

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	親が、たびたび入院するので入院病棟に何度も来る事があり、何か聞きたい事があっても看護師の人達は忙しく、聞いてもわからない事が多い。むずかしい事を聞いてるわけじゃないのに..師長さんらしき人は、いないのですかね？ なんだか逃げごしの人が多く、声をかけないで_そんな感じの人が多いいと思います。 退院時にも薬剤師さんが、他人のお薬手帳を渡し、気づかないで戻って行った事があります。 なんだか、ゆる～い感じがします。	この度は、看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者様が入院生活を安心して送れ、ご家族の不安が軽減できるよう改めて看護師の指導をしてまいります。 また、お薬手帳を間違ってお渡ししてしまったこととお詫び申し上げます。お名前の確認の方法についても徹底するよう看護師、薬剤師共に改めていきます。 貴重なご意見をありがとうございました。 今回大変いやな思いをされました事をお詫び申し上げます。 患者さんが安心して安全にお薬を使用していただけるように、再度注意喚起を行い、適切な対応を徹底してまいります。
2	こんな大変な状況の中、命の最前線で働く医療従事者の皆様に、心から感謝致します。ありがとうございます。	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。 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、皆様にご不便をおかけしております。 引き続きご理解ご協力の程、よろしくお願いします。
3	会社健診（1回/5年の外部健診）で要再検査となり、こちらへ診ていただく事としました。 1回目 問診+検査、2回目 検査を進み、本日3回目、結果確認でした。 9:30の予約、診察室前で待つこと70分。その間表示板には次の予定者の表示もなく。待ちいを離れるわけにもいかず、とてもつらい70分でした。初診でも70分待ちでしたが、これはある程度理解できます。2回目の検査は予約時間通りに進みました。何故3回目で70分も待つのでしょうか？予約の意味は？ 表示板の『次に呼ばれる番号』が空欄の意味。まったく理解できません。事務的な問題がとても多いと感じました。	予約の待ち時間が、長時間となり申し訳ございませんでした。 予約時間については、患者様の状態等により時間を要する場合があります、予約時間通りに診察ができない場合があります。長い時間お待たせしている患者さまにお声をかけて参りますので、ご理解くださいますようお願いいたします。また、モニターによる呼び出し表示についてご不便をかけ申し訳ありません。 モニターの操作は診察室を使用する医師が行っております。モニター操作をするようお願いして参ります。
4	入院当日は本当に心配でしたが、先生方をはじめ看護師さんの方々に御親切にお心づかいを頂き、手術を経て、10日間…無事退院することが出来ました。 本当にお世話になり有難うございました。本当に有難うございました。	この度は、当科にて手術をお受けになり10日間の入院生活を経験されたということですが、その後の体調はいかがでしょう？「入院当日は本当に心配でした。」ということで手術そのものや慣れない入院生活に加え、厳しい面会者制限などもありましたので不安な日々を過ごされたことと存じます。 そのような大変な状態でしたのに、当科医師ならびに看護スタッフに対して心温まるお言葉をいただき大変嬉しく思います。このことを励みに医療や看護の質を高める努力をして参りますので今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	院内感染防止のため、靴底の消毒マットの使用を強く望みます。ドロついた靴で上がって来てる人とか、手の消毒しても靴は無防備です。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院では毎日、医療用のクリーナーで床清掃を実施しており、汚れがひどい場合は都度対応しております。 正面玄関前に消毒マットを設置する件につきましては、他施設の状況も鑑み検討をさせていただきますが、引き続き手洗いや手指消毒のご協力をお願い致します。
2	前略 4月13日から約2週間余入院していたものです。天井ばかり見ていた数日から食事が摂れるようになり、最初の一すくいのお粥が命のお粥となりました。米の味がとても良質でうれしかったです。米の質が良いと実感しました。煮物、魚類の煮付け、しっかりと味がしみ込んでいて、ていねいな調理に対する姿勢がうかがえました。生野菜のサラダは新鮮でまるでとれたて野菜のようでした。一品一品どの味付けもおいしくて満足に思いました。出汁をしっかり使っている味噌汁も美味しかったです。ありがとうございました。 調理担当の皆様へ かしこ	大変心温まるご意見をいただきまして、ありがとうございました。 今後も患者様一人ひとりに喜んでいただけるお食事が提供できるよう、スタッフ一同努めて参ります。
3	3西病棟。朝、受け持ちスタッフが誰なのかあいさつがないため、してもらいたい事、本日の予定（具体的な指導の時間）の把握がしにくい。急に全く知らないスタッフの人が来て指導が始まるため、「この人は誰で、どうして急に指導が始まったんだろう...っ？」の疑問が拭えないままに指導がすすんでいく。まず、受け持ちはあいさつ。赤ちゃんの担当は、母親に一言あいさつをするべきなのではないか...。不安がずっとあった。母子同室も急に始まるのではなく、前日or当日の同室前にオリエンテーションをしてほしい。例えば、物品の場所、返却方法など、その都度スタッフに聞かなくてはならず、めんどくさかった。	この度は、ご入院中のスタッフの対応について貴重なご意見をいただき有難うございます。ご指摘いただきました内容について、朝の「あいさつ」がなかったために受け持ちスタッフが誰かが分からず聞きたいことが聞けなかった、説明が不十分でスケジュールが把握しにくいなどのご不便をおかけし不安なお気持ちにさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。 今回のご意見を真摯に受け止め、今後は産後のお母様方が健やかでより安心した気持ちで入院生活を送っていただけるよう挨拶の徹底、オリエンテーションの充実、指導内容をシステム化するなどの対応をいたします。そして産科病棟としての看護の質を高める努力をして参りますので今後ともどうぞよろしくお願い致します。
4	5月7日（木）に息子は37.5℃以上の熱と咳が出たため、PCR検査と胸のレントゲンを行うことになりました。7日（木）から入院していますが、担当医師の先生と看護師の方は対応がとても丁寧で、息子に優しく話していただいています。 8日（金）17:30頃にPCR検査が終わりまして、結果が「－」だと分かりまして、熱も下がりました。 しかしながら、退院できる状態にもかかわらず、病院会計の都合上で、11日（月）にしか退院できないと言われました。 結果、4泊しないといけなくなりましたが、他の感染リスクを含め、資源や費用の無駄使い（会計の）と思いませんか？	貴重なご意見ありがとうございます。 現在当病棟では、PCR検査結果が陰性と判明した時点で、大部屋お預かり、もしくは個室付き添いでの入院とさせてもらっています。 今回、入院した翌日に検査結果が陰性と判明しました。しかし、病院会計の都合で退院ができなかったとのことですが、肺炎症状の回復が認められなかったための入院継続でありました。入院時の説明が不足しており、不愉快な思いをさせてしまいすみませんでした。
5	ここ1か月ほど家族が入院している者です。階段でいつも昇り降りするのですが、数週間ずっと階段の床に血液が乾いたものがそのままになっています。ポタポタと何滴も…。掃除をしている女性と男性の方がいつも階段を掃き掃除しているようですが、モップなどで拭き掃除はしないのですか？コロナ対策、面会禁止といいながら通常の感染対策はどうなっているのでしょうか。甚だ疑問です。すぐに血液がたれたら拭き取り殺菌するのは病院でなくてもスーパーなどどこでもやっていることと思いますが…。	この度は、ご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。 ご指摘いただきました箇所に関しましては早急に清掃に当たりました。今後は、ダスタークロス以外での清掃もおこないますが、血液に関しましては専門のスタッフが清掃に当たりますので、迅速に対応できるよう努力していきます。
6	毎回、受付や事務の人に思いますが、患者側が受付場所や手続きを分かっているのに、聞いてくるのが迷惑という顔をしながら対応するのがどうかと思います。 「次からはちゃんとそうしてくださいね。今日は特別にここで大丈夫ですから」少し聞いただけでここまで言うてくるのは何ですか？皆さん疲れているんでしょうけど、仕事に私情はいらないですよね。人によってかなり、かなり態度が違うので均一になりませんか？	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 受付職員が患者様の気持ちに寄り添った対応を心がけて参ります。 貴重なご意見いただきありがとうございます。
7	家族がGW中に入院しました。 終末期で面会もできない状態が12日間続きました。 その中で入院中どのような状態なのか分からず不安な日々でした。 コロナにより必要な制限だとは分かっていますが、担当の看護師が患者の状態・様子などを家族に電話で知らせる等の配慮をして頂ければ、家族としては安心できると思います。 いつ急変するか分からないわけですから、そのような家族にはもう少し考えて頂きたいです。	連休中に入院され、面会禁止時期であることから、患者様の状況が分からず不安であったとのこと、本当にご心配だったことと存じます。 家族様が洗濯物や必要物品をお持ちに来院された折には、看護師から病状などの説明もさせていただくなど対応しており、病状の変化時なども電話連絡をさせていただいておりませんが、ご意見をお聞きし十分な対応ができていなかったと申し訳なく思います。 今後はご家族の心情に十分配慮し、適切な情報提供ができるよう、心がけてまいります。 貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	階段にポタポタとあるシミは血液ですよね？不衛生極まりないです。病棟の看護師さんにも言いましたが平謝りで、数日後に来ててもシミは残ったまま。今もあります。早く退院させたい。	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。 ご指摘いただいた階段のシミを確認したところ、血液ではなくコーヒー等の液体をこぼした跡でしたが、衛生面を考えすぐに清掃させていただきました。今後はこのようなことが無いよう院内清掃を徹底してまいります。
2	病院に通院しています。入口で体温の検査をしていますが、私の前にならんでいた男の人が37.2℃と言われていました。 でも普通に入っていきました。体温をはかっていた女の人も今日は暑いからねえと言ってましたが何のための検査なのでしょう？ 37.2℃もあればこの時期もっと慎重になるべきではないのですか？37.2℃と言われた男の人は冗談まじりでコロナか？と言ってましたが不謹慎だと思いました。職員の人も一緒に笑ってましたが今の時期に笑って話す事なのか考えてください！	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。 また、日頃より入館時の検温にご協力いただきありがとうございます。 当院では入館時37.5℃を超えている方には、問診や医師と相談の上、別室案内等の対応をさせていただいております。 平熱が高い方やその時の気温等で体温が高く測定されることもあるため、検温実施に苦慮しているところではございます。 いただいたご意見を真摯に受け止め、従事する職員に周知致します。 貴重なご意見ありがとうございました。また、引き続き入館時の検温にご協力お願い致します。
3	①一ぱんの人でも心ぞうのけんさをできるようにしてほしい。 ②きつえん室せっち（けいびいん付）	①心疾患に関する診察及び検査をご希望の場合は、紹介状をお持ちの上ご来院ください。 当院に通院中でしたら、診察の際に一度主治医にご相談ください。 ②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。
4	家族の手術立ち合いのため、来院しました。 家族待合のイスが座面が硬いため、数時間待っているのには苦痛でしかありませんでした。 改善していただけるとありがたいです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 いただいたご意見をもとに関係者で検討をさせていただきます。 貴重なご意見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	内科を受診した時に内科受付で指示が無かったので診察室前で待っていたら1時間ほどしたら血液検査と尿検査を先にしてくれと言われた 診察前に検査があった事を内科の受付で指示もなく なによりも担当の看護師の患者側から何も言わないような口ぶりが一番頭にきました 何のためのオーダリングシステムなのかと疑問に思いました	貴重なご意見ありがとうございました。 採血や検尿などの検査の説明不足でお待たせしたこと、看護師の対応など、不快な思いをさせたこと、申し訳ありませんでした。 受付に患者さまより、声をかけていただいた時に採血の実施済みか、未実施かの確認をしています。今回は確認ができずにお待たせしてしまいました。申し訳ありませんでした。 看護師は早く採血をしてもらわないといけないとあせってしまい、態度が威圧的な対応と感じさせてしまったこと申し訳ありませんでした。 今後、そのようなことがないように指導していきたいと思います。 患者さまやご家族に、ご不快な思いをさせたこと大変申し訳ありませんでした。
2	病院から息子に退院の連絡があり迎えに行ける日を検討していると、面会に行った家族にまだ退院日が決まらないのか、面会に来ることができれば連れて帰れますよねと言われて帰ってきたと困ったことを聞かされました。入院中の家族の状況は家族の中で話し合いして連絡調整しています。高齢者が高齢の患者を連れて帰ることが大変なうえ、配慮した声かけが欲しい状況でした。面会でできない患者と家族をつなぐ重要な役割の看護師さんだと思っています。 患者・家族への寄りそう御配慮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。 面会に来た家族に失礼な言葉かけをしてしまい、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。患者様の退院に関して、家族状況を確認した上で連絡させて頂いております。サービス等必要であれば調整をして退院することになっています。 本当に配慮が行き届かなく申し訳ございません。ご意見のように患者・家族に寄り添える看護ができるように心がけていきたいと思います。
3	新型コロナウイルス対策のため、面会ができませんでした。 難聴でスマホ等使えない患者の状況が分からず、荷物を渡す時にこちらから状態をきかないと患者の情報はない状態です。動けるようになったのか、ごはんは食べられるのか、トイレはできているのか1つ1つ心配で心配でなりませんでした。今後もこのような対応となる病院のきまりがあるのであれば、看護の立場から、患者と家族をつなぐ寄りそう方法を1つでも検討いただきたいと思ってやみません。大変な仕事と思い、言葉で伝えることは時間と勇気がないのでこの意見箱に入れさせて頂きます。 入院中は大変お世話になりました。	入院している患者さんの家族のご心配は測り知れないことと存じます。 新型コロナウイルス対策にて面会禁止のため、荷物を持参した際に患者様の状態を説明するようにと指導しておりますが行き届かなく申し訳ございません。 ご意見の通り、看護師は患者と家族をつなぐ役割を担っているとも思っております。 患者・家族に寄り添える看護が出来る様に一層努力して参りたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
4	4階西病棟の皆様へ 今回の入院では大変お世話になり、ありがとうございました。お陰様で体調も良く穏やかな日々を過ごしております。 昔、看護師だった私ですが、今回の入院で感じたことをお伝えしたいと思います。決してお世辞ではありません。 1. 看護師さん、皆さん、やさしい、言葉使いもきれいで、ていねいです。本日担当の〇〇ですとあいさつくださる。安心できました。（なかなか名前が覚えられませんでした…） 2.ナースコールに直ぐに対応してくださいました。 3. 看護師長さんが入院時あいさつに来てくださいました。（心強いです。）何かあったら相談しようと思いました。 外科の先生方の回診 朝一番におひとりの先生が病室に来てくださり、さらに朝の回診では、3～4人の先生方が回診。夕にも3～4人の先生方が回診。やさしく症状を聞いて、説明もていねいにしていただきました。腹腔鏡で胆石をとり、3日目には退院。びっくりでしたがお陰様で経過順調です。 昔、看護師としてはくやしいのですが、先生が病室に何度も来てくださるのはほんとうにうれしく心強いものです。安心できました。ありがとうございました。感謝・感謝です。 最後になりましたが、スタッフに皆様、忙しく大変な勤務だと思いますが、お体大切にお過ごし下さい。 まだまだよかったこと書き足りないのですが…。さすが日赤です…。	この度は、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。無事に手術を終え、順調な経過とのことでうれしく思います。今後も患者さまが安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同努めてまいります。また、このお言葉を励みに医療者として精進してまいります。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	手術中この場所でまっていたましたが長時間になるととてもすわってられません。ソファーでもおくと良いと思います。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 まずは、一部の椅子を入れ替えさせていただきました。 引き続き検討させていただきます。
2	以前、禁煙外来に通院していた者です。 2020年8月1日より、再び禁煙外来が再開されるとの情報をH Pで拝見しました。 非常にうれしく思います。 病院敷地内禁煙ということは、素人の私でも認識しております。 しかしながら、救急外来前の道路や西側の道路で勤務時間内に喫煙している日赤職員をよく見かけます。 地域の模範となるべき日赤職員が、道路で喫煙しているのは、地域の住人としてまた、禁煙外来に通院していた患者として、非常に不愉快です。 日赤としては、容認しているのでしょうか？	この度は、ご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。 ご指摘いただきました箇所に関しまして、当院で喫煙を容認はしておりません。 今後は、敷地内に限らず歩道も含めた範囲を禁煙といたします。ご理解いただきますようお願いいたします。
3	内科の受付で待っている時に、検査の説明をしている女性の職員の方の声がとても大きくて、説明のことがすべてきこえてきて、めいわくでした。聞いている人は、若い女性の方でしたので、大声でなくても聞こえていると思います。年配の方に説明だったら、しかたがないのかもしれませんが、一生けんめいなのはわかりますが私が聞く人だったらふゆかいです。「ついたて」を置くとか、声のだし方など注意してほしいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 受付ブースでの検査説明となっているため、患者様には不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 患者様にあわせた声の大きさなど注意していきたくと思います。ついたての設置などについても今後検討していきたいと思います。 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。
4	配膳時の人員が少ない為（一人or二人）食事、治療、リハビリの開始が同じ時間（8:30～8:40AM）。 看護師が配膳に加わらないのはなぜ？	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。 看護師は、朝の配膳時間に自力で食事摂取が困難な患者・嚥下障害がある患者の食事介助や栄養を直接胃に入れる患者の対応をしています。また、糖尿病患者のインスリンの注射の確認をしています。 今後、朝の配膳がスムーズに行われるよう配膳の方法や看護師の業務内容を見直して改善につとめていきます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	きゅうけいどころのアルコール入りのふきんをおいてあるとたすかります。 たまにテーブルはよごしてありますので。 いつもありがとうございます。♡♡♡	ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 ふきんを必要とする場合は、流し台にあるペーパータオルをご使用ください。 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致します。
2	駐車場30分で（100円は）少し忙しいです。 荷物をもって、受付で名前を書き、検温してエレベーター、看護師さんとやりとりして時間 かかります。 せめて、60分だとありがたいと思います。 毎日のことですので。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘をいただきました無料の駐車時間（30分以内）の見直しについては、状況を確認し 検討させていただきます。 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致します。
3	リハビリであるといっているといそいでいるかんごふさんにろうかでぶつかるよ。 カーブミラー付けろ！おねがいします。	この度は、患者様に不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。頂きまし た貴重なご意見は、病棟スタッフに共有し、日々の業務を振り返り、細心の注意を払って 行きます。今後は、患者様が安全に安心してリハビリテーションを行うことができるよう に、より一層の努力をしてきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございます
4	めんかいできないのでかおをわすれてしまいます。 リモートがむりなら、ガラスごしであいたいです。 かんごふさんもしそがしく、どんなようすなのか、いきなりたいいんもこまります。	この度は、貴重なご意見をありがとうございました。新型コロナウイルス感染症対策にお いては、感染源が不明な市中感染が起きている世の中で、病院での面会謝絶は、どこの病 院でも行っております。患者様・ご家族様には寂しく、不安であることは、私どももここ ろ苦しく思っております。そのために、患者様とご家族様との連絡手段としては、携帯電 話の使用、使用の困難な方は日用品・洗濯ものをご持参いただいたときに看護師が患者様 のご様子をお伝えしております。来院困難な方には電話で適宜連絡を取らせていただい ております。情報が不十分な時は、ご遠慮なくご連絡をいただきたいと思います。ガラス越 しでの面会については、大変申し訳ありませんが、現時点では困難な状況であります。ど うかご理解とご協力をお願い致します。
5	いつも受診時お世話になっています。 お願いがあります。採血結果を先生からもらいますが、内容が日本語ではないので分かりま せん。 患者は老人が多いと思いますので理解できる採血内容を受け取りたいです。 先生も忙しいので細かいことの説明ができないと思います。ぜひ日本語で記入された結果内 容がでるようお願いします。 患者にやさしい病院であってほしいです。 患者の目線の対応をお願いします。	いただいたご意見をもとに、関係者で検討させていただいております。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。
6	退院を午後、土日祝日にすることはできないのでしょうか 車も人もいっぱいで大変つかれます 患者に対しては大変お世話になりました。 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。 サービス利用等を考慮し平日の午前中の退院となりました。 外来患者・駐車場の混雑と重なり、辛い思いをさせて申し訳ありませんでした。 今後、事前に相談・調整していきたいと思います。
7	地域医療のため、医師、スタッフの貴重な働きに感謝しております。 ①問題点：再診受付の時に出てくる受付票の「受付番号」が小さくて見えない 改善案：ご年配の方への配慮と思いやりのためフォントサイズを3倍くらい大きくしてい ただけると助かります。（採血の検査受付番号や放射線科受付番号の紙は大きくて見やすいで す） ②問題点：待合スペースにある呼出番号モニターには、番号のほかに病院長からのお知らせ （面会禁止、暴言暴力迷惑行為禁止など）も表示されます。1時間以上待つことも多いの で、暗い内容のメッセージばかり見ていると気持ちも暗くなってしまう。 改善案：病院からのお知らせの間に患者様が少しでもホッとリラックスできるもの。温かく 優しい気持ちになれるものを含めていただけるでしょうか。例えば、美しい日本の四季、か わいい動物の赤ちゃんのスライドショーなど。ご検討を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。 ①について 再来受付機から印刷される受付番号の大きさですが、ご指摘のとおり小さく見づらいこと とは認識しております。 しかしながら、受付機や受付システムの改修および費用が必要となり、早急な対応が行え ない状況です。システム更新などの時期を見据えながら対応してゆく予定であります。 患者様には大変ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解いただけます様お願いいたします。 ②について 外来受付・診察室前に配置しております患者番号呼び出しモニターは患者様の順番を表示 する目的で設置いたしました。 診察番号の合間に病院からのお知らせを案内させていただいております。 診察をお待ちしている患者様を、少しでもリラックスできる様な内容の掲載を検討させて いただきます。
8	車椅子にて移動している患者です。 心電図室に行きましたが全く見守り介助等の様子など言葉だけでした。移動ベッドから降り るのもやっとでした。午前中最後の頃だったのでしょうか職員同士でお話ししていました。 一寸手をかけるか見守りしてしてほしかったと伝えたかったのですが… ここに記載しました。よろしくお願いします。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい心からお詫び申し上げます。 以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、今後ともご意見を、お願い申し上げます。 今回貴重なご意見を、いただいたことへのお礼を申し上げます

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	医療従事者の皆様へ この度のコロナウイルス感染に伴い、医師、看護師、医療スタッフの皆様の働きに深く感謝致します。 毎日、抱える緊張や精神的ストレスなど、患者様と接する時の不安は大きいと思います。 それに加え、これから流行するインフルエンザウイルスに対しても、ストレスは増していくことでしょう。 そうした中でも、日々、患者様と笑顔で優しく接してくださっている、すべての医療従事者の方々に感謝したいと思います。 どうぞこれからも、お体に気を配り、日々を過ごして頂ければと思います。 「喜びにあふれた心は、良い薬になる。」 感謝と共に。	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。 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、皆様にご不便をおかけしております。引き続きご理解ご協力の程、よろしくお願いします。
2	ポケットWi-Fiを使いたい 有料でかまわない	貴重なご意見ありがとうございます。 ポケットWi-Fi等機器の貸し出しは行っておりません。また今後も予定はございません。 個人の携帯やノートパソコン等の持ち込みは制限しておりませんので、個人で準備頂き、ご使用下さいます様、お願いいたします。
3	先日熱がでて、来たのですが、入口でまたされ、事ム員がきていろいろ聞かれました。 その後、また、またされ今どは看ゴフさんがきて、同じことを聞かれました。 熱があって早くみてもらいたいのに頭にきてしまいました。初めから看ゴフさんにきてほしかったです。 まっている間も、ほかの人が通る所の目の前でジロジロみられカッコ悪いので、何かみえない方法はないかと思いました。	発熱症状があり診察目的でご来院いただきながら、長時間お待たせし、また同じ内容確認を何度も行い、大変申し訳ございませんでした。 ご存じのとおり新型コロナウイルス感染症の流行があり、当院では感染予防の対策として検温や問診等を行っております。さらに疑い症状のある入館者の方に対して再度検温を行い、医師への入館確認をしております。そのため、平時の受付に比べ時間がかかっております。 入館者の方々や病院スタッフなど相互の感染を防ぎ、安心して診療を受けていただけるよう対応を行っております。皆様にご不便をおかけしております。何卒ご理解の上、ご了承をお願いします。 また、疑いのある入館者の方には、入口横の風防室にて確認が取れるまで待つていただいておりますが、今後は確認に時間がかかる場合には、自家用車や別の場所でお待ち頂きます様ご案内させていただきますので、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	内科の〇〇先生の待ち時間が長すぎる。予約をして行ったのに4時間も待たされた。4時間も待たされている理由がわからない。 予約時間で何なんだ？？ 病院内が密になっていて怖い。	予約の待ち時間が長時間となり申し訳ございませんでした。また、曜日や時間帯により院内が混雑し、ご迷惑をおかけしております。 受診が集中している診療日や患者様の状態等により診察に時間を要する場合もあり、予約時間通りに診察ができない場合がございます。ご理解くださいますようお願いいたします。引き続き対応を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す。
2	いつもお世話になっております。今回、外来診療から入院となりました。 小児外来にて、先生はレントゲンもやりますーと言ったのにも関わらず、検査のオーダー(?)で検査部門にレントゲンの依頼はなかった様。こちらで不安に思い看護師さんに尋ねたら、確認の結果「やります」との事。こちらで何も尋ねなかったら検査はしなかったのか？不安です。 入院する事になり部屋の準備が出来るまで待合室で待たされたが、当初30分位ーとの説明だったのに結果一時間半待った。病人の娘とか疲れてしまい、コロナ等で現場も大変なのは承知していますが、もうちょっと患者の立場になってはいいのではないのでしょうか？ 冷蔵庫一日100円は高いと思う。以前のように無料にはならないのか。	貴重なご意見ありがとうございます。 検査やレントゲンの指示など確認し、待ち時間がないようにしていきたいと思います。入院病棟からも、患者さんの退院後にベット作成後とのことで、30分ほどお待ちいただくと説明させていただきました。時間が遅くなった時には、再度確認するようにしていきたいと思います。待っている場所についても、検討していきたいと思います。 ご不快な思いをさせたこと、大変申し訳ありませんでした。 貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘いただきました冷蔵庫は、旧病院では大部屋（4人屋）に1台ずつ設置しており、同室の患者様に共有でご利用いただいておりますが、多くの方々から個別に冷蔵庫を設置してほしいとの要望があったことから整備させていただいております。 ご利用料金につきましては、他施設の料金設定などを考慮し設定させていただいておりますのでご理解いただきますようお願い致します。 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致します。
3	入院中の患者の不足、必要なものを言われ持参すると2日後に又必要（入歯洗浄がなくなります）なもの持って来て下さいと言われた 不足のものなるべく一度に知らせてほしいと思います	この度は、ご不快を感じさせてしまいました事に大変申し訳ありませんでした。 現在、新型コロナ感染拡大予防の面会を禁止させて頂いております事で、患者さんやご家族様に、ご不自由をおかけしております。入院に必要な物品をお願いする時は、一度の来院で済むようにご連絡できる様に心がけて参ります。この事は、看護職員に周知していきたいと思います。 貴重なご意見を有り難うございます。
4	新型コロナウィルスが流行している今、面会制限等行っている理由はとても良く分かります。しかし面会が出来ないからこそ、病状の変化、急変時の連絡はしっかりと行って頂きたい。全く連絡や詳しい説明もなく、急変してからの連絡だった。それに加え、面会制限までされたら最ごにも会えないです。また、治療や検査についても不明な点が多く、どうしてそれを行うのか、行った結果どうだったのかが不明すぎます。新人医師であろうと、医者であり命をあずかる以上は、もっと真げんに周りとの連携しあって方針をすすめて頂きたいです。ムンテラにおいても検査上、良く分からない点が多く、医療ミスまでとはいいいませんが、確認、管理不足ではないかと強く感じました。散々こねくりまわされた気持ちです。 検査の時間や病状の進行、それに伴うA D L低下等、先を見こして行って頂きたい。変化しやすい老人だからこそ何を優先すべきかをしっかりと考えて頂きたいです。家族一同とても残念に思っています。本当に残念です…。	当院では病院の方針として、面会禁止にさせていただき、入院患者様の新型コロナウィルス感染防止の徹底を図っております。 面会したい時にお会いいただけないため、洗濯物のお届け時に様子をご説明したり、必要時は電話連絡をさせていただいておりますが、ご家族様にはご心配な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 医師の診察においても、同じ科の医師が情報共有してチームで診ておりますが、説明不足やご理解いただきにくい点があった旨のご指摘をいただきました。 治療の際には事前に十分な説明を行い、ご本人やご家族の意向をより尊重して進められるよう、病棟スタッフ一同取り組んでまいりたいと思います。 ご意見ありがとうございました。
5	貴院は情報の共有がスタッフ間でできていないのでは？ ex.貴院スタッフの日時や対応内容が実態と合っていない。 ・主治医からの説明日時（貴院スタッフが設定したもの）に来院したところ、1H経過しても、説明がない。 ・自持を依頼されたものが、更に貴院で保管していた。 ※このような事態が度重なれば、本来の私自身の生活や仕事にも影響が出ることに！！	御意見、御指摘ありがとうございます。 看護師間の情報伝達がスムーズにいかず、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。 今後、看護師間の情報伝達がスムーズにいくよう時間配分や荷物の確認を十分にしたいうえで連絡調整させていただきます。
6	入院2回目です。スタッフの昼夜とわず大変なお仕事だと思います。これからもがんばって下さい。ありがとうございます。	この度は、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。 今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同努めてまいります。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	セブンイレブンとかにある診察の案内の表示を確認してますがそこに表示されてないけども実際には何回も呼ばれている事がある。診察室の前は混雑している為に離れている場所で確認しているのだけど表示されないのはなぜだろうと思います。表示されない為、呼ばれているのが気が付けずかなりの時間口スしてしまっている。過去にもこのような事があり、今日で3回目です。血液検査するところが非常に混雑している為、かなりの時間待つ事がある。どうにかならないものか…。	大変ご迷惑をお掛けしまして、申し訳ございません。 表示システムについて調査しました。呼び出し番号案内表示の合間に病院案内等の表示がされて、この間に呼び出し番号が重なり表示されないことが判明しました。 診察室前のモニターでは、患者様の呼び出しがあると、病院案内等の表示が中止され呼び出し番号案内表示がされます。しかし、セブンイレブン前の表示モニターでは、各診療科の呼び出し番号一覧が随時表示されるため、病院案内等が入ってしまうと、呼び出し番号を見逃してしまうことがあります。 対応といたしまして、セブンイレブン前の表示モニターについては、病院案内等の表示を行わないこととします。 これにより、セブンイレブン前のエリアでも安心して順番をお待ちできる様になります。 大変貴重なご意見をありがとうございました。
2	本日、救急外来に来ました。 初めての事で、色々分からずいたのに、受付のオバサンがすごいキツイ言い方で接して来て気分が悪くなりました。若い人は良い人だったけど、けっこのオバサンはものすごく言い方がわるい。 電話は廊下でって言われて、廊下で話しをしていたら、外で電話してって言われるし、救急で来てるので、色々連絡しなくちゃいけないのに、まじでムカツいた。 ケガや病気の人を相手する人とは思えない。 まじでサイテー	この度は当院職員の対応で、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 言葉遣い等接遇には気をつけるよう改めて指導を徹底させていただきます。 貴重なご意見いただきありがとうございました。
3	入院の際に記載する書類を、最初から病院用と患者用の2通用意してもらえると親切だと思う。記載した書類のコピーが欲しいと言わないとくれなかった。検討していただければ。	貴重なご意見いただきありがとうございました。 入院の際にご提出いただく書類につきましては、個人情報もあり、申し出がある場合に写し等をお渡しするよう対応しております。 ご理解ご協力のほどお願いいたします。
4	レントゲンで順番を待つ3歳くらいの子が2～30分も泣き続けてかわいそうになりました。他の患者さんも迷惑そうでした。そんな子は順番を早くしてやるとかはできないのでしょうか。検討してください。	ご意見ありがとうございます。 救急の患者さん以外は原則受付の順番で呼び入れています。今回の様なケースや入院の患者さんなど状況に応じて臨機応変に対応していきたいと思いを。
5	面会禁止にしているのは理解していますが、そんな中医者が自分の身内に会っていると聞きました。 家族に会えずつらい入院をしている中、そんなのを見た患者の気持ちについてどう思いますか？ 1才の子供も毎日のように「ママー」とグズりながら寝ているのを見ており、子供にもつらい思いをさせていると強く感じています。そのような家族がいる中、医者だからと簡単に面会しているのがゆるせません。勤務中なのか休憩中なのか知りませんが、患者の事を一切考えていない医者だと感じています。今後どのように対応するのでしょうか。今回は名前を出しませんが、場合により名指にて記入を考えています。又、医者や関係者をokにするのであれば、面会出来るようにしない限り納得は出来ません。	当院職員も患者さま家族と同様に面会禁止の対応をとっております。 今後も引き続き、周知・徹底をして参ります。 またお気づきの点がありましたら、ご意見ください。
6	予約で順番待ちを画面に出してほしい。	ご意見ありがとうございます。 呼び出し番号案内表示は、次にお呼びする患者様の番号を3人まで表示することができます。しかしながら、診察の関係で検査から戻った患者様や、緊急で優先して診察する必要がある患者様など、次にお呼びする患者様を順番通りにお呼びできないことが多々あります。そのため、混乱をきたさぬ様、表示しない場合があります。順番通りに診察できる診療科や医師は次にお呼びする患者様を表示する運用をしておりますが、全ての診療科や医師が行うことは、困難な状況です。 患者様にとっては、いつ順番が呼ばれるのか不安なことと存じますが、ご了承願います。
7	予約票の通りに来院しても、長時間待たされます。予約時間に来る意味がありません。せめて、予約来院患者優先には出来ませんか？ 時間がもったいない！！	この度は、お待たせしたことで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 予約の順番どおりに診察をしておりますが、混み具合により待ち時間が長くなる場合があります。 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	10時半予約でしたが、14時過ぎても帰ることができません。 こんな病院は初めてです。 改善していただきたいです。 ただでさえ体がしんどくて来院しているのにここに来ることで、よけいに体調を崩します。	この度は、長時間お待たせしたことで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 予約の方については順番どおりに診察をしておりますが、混み具合により待ち時間が長くなる場合や、急変等の対応を優先して処置をせざるを得ない場合もあり、ご迷惑をおかけすることもあります。 なるべくお待たせすることの無いよう今後も改善を進めてまいります。 貴重なご意見いただきありがとうございました。
2	病院（手術室）の都合で手術が次の日になってしまいました。家族は一日会社を休み来ているのでなるべく予定日通りでお願いしたいです。手術室の滅菌ミス。それも2回とも。気がゆるんでいるのでは。聞いたことのない話です。患者都合で日延べになるのはしょうがないですが、家族にも生活があるので。再発はなしでお願いします。水曜日一日ムダになってしまいました。他の事（用事もあったのに） 滅菌ミス2回とも、誰も気が付かず使用していて、他の病気になったら（感染症など）医療ミスになりかねない。	この度は、滅菌の不手際により手術が延期となってしまい、申し訳ございませんでした。 また、不快な気持ちに加え、余分な時間を取らせてしまったことに対し、お詫び致します。 ご指摘の件は、早急に原因を究明するため滅菌機器メーカーや関連する業者に調査を依頼しております。 また、スタッフの日々の業務においても再度確認し、チェック体制の強化による再発防止策を講じております。
3	コロナ感染予防の為、各場所（トイレ、待合室など）にアルコール消毒液等をおいて下さい。銀行、デパート、図書館、どこでも必ずトイレに数個置いてあります。レジの所、出入口各所にたくさんおいてあります。病院なのに出入口にしかないのでびっくりしました。正面ホール内に年配の男性のスタッフがいるようですがあの方は何の仕事をしているのですか。案内するわけでもなく他のスタッフとお話ししているようでしたけど。	手指消毒供給不足により、十分に設置できていませんでした。 ご不便をおかけして申し訳ありません。供給の状況により設置を検討していきたいと思えます。 医療安全推進室職員が総合案内付近で主に警備業務をしながら外来患者さんの案内業務など兼ねて行っています。時間帯によっては安全維持のため院内また敷地内の巡視なども行っています。 1階の外来や総合案内周辺には、再来受付機や清算機の操作が分からずお困りの患者さんや診察順路が分からず迷われている患者さんが居られます。お困りになられている患者さんには、積極的に当職員は説明や案内をさせてもらっています。来院時に何かお困りごとが有りましたらお気軽にお声かけください。
4	何故総合案内で受付をしているのですか？入口入ってすぐの所で混みあっています。1.2番の受付の所は割と人がいないのでそちらで受付したらどうですか？総合案内の役割は違うと思うのですが。	受付は基本的に1.2番の受付や自動再来受付機で行っておりますが、自動再来受付機で受付できなかった方については総合案内で受付をする場合もございます。 また総合案内では、紹介状持参の患者さまの各診療科への案内や各種お問い合わせの対応を行っているため、患者さまが多く来院された場合などは時間帯によって混雑することもあり、来院される患者さまにはご迷惑をおかけしており誠に申し訳ありません。 今後も引き続き業務内容を精査し、窓口対応の時間短縮に努め、迅速に対応できるよう努めてまいります。 この度は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	この（コロナ）の折に御世話になり有りがとうございました。 先生始め看護師さん方のていねいなご指導をして戴きました事にも感謝申し上げます。長期における入院は初めての事と年令のこともあり我がままになったりしたと思いましたが、のりきる事も出来ましたこと、ほんとうに有りがとうございました。 皆様様方に感謝申し上げます。	この度は、感謝のお言葉を頂き大変光栄に思っております。ありがとうございました。ご家族様がご入院中は面会をすることが出来ずに不安な思いをされたことと思います。私たちスタッフ一同は、患者様がリハビリテーションを頑張られ退院することができ、うれしい限りです。今回頂いたご意見を糧に日々の業務に邁進してまいります。ありがとうございました。
2	外来受付（特に各診療科）の方の対応（言葉ずかい）が雑です。仕事中の言葉ずかいではありません。予約の変更をする為にTELをしましても、「予約の取り直しはできません。診療時間内に来て順番まちして下さい」その様な事も平然と強く言い切る。簡単な間違いも平気で強く言い切れる。総合受付だけが柔らかくTEL対応してもすべて台無しです。外来診療受付にTELが変わった瞬間から強く、雑な口調、少数の職員の行動、口動で芳賀日赤のイメージは大変悪くなります。職員教育は大切です。	この度は、当院職員の対応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。接遇については、意識・技能の向上のため定期的に訓練を行っておりますが、ご意見を参考に今後も引き続き改善に努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。
3	日赤に久しぶりに来ました。 新しいきれいな病院ですばらしいです。 ところが帰ろうとした時、放しがいのが何匹かいて、急ブレーキで事故になりそうでした。 家に帰って近所の人に話したら、同じことを言っていました。（駐車場の中）あぶないので何とかして下さい。	当院でも大変苦慮しております。動物愛護指導センターの協力を得ながら、対応中です。ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんが、ご理解の程よろしく申し上げます。
4	1.予約順番が出ていない（画面） 2.予約を取っているのに待ち時間が長い（診察は5～10分なのに1～2時間は待つ） 段取が悪いのではないかな？検討望む	診察の関係で検査から戻った患者様や、緊急で診察が必要な患者様など、次にお呼びする患者様を順番通りにお呼びできないことが多々あります。そのため、混乱をきたさぬ様、表示しない場合があります。順番通りに診察できる診療科や医師は、次にお呼びする患者様を表示する運用をしておりますが、全ての診療科や医師が行うことは、困難な状況です。患者様にとっては、いつ順番が呼ばれるのか不安なことと存じますが、ご了承願います。 この度は、長時間お待たせしたことでご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 予約の順番どおりに診療をしておりますが、外来の混み具合や急変患者の対応等により、結果として待ち時間が長くなる場合があります。 貴重なご意見いただきありがとうございました。
5	患者でも利用できるWi-Fiを完備してほしいです。勉強も娯楽も、今はネットでやる事が多くなっていると思うし、入院中の暇をネットゲームやユーチューブ等で潰したいと感じている患者も少なからずいると思います。そんなことは患者自身でやれと思われるかもしれませんが、どうか患者の精神的側面にも目を向けていただきたいと思います。	患者さま向けのWi-fi環境は現在整備しておりません。 電波環境調査やネットワークの設計見直しおよび再構築が必要になるため時間を要しますが、患者サービス向上のために今後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。
6	何時間もまたせる やることがおそすぎる いそがしいのに	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。今後は、何事も速やかに対応できるように努力していきます。貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。