはわけへだてなく接し、又、様々な所に目を配り、今一番、私達に必要だった、寄り添った看護をされていました。その他の看護師さんや主治医の先生にも大変お世話になり、感謝しています。 今一度、看護のあり方を考えて頂けたら幸いです。お読み頂き、ありがとうございます。 無記名にするか迷いましたが、記名する事で他の患者さんにも同じ思いをしてほしくないので、誠意を持ってかかせて頂きました。	この度は、お子様の高熱が持続している不安状況で、お母様に対して看護師の言動により、不愉快な思いをさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。 お子様が入院することは、ご家族も心身ともに負担が大きいです。そのような状況の中で、看護師としてお子様・家族に寄り添った対応がなにより大切であることを実感しております。今後はこのような事がないように、教育をしていきたいとおもいます。貴重なご意見をありがとうございました。
5	看護部長様 H C Uの看護補助者の対応の件です。先日、私共の家族が6時間の大手術をやりました。医師からは、とにかく大きな手術などで、術後は、H C Uと言う部屋で経過を診との事で入室しました。術後数分間の面会をしました。その後帰る際は必ず看護師に声をかけてから退室の事医師から言われましたが声をかけても誰一人と看護師は居ませんでした。その代わりに一人の看護補助者が帰って大丈夫ですと言って又看護師は全員急患で手がはなせないから帰って大丈夫ですよ、伝えますからと対応しましたが、補助者が、そこまでの対応有りでしょうか。私共は、医療に関する事はわかりませんが、もしかして医療行為に成るのではと思いました。補助者がどんな対応しても有りでしょうか、どの家族にもですかね。あくまでも看護補助者は看護師の補助で有る事を忘れないように願いたいです。	ご意見ありがとうございます。手術後H C Uに入院となりご家族様が患者様の様態や今後の回復状況に関してご心配されている中、こちらの対応が手薄であり不十分であったことをお詫び申し上げます。ご家族様から面会が終了されて退室していいか聞かれた際は、必ず看護師に確認してから返事をするように指導しました。
6	病院が新しくなり、確かに建物はきれいになりました。 でも、病院というさっぱうけいな感じが有り、以前までおいてあった植物があった方が華やかに感じます。せっかくの新しい建物を華やかに、患者さんに、生きがいを与えてください。	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観葉植物についてですが、害虫対策や汚れについての清掃など衛生面や感染対策上の問題があり、導入しておりません。今後も検討を重ねて、問題が解決できましたら、導入できればと考えますので、何卒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。
	前の日赤さん時は植物が置いてあって環境もよかったのに今の日赤さんは、植物がなくて環境があまりよくないです。 植物があるともっとかんきょうもよくなると思います。	
7	ここは看護師どうしの話が通じてないのでしょうか？ アルコール消毒は駄目って最初に言って何度か針刺す度に聞かれて、駄目ですって答えるのに何回かそれを聞かない人にアルコールで腕真っ赤。個室しか空いていないと言われ、大部屋空いたら大部屋にとも何度も言いましたよね。伝わってない！点滴の針を刺すのも下手！3回失敗され、アザです。差額ベッド代も平均より高い！ホテル並み！ベッド硬いし。	・アルコール消毒でアレルギーがあり、看護師間で統一された看護ケアができず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 看護師間で患者情報を共有していき、統一したケアができるようにしていきたいと思います。点滴をさすために3回も刺されたとのことで病気をよくするために入院されているのに、痛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師の手技の向上に努めて参りたいと思います。 ・個室しかなく開いたら大部屋の空きがないときは長期にわたり空かない場合があります。その都度、状況や部屋の件での説明不足があったことは失礼しました。今後、注意していきたいと思います。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	トイレが汚いです。汚物のとびちり、手すりのうら、前の方の汚れを感じます。 尿の汚れも検尿カップ置き場も汚れていて不快です。 トビラの奥も、ほこり、髪の毛、汚れ 入室する際は、しっかりおそうじして頂きたいと思います。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたトイレ清掃についてですが、清掃員によって個人差が出ないよう手順や清掃箇所の再確認を徹底してまいります。気持ちよく入院生活が送れるよう努力していきますので、よろしくお願いいたします。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。貴重なご意見ありがとうございました。
9	私の子供が小児科に入院となり、数日後面会時、ベッドの上で使用した手袋とどこかでチューブ交換した長いビニールの入れ物が子供が寝ている枕やシーツの上に散乱していました。万が一に口に入れていたらと思うとぞっとしました。看護師さんに声を掛けましたが、色々やっていて忘れちゃったんだねと聞き流しすみませんの一言もありません。この病院はどんな管理をしているのでしょうか？ こんなにスタッフが居て何してるの？	この度は、看護師の言動により不快な思いをさせてしまい、また、お子様の安全管理において、ご心配をおかけして大変申し訳ありませんでした。 日頃より、安全管理の面で、お子様の周囲の環境整備を心がけておりますが、看護師全員で重く受け止めて、徹底させていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
10	待合室にテレビを置いてほしいです。 待合室がしずかすぎます。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました待合室のテレビについてですが、病棟の場合は安静第一となっており、入院患者様が気持ちよく入院生活が送れるよう配慮しておりますので、何卒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。貴重なご意見ありがとうございました。
11	洗濯機 洗剤 柔軟剤 持参しなくても投入してくれる物が楽ですネ！ 乾燥まで ドラム可 獨協は楽でした。	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ランドリーについてですが、新病院なって導入した機器となっており、直ぐに機種変更することは困難となりますので、次回導入する際の検討課題とさせていただきます。何卒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。
12	外来待合室の後側のイス、背もたれ板なので、背が痛くなります。柔らかめなら、ありがたいです。	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、何か対応できる衛生的な材料があるのか調査検討いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。
13	救急外来のイスの数をもっと多くした方がいいと思います。小さい子供をつれてきてる人も多いので少し不便でした。不便だと思いました。 素晴らしい病院なので病人に対しても心配りができればいいなあと母と話していました。 てんてきをしている子もいるので子供と母親、つきそいの人が近くにいると思うのであのイスの数では少しキツイなあと思ったので書かせていただきました。 その他は素晴らしいです。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘のありました救急外来待合室の椅子についてですが、混雑したときに使用できないことがあり、救急外来スタッフの方で臨時的な運用で対応していますので、スペース的に確保できる箇所について、椅子を配置いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
14	内科受け付けの〇〇さんの対応が悪い。検査同意書に記入するため、書面の内容を確認したところ、過去のこの病院で受けた検査の情報だと言われた、日付けが2年前の10/17のみ、数値が書いてないから具体的に数値が書いてないのに同意するのか？10/17の日付けもおかしいかと確認したが、過去のこの病院で受けた検査の数値と言い張られた。それを見ていた上席の方が「おかしい日だから確認します」で確認し、記入間違いでこれから受ける採血のことだった。間違った回答したくせに謝罪の一言もなかった。上席の方は謝りに来たが、他の患者さんもやり取りを見てて、「あの人はいつもあーなんだよ」って言ってましたヨ。患者さんもお客様だと思います。まず「確認します」で対応しておいた方が事はスムーズかと思いますよ。あと、間違った時は「謝る」ことは仕事する上で必要なことです。「謝る」ことができないプライドは接客する以上に必要ないですよヨ。	この度は、ご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。 スタッフの教育・研修を実施し接遇向上に努力いたします。
15	毎回、毎回来るたびにやり方が変わるので、毎回とまどう。 以前、移店前は、受付機で受付したら、そのまま待ってれば良かったが、今は受付カウンターに行かなければいけない。知らない私はずっと待っていました。カウンターに聞きに行ったら受付しないとダメだと言われた。「それはどこに書いてあるんですか？」と聞いたら、「書いてない」と受付の女性に言われた。書いてない事を何も考えずに言いはなった。その人の神経を疑う。	この度は、ご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。 スタッフの教育・研修を実施し患者さんに寄り添った接遇を目指していきます。
16	4階西でお世話になりました。 初めての入院、先生、看護師さん、リハビリの方、食事の配膳、お部屋の清掃の方、みなさん優しく明るく声かけて下さり、おかげで安心して過ごすことが出来ました。心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。 付き添う家族にとって1階のセブンイレブンはとても助かりました。早朝から夜までそして病院が休日でも、お店の灯りにホッとします。 院内にカフェやレストランなどが入ってくるとより良い環境になるのではないかと、、、望んでいます。	大変励みになる温かい言葉をいただき、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。 貴重なご意見ありがとうございました。

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になった車が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、時間に余裕をもった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けると助かります。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して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、ざっし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ないと。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います。 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しょう・・・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しょうね 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 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いますので、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。分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、案内所にかけこみましたが、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遇に対して、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。 ご指摘を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。

ご意見 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 No.32 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。 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。 まだ変わっていませんので 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。 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。 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、４F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４F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２４H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してくれたので、とても感じの良い印象だった事。４F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？４F西病棟だけが出来る人の集まりなののでしょうか？とにかく４F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。今もこれを書いてる最中、退院をスムーズに行えるように調整してくれてます。「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が送れるよう、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… 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。 大変申し訳ございませんでした。 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 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。 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。 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	入口を入った所にい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。 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。 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。 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。 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。 貴重なご意見ありがとうございました。 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、主に受診料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。 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。 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。 貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	前から思っていたのですが 患者さんのベンチがなんで木製なのですか 長時間またされるのにすわっているのが苦痛です マットをおくとか何とかして下さい よろしくお願い致します	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。 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。
9	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？ が違うのですか？ 入っていつている人がいたり、ダメと言われたりでよく分かりません。	貴重なご意見ありがとうございました。 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。 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のご遠慮いただいております。 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いております。ご協力をお願いいたします。
10	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 (テーブルが少ない、テレビ・雑誌を置いてほしい)	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ەر）・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。 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。
11	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います。先生たちは優しくていい人ですが、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いますが、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。	貴重なご意見ありがとうございました。 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、充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。 歯磨きに関しても、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考えております。 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えます。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。
12	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な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ほしい。私がいら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。	
13	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？	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います。このたびはご意見ありがとうございました。
14	病院の中がわかりづらいです。 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ないです。 会計機がかくれていてわかりません。外のベンチ、雨の日にはびっ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。	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。 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。 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。 ご理解いただけますようお願いいたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
15	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けず、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。	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。 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います。 貴重なご意見ありがとうございました。
16	体温計が（日式？）で検温にとっても時間がかかる。（4F西）	貴重なご意見ありがとうございます。 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。 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います。
20	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。	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。
21	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。 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 ・駐車場出口のブロックを早く直してください。	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。 ②不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 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。
22	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。 室内に入る表示がなく残念です。 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、初診の人と受付け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。	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。 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。
23	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。	貴重なご意見ありがとうございました。 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。 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。 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。 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。
24	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…。 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。 お仕事してるんですか？しゃべってるんですか？	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 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。 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。
25	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！ 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	貴重なご意見ありがとうございました。 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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	夫が12月22日、井頭公園で倒れ、救急車で運ばれました。いろいろな検査診察で、その日は帰宅は無理となりました。23日はMRIの検査。医師の先生はどのような検査を何種類するか考えていらっしゃるのでしょうか。よくして下さるためにありがたいことですが、家族としてはおおよそいくつの検査で何日くらいかかりますというお話をしていただけると安心します。看護師さんをお願いしましたら先生はとんで来てくださいました。そして夫（患者）のわがままで12月25日一度退院し新年になって再入院と決まりました。わがママを聞いて下さりありがとうございます。がんこな夫をやさしく看護してくださった皆様ありがとうございます。	励みになるお言葉をいただきましてありがとうございます。 入院時には入院期間の説明等をするよう徹底し患者さまやご家族の方が安心して入院できるよう勤めてまいります。ご指摘ありがとうございました。
2	外来で診察に来ましたが、窓口と案内してくれた人との連携がなっていないのか2人の言っている事（説明）に誤差があり戸惑った。 検査予約時間がせまっても全く案内せず、中に居るものが案内すると言ったが、ただ「MRIの所に行って下さい」と言われ書類を渡されるだけだった。だったら案内すると言わず検査場所に行って下さいと言われた方がスムーズだと思った。受付係の人の態度が高圧的で感じが悪かった。進行の手順が悪いと思う。もう少しどうにかならないのか？	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。検査の仕方により案内が変わります。造影剤使用のMRIでは、採血結果を医師に診断していただく必要があります、外来でお持ちいただいております。説明が足りず、また、受付係の態度が悪く申し訳ございませんでした。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。
3	医療用品を看護師さんにすすめられ、セブンイレブンで購入しようとしたが、本来は、病院にて準備、請求してもらった方がいいと思う。 いくら、セブンイレブンで売っているとはいえ、病院で購入できるようにしてほしいかった。結局セブンイレブンでは欠品していた。	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医療用品についてですが、現在病院では販売することができないため、許可を取得している販売店より購入していただく方式となっておりますので、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。また、用品欠品については、年末年始にかかったという事もあり、在庫調整がうまくいかず、ご迷惑をかける結果となってしまいました。今後こういうことのないよう在庫管理を行っていきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	受付の呼び出しがマイクとかでの呼び出しではなかったので呼ばれているのが聞こえませんでした。できればマイク等で呼び出してもらえるとうれしいです。	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。新病院ではマイクの使用は控えさせていただいております。患者さまの呼び出しにもなるべく名前ではなく、患者さまの受付番号でお呼び出しさせていただいております。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	大変お世話様になっております。4・5日前に親戚（遠い方）で面会に来た者でございます。受付のお姉様のこちらはおかげ様で何も分からないのにちゃっちゃ、ちゃっちゃ、かんだかい声で気分大変悪くなり、日赤に来るのが（受付）こわいでございます。お医者様にかかる年で時間の問題ですが・・・ もうすこしやさしく、年をとるとそのお言葉がとても恐いです。親身になって・・・身内とはいかずにも！	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。今後は患者さまに配慮できる接遇を心がけ案内業務を行います。
6	病院の周りに食堂が欲しい。診察と診察の間に待ち時間があり、利用したい。セブンでは少し物足りないです。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。当院としても病院の周りに飲食店の誘致が出来るよう前向きに検討していきたいと思っております。
7	病室入り口の消毒液が1週間以上からっぽの状態でした。今後はどうでしょうか。年末年始中でしたので、人手が足りなかったとは思いますが、それにしても、衛生管理上、除菌できないというのは問題ではないのでしょうか。（忙しい中でも取り替えるのにそんなに手間はかかるのではないのか。）	病室入り口の消毒液が1週間以上空であったと貴重なご意見ありがとうございます。 定期的にインフルエンザ感染等も注意しなくてはいけない時期に、1週間も空というのは問題だと思います。 今後1週間毎にチェックし補充をすることとさせて頂きました。
8	食事を置いていくとき、係の人は患者が取りやすいように患者の方に向けて置いていってほしい。手が自由にならないので自分で向きを変えるのは、とても苦勞する。普通は、どうぞといって食べる人に向けて置いていくものだと思いますが（思いやりのある態度とは思えません。）	患者様の状態に合わせて食べやすく配膳・準備する事は心がけているはずですが、不手際がありご不自由おかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今後は十分に配慮して対応させていただきます。 貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。
9	点滴が終わっても、そのままの状態ではしばらくほっておかれ、針先が固まってしまって抜かざるを得なくなってしまう状況が何度もありました。次の点滴の時にまた、新たに針を刺さなければならず、患者がかわいそうに思います。本人が連絡できればいいのでしょうか、できる状態ではありません。次回点滴する看護師さんも新たに針を刺す手間が省けるはずですが。針は何回か分はそのまま使えろと聞きましたが。ナースセンターに、点滴終了のブザーのようなものはないのでしょいか（患者の身になった対応があるとありがたい。）	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。 点滴の状態は、お部屋への訪室時や点滴の終了時間に近い時間に確認するようになっておりますが、針を刺し直す状況となったとのもことで辛い思いをさせてしまいました。 今後は、患者様にそのようなことがないよう心がけてまいります。

ご意見 NO.	ご意見	回答
10	身動きが取れにくい状態でベッドに寝ているので、ちょっと物を取るのにも不便で、前や隣の患者さんにナースが来た時に頼みごとをすると、「コールボタンを押して別のナースを呼ぶように」と言われる。忙しくて手が離れないのは十分わかるが、「こちらが済んだら行きますね。」とか、ひとこと言ってくれると気分的にも安心する。手当が終わって帰りがけにちょっと顔出して手伝ってくれば済むことなので、わざわざコールボタンを押すのも気が引けて物を取ることをあきらめることも多い。（コールボタンを手探りで探すのも結構大変。患者の身になった親切心が欲しい。）	スタッフの対応についてのご意見ありがとうございます。 患者様にとってナースコールを押すことは勇気があることなのに、「コール押して別の看護師呼んでください」と失礼な言葉かけしてしまい申し訳ありませんでした。 ご意見の通り、同室者の対応後に何う、など呼ばれた患者様だけでなく同室者の患者対応後退室するようにスタッフの指導・教育をしていきたいと思います。
11	喫煙室が設置してほしい。	当院での喫煙に関しては、健康増進法により病院の敷地内は禁煙となりました。 ご理解とご協力をお願い致します。
12	男性も利用できるトイレにおむつ替え用の台を設置してくれませんか。	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 3階フロアについては、ご指摘のようにベビーシート（おむつ替えシート）の設置がありません。利用頻度が高いと想定され、スペースの広さが十分確保されているファミリーラウンジ共有部分の多目的トイレに設置できるか検討していきます。 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。貴重なご意見ありがとうございました。
13	患者支援センター 入院受け付け、新患受け付けの順番用紙があるが、事務は新患受け付けを優先し、入院受け付けの用紙をあまり見てない！！ 両方きんとうに見てスムーズにしてほしい！！	貴重なご意見ありがとうございます。 今後は今まで以上に気をつけて、スムーズな対応ができるようにしたいと思います。
14	①外来受付についてです。受付カウンターのどの場所で声をかけたらよいか、分かりにくい です。カウンター前でならんでいても、後からいらした方が先に入り込むことがあり、順番はどうなるのか？と思いました。先にならんでいたのです。とお伝えしようと思っても、具合の悪い方であったら申し訳ないと思い、言えませんでした。体調がよくない、精神的に声をかけにくいなど患者さんが後回しになることはないでしょうか。 ならぶ列の目安となる矢印等のマークを床に明示するなどの工夫もよいかと思いました。スタッフの方も忙しいのはよく分かりますが、目の前の業務だけに集中している感じを受けます。 まわりへの配慮がもう少しあると、とても安心します。 ②手指衛生薬剤を外来にも設置されるとよいと思います。	①貴重なご意見ありがとうございます。 表示に関しては、受付で並ぶ患者さまに対して声かけなどをして、順番に対応できるよう努力して参りますので、ご理解とご協力お願いいたします。 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。 ②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手指衛生器具設置についてですが、現在玄関周りに2箇所設置しておりますが、調査した結果1台については使用頻度が少ないため、外来Fブロック付近に移設置しました。また、外来Bブロック付近に1台新設いたしましたので、様子を見てください。貴重なご意見ありがとうございました。
15	病院にいる間に薬を飲まなければならない時、水が少しあればいいのですが・・・。 獨協や自治医科大病院では自販機で無料の水を提供してくれるようになっています。 日赤でも同様な仕組みがあれば助かります。 ご検討下さい。	ご不便をお掛けいたします。 自販機での無料飲料水の提供に関しまして、現在の自動販売機会社に相談の上検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。
16	トイレに関して 今時手洗いで水しか出ない。 道の駅でさえ温水が利用できるのに？	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トイレの手洗い水道水についてですが、省エネの観点から夏季期間の冷水対応を実施しており、冬季期間は温水対応になっております。温水が出ないということですので、自動水栓の点検調整を実施いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
17	スタッフの教育をもっとしっかりやってほしい。 ・ナースコール、モニターアラームが鳴りっぱなし。アラームの意味がない。アラームが鳴っても、患者の確認もモニターのチェックもしないならアラームを切っていても同じではないか。病室までずっと響き渡っているのは聞いていて苦痛。 ・朝環境整備は行っていないのでしょうか？髪の毛、食べこぼしなど目に付くのですが、訪室してきたスタッフは気にならないのでしょうか？ ・洗濯物は袋に入れて置いてくれていますが、下着が脱がせた状態のまま丸まって入っている。看護職とか関係なく、ふつうは畳んで（せめて整えて）入れると思う。 ・治療が必要だから入院しているのに、苦痛な表情をしていると「なんでいつもおこっているの？」と聞かれた。「どこかつらいの？」等の言葉かけをと思うが...。 ・医師の回診は毎日ないのでしょうか？状態を見ずにオーダーを出しているのでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございます。 モニターアラームに関しては多数の患者のモニタリングをしているため、頻回のアラームで不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者状態に合わせた迅速な対応をして参ります。 環境整備については日中に適宜、担当看護師・看護助手が実施しておりますが行き届かず申し訳ありませんでした。入院生活が快適に過ごせるように努力して参ります。 洗濯物の取り扱いやスタッフの配慮ない言葉かけについても不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 これらにつきましては、スタッフ教育を徹底していきたいと思います。
18	病室移動時間について 1/2 1、3Fから5Fに引っ越しました。その時の時間が14：00～14：25頃で、無菌室に入ろうと廊下で待っていると、エレベーターからぞくぞくとセキをしながら、私はウイルスにかからないかとゾッとしました。	病室移動の際の時間について回答させていただきます。 病室の移動時間についてご心配をおかけし深くお詫びいたします。 病室移動時間が面会者の多い時間に重ならないよう配慮すべきでした。 スタッフはもとより、面会者にもマスク着用や手指衛生の必要性、咳エチケットなどについて説明しており、体調不良の方には面会を控えていただくようにしておりますが、今後さらに管理体制を検討する必要があると考えます。院内での感染対策について関係部署と連携し対策強化に努めていきます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
19	看護婦が冷たい。残念。	看護師が冷たい、残念。と貴重なご意見ありがとうございます。 看護師の対応が悪く、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 日々、言葉遣い、対応には充分、気をつけるように指導はしておりますが今後は、もっと配慮し対応させていきたいと思います。
20	お世話になっております。初めて意見を書かせていただきます。今日、母が内視鏡検査を受けました。旧病院の時にも1度同じ検査を受けています。その時にお世話をしていただいた〇〇さん？女性の方(来週で退職されると言っていました)が、前回、検査を受けた時の事を覚えて下さっていて、今日、母が検査前に名前の確認で、名前を答えたら前回の検査時の事を覚えて下さっていました。人一倍、緊張していて不安になっている母の事を前回私が検査前に伝えたところ、親切に優しく対応してくれていました。今回、久しぶりの同じ検査でしたが〇〇さんの方から、前回と同じ様に母の緊張をほぐしてくれ優しく親切な対応は変わらずありがたかったです。 まず覚えてくれている事に感謝でした。数え切れない患者さんに対応しているのにすごいです！！〇〇さんに宜しくお伝えいただけたらと思い、母が検査終了後、休んでいる間に書かせていただきました。ありがとうございました。乱筆乱文ですみません。 娘より	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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	初診でどこがどちらかわからないにもかかわらず、親切に案内していただいたスタッフの方に感謝します。 歯科にかかった際も親切に説明して頂き、ありがとうございました。 県外からでも安心してこられる病院です。 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頂き、ありがとうございました。
2	土・日・祭日に外に出たい人もいますよ！！もっと自由に外に出入ができるカードがほしいと思いますが、内にレストランもない病院は、はじめてですよ。 改良はできない病院ですね、旧病院の方がかいてきだったね！！	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セキュリティに関しては、患者さんが安心してそして安全に治療に専念できる療養環境を提供できるよう考慮したシステムとなっていますので、外出等のご要望があれば病棟スタッフにお申し出ください。また、レストランの設置についてですが、建築設計の段階で外来者が利用するレストランの計画も、検討いたしました。レストランの中長期的な運用を踏まえた運営計画を検討した結果、導入することができませんでした。誠に申し訳ございませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。 何か、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。貴重なご意見ありがとうございました。
3	食事が全量食べられない。主食を食べるのに主菜、副菜を食べても主食半分のこってしまう。 栄養のバランスを考えているなら主菜、副菜で主食全量食べられるのがいいのではないですか？ これでは、エネルギーがとれず他の物を食べてしまえば減塩どころではないですよ！！ かえって塩分とりすぎになるのではないですか！！	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 一般食、治療食の違いはありますが、炭水化物の全体に占めるエネルギー比は日本人の食事摂取基準2015年版では、50～65%と定められており、当院の常食はおおむね60%前後に設定して献立を作成しております。 ご指摘の通り、主食を残さないため他の食べ物の持ち込み等がありますと、規定の食塩量を超えてしまう可能性がありますので、残さず食べていただけるような献立内容や、芋類などの上手な利用を考えていきたいと思います。
4	車から移動時、寒い中受付にいる看護師さんが出てきて介助してくださいました。やさしく声をかけて対応してくれたことは安心感がわき、母を中まで誘導していただき寒い外で待つことなく受付ができました。 とても助かりありがとうございました。	お礼のお言葉を頂きありがとうございました。 外来受診時、車からの移動や患者様が寒い中家族待ちをしていることを少しでも介助し、お手伝いできれば幸いです。気づかないこともありますので声をかけて頂きたいと思います。今後も患者様やご家族の方が安全・安心に受診できるよう看護して行きたいと思います。
5	病院自体目についても、道路からの入り口がわからなかったとのこと 信号に「日赤入口」と標示してあれば助かりますとのことでした。 （高齢でも車で来院して来たとのこと）	不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 ご指摘のありました道路標識の案内表示についてですが、地域自治会の意見として病院も併せて賛同させていただき、『日赤病院前』として要望しているところです。 県道の工事区分となりますので、もう少しお時間をください。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。
6	本来なら4F東へ御あいさつに何うべきところですが、書面にて失礼致します。（感染予防の観点もありますのでー） 昨年12月より死亡退院した1/14までの間、担当の先生をはじめ〇〇師長様、スタッフの皆様、大変お世話になりました。本人は在宅での療養を望んでおりましたが、入院により、手厚い看護を受けられ、喜んでいることと思います。厳しい勤務の中、格別の御配慮いただいたこと重ねて御礼申し上げます。	丁寧なお礼のお言葉をいただき。誠にありがとうございます。 患者様は一時回復傾向となり、個室から多床室に移ることもできましたが、その後残念ながらご本人様の希望された在宅療養には至らず、天寿を全うされました。 家族様に置かれましては、頻回にご面会においでになり、重篤な状況の際には付き添いもしていただき、患者様も心強く過ごされたことと存じます。献身的に介護していただき、本当にありがとうございました。 この度いただきましたお言葉を励みに、今後もスタッフとともども、より良い医療・看護が提供していけるよう頑張っております。 ご家族の皆様もお体ご自愛下さい。
7	受付から診察まで2時間かかるのは長すぎます。 令和2年2月7日（金）皮膚科	この度はご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。 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。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	芳賀日赤に電話をしました所、電話交換手の対応が上から目線で、名前を名乗っているのに、又、内線を言っても用件はとか、交換手に必要以上に根ほり葉ほり質問され、不愉快に感じられます。言葉使いや病院サービス業としてもっと交換手として、はずかしくない様な対応を考えて下さい。 電話対応コンクールに参加して勉強してはいかが	この度は、不愉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。 当院では、交換手が適切な部署へとおつなぎできるよう、日々努めております。再度、言葉遣いや対応についても確認し、サービスの向上を目指していきます。貴重なご意見ありがとうございました。
9	受付（正面）の血圧計 1年前の日付は直して下さい。	受付正面に設置してある血圧計は、購入から18年以上経過しており、日付設定が2019年12月31日までとなっております。現在、血圧計に付箋で注意書きをして対処しております。 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 貴重なご意見ありがとうございました。
10	車寄せに長時間止まってる車があり、何とかしてください。	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ロータリーの車寄せについてですが、マナーのない方の駐車があとを絶たないため、駐車部付近に駐車時間をお知らせする貼り紙をさせていただきました。今後は、様子を見ながら注意を促していきますので、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。貴重なご意見ありがとうございました。
11	新しい病院ですが、そうじがいきとどいていない、トイレの手洗所のカビ、ビックリです。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきましたトイレ清掃についてですが、清掃員によって個人差が出ないように清掃手順や清掃箇所の再確認を徹底し、気持ちよく使用出来るよう努力してまいります。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。貴重なご意見ありがとうございました。
12	お昼の魚が魚くさくって食べられなかった。 ホイル焼き等調理方法を考えてください。 カロリーや栄養面を考えるのはいいけど食べられなければ何にもならないと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 魚の臭みについてですが、魚の下処理について酒や生姜、その他調味料、漬け込み時間等様々な面で再検討をしております。また、献立についても魚の種類、調味料や調理方法などを変更し、より臭みの少ない物への変更も考えていきたいと思っています。
13	薬局へ行くまでに手すりを設置して欲しいです。手すりが無理ならロープでもなんでも良いからつかまれるようにして欲しい。恐くて歩けない。	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のは、外部手すり設置についてと推察されますが、車両運用の利便性上現在は設置がありません。ロープなどで簡易的にという事ですが、安全を考慮すると簡易的に設置することはできませんので、今後の需要等をふまえて安全に利用できるよう改善を図ってまいります。何か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。貴重なご意見ありがとうございました。
14	6番案内の○○さんにご対応いただきました。説明は解りづらく、細部を聞くと不機嫌になる。何を考えているのか。まともに人前に出せるよう教育した上で立たせるべきでは？	大変不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。 スタッフの対応については、不快に感じないような対応ができるよう努力して参ります。また、説明については、簡便にわかりやすく説明できるよう努力いたします。 貴重なご意見いただきありがとうございました。
15	混雑して忙しいのはわかりますが、対応のを悪い方がいるなと感じます。目の前でため息をつかれたり、むっとした表情にとても不快でした。内科受付、受付してしまったので仕方ないのですが、他の病院に行けば良かったです。私だけでなく、他の方の受付対応見えてもでした。システムが良くないのでは？もっとスムーズに受付くらいできたほうが良いです。	大変不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。 スタッフに対し患者さまの気持ちに寄り添った接遇心がけて参ります。 貴重なご意見いただきありがとうございました。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	約7年前、父が日赤にお世話になり、看取らせて頂きました。我が儘な父で、大変お世話になって、その時の事を母はとても感謝しておりました。 苦痛を和らいで下さり、清潔を保ち、暴言の父に親切に対応してくれた。自分も最後は日赤でお世話になりたいと日頃話しておりました。この度、ご縁あって、こちらに搬送されまして、またお世話になります。付き添う家族にもお気使い下さり本当に有難く思います。最後まで独居を貫いた気丈な母を宜しく願います。	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	お部屋とシャワー室の換気扇がきたないです…。	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換気扇清掃についてですが、清掃員によって個人差が出ないよう手順や清掃箇所の再確認を徹底し、気持ちよく入院生活が送れるよう努力してまいります。 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。貴重なご意見ありがとうございました。
3	車寄せのベンチが雨の時は濡れてしまうので屋根があると良い	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ロータリー車寄せ部のベンチについてですが、屋根が無いため水濡れや埃の付着があるため、毎日都度拭き掃除をしております。今後は、様子を見ながら患者様の利便性を考慮した対策をしていきますので、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。貴重なご意見ありがとうございました。
4	・5F南入口にある泡のアルコール手指消毒剤が昨日2/26も空で2/27も空でした。 この時期ですから、補充は小まめに願います。 ・ナースコールをしてもなかなか来ない。	御意見、御指摘ありがとうございます。 このたびは、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。 感染予防に努めているにも関わらず、消毒液の不足があり、今後このようなことがないよう毎日消毒液の確認を行い、引き続き感染予防につとめていきます。 ナースコールに関しては、患者の訴えに速やかに対応できるよう指導につとめていきます。
5	令和2年2月9日入院　2月10日人工股関節のope　2月29日退院まで 整形外科病棟5階西棟でお世話になりました。診察の時から〇〇Dr.には何度も相談にのって頂き、ope、入院中も朝、夕診察に来て頂きました。〇〇看護師長をはじめ看護師の皆様、毎日、優しく接して頂き、つらい時も何度も様子を見て頂きました。そして看護助手の皆様、身の回りのお世話、3度のお食事時には優しく声をかけて頂き病棟のスタッフ皆様のおかげで不安なく入院生活が送ることができました。 リハビリも不安でいっぱいでしたが〇〇先生をはじめ、リハビリのスタッフの皆様丁寧に接して頂きお世話になりました。ope看の〇〇さん、一番不安だったopeについて優しく説明して頂き、術後も病室に様子を見に来て下さって心強かったです。 こちらの病院にお世話になり本当に良かったです。お世話になった方々すべての方に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。	手術や入院生活は制約も多く、不安と緊張の中で過ごされていたのではないかと思います。 入院中は痛みに耐えながら、リハビリを頑張っている姿をよくお見かけしました。 このたびは、感謝のお手紙をいただき病棟スタッフにとって大きな励みとなりました。 今後も患者さんが安心して入院生活を送れるよう、患者さんの苦痛や不安に寄り添った医療・看護の提供ができるようスタッフ一同、努めて参ります。
6	昨年の暮れから母の体調が崩れ初めて、往診をお願いしている医師やケアマネージャーに相談しながら世話をしてきました。食べ物が食べられないときは、訪問看護師にお願いして点滴をしていただきました。 でも、2月の末に嘔吐したり下痢をしたりして体力がどんどん落ちてきたので、入院することを勧められました。入院したおかげで、病院の皆さんに24時間体制で診ていただき、安心してお任せしていました。 ところが先日、担当医に「これ以上は良くならない」と言われ退院の話をされました。このところ、下痢と嘔吐が続いて食べられないので、「今は、退院なんて無理です」と答え、体調が落ち着くまでもう少し入院させていただきたいと願いました。数日後、病室が変わりました。看護師さんの部屋から離れ、声をかけていただける回数が激減し部屋の方たちは元気な方たちばかりで、お見舞いの方と大きな声で話したり笑ったりとての賑やかな中で、苦しそうに息をしている母をただ見ている事しかできない自分が無力で、悪いことばかり考えてしまいました。もう治らないから見放されてしまってあまり診てもらえなくなってしまったのではないだろうか・・・ 昨日からこんなことばかり考えてしまって、涙が止まりません。 どうかお願いします。余命短い母ですが最期まで見捨てず、世話をしてください。よろしくお願いします。	患者様の状態を考慮し、転入してくる患者様の状態を検討した上で相談し、部屋移動をさせていただきましたが家族様に不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。 患者・家族に寄り添った看護が出来るように今後とも誠意をもって関わっていきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
7	体重測定について 土足厳禁と書いてあるのに受付のところに立っている背の高い男性が土足で体重足定にのっていました。	体重測定についてですが、昨年12月に「体重測定する際に靴を脱いだり履いたりするのは大変だ」という、ご意見をいただき医師と検討させていただきました。その結果、令和2年1月から靴を履いたまま測定することとなりました。体重計には、足元に「くつを履いたままお上がり下さい」と表示させていただき、正面には「土足可能」と表記変更させていただきました。 以前「土足厳禁」を「土足可能」としたため、わかりにくかったと思います。 「土足可能」を「くつを履いたまま、お上がり下さい」に変更しましたので、体重測定をする際は、土足のままお使いください。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	婦人科に通院しています。参加受診の方の付き添いで男性の方が大勢待合室にいます。正直、居心地が悪いです。男性の方は待合室でなくロビーなどで待っていただきたいと思います。知人がいると婦人科に通院していることを知られたり、妊娠を疑われてうわさが流されてしまい困っています。検討してください。	患者様の不快な思いをさせたこと、申し訳ありませんでした。 産婦人科の待合室は、産科・婦人科の待合室が一緒になっております。 現在、待合室の設備上、婦人科では、高齢のための付き添いや医師からの病状説明の同席など、産科ではお腹のお子さんの成長を夫婦同席して診察していることがあるため男性と一緒に待合室にいらっしゃいます。直ぐに要望にお応えすることは、困難と考えます。 何卒、ご理解とご協力をお願いいたします。 貴重なご意見を有り難うございます。
9	5南のおむつなどを補充する方、患者が何も言わないと思っているのかきつい事を言うらしい。 後日、家族に報告あり。 忙しいのはわかっているがもう少し優しく接してほしい。 患者は聞いていないようできてもちちゃんと聞いています！！	このたびは、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。 スタッフの接遇に関して見直し、指導につとめていきます。 御意見、御指摘ありがとうございます。
10	総合受付の対応がとても感じが悪い。 病棟への連絡を頼んだがきちんと伝わっていなかった。 家族が入院中で何度も来なければならず、毎回、感じの悪い対応にすごくストレスを感じている。病院の入口で顔になる総合案内の改善（対応）を強く希望します。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 面会に来られた方の話を良く聞いて、内容が伝わるよう心がけて参ります。貴重なご意見いただきありがとうございます。
11	女子トイレのシャワートイレの水の出るノズルが便で汚れているのが出て来て、見るととても気持ち悪いので、拭き取ることはできないのでしょうか？	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シャワートイレ清掃についてですが、清掃員によって個人差が出ないよう手順や清掃箇所の再確認を徹底し、気持ちよく使用していただけるよう努力してまいります。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。貴重なご意見ありがとうございます。
12	病院長様 お世話になっております 病院長様には、直々にお会いすることは出来ませんので、意見箱に投かんさせていただきます 外来で来たものです。腎臓内科の〇〇先生のことです。 人が聞こうとしていることを遮り、話を早口に一方的にし、とても威圧的な態度で接しました。自分はショックな言葉をストレートに言われました。配慮がとても足りない方だと思います。医師の前に“人”としてどうかと思います。上司も同じような人なのか、又は指導が行き届いていないのではないのでしょうか。日赤にこのような先生がいることを残念に思います。医師も人、忙しいことはわかりますが、患者を見下した、小バカにした（私はそう感じました）態度や言葉がけは大変不快なものです。いくら能力があっても、配慮が考えられない人は部長や大きな病院で勤めることは向いていないのではないのでしょうか。 お世話になっている病院ですが、とてもがまん出来ず、意見させていただきました。	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。 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す。
13	入館許可証のつかいかた 始めに教えてください 大変こまりました	ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。 初めてご使用になられる方には、総合案内または防災センターにて使用方法などのご説明をするよう指導いたします。 また、わからないことがありましたらお気軽にお声をおかけください。 ご指摘ありがとうございます。