

【1月~3月】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
1月	スタッフの言葉遣いが横柄で不愉快な思いをしました。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に共有いたしました。患者さんに不快感を与えないよう配慮ある接遇に努めてまいります。
	ほぼ毎日、夫の面会に来ています。夫も少しづつ笑顔になり、涙が出ます。皆さん、疲れないようにお仕事頑張ってください。	貴重なご意見に加え、あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのあたたかなお言葉がスタッフ一同の励みになっております。地域医療の中核を担う病院として患者さんが安心して治療が受けられるよう、診療面・接遇面の向上に努めてまいります。今後も何かお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。
	沢山の患者さんに対し、時間に追われながらも頑張って寄り添う心がけをしているスタッフを心の底から誇らしいと思いました。日赤病院に入院して安心しました。満身創痍でありながら、患者さんに笑顔をむけて頑張っている人たちが報われる病院であってほしいと願います。	
	今回手術に関わってくださったスタッフの皆さん、その他病院スタッフのみなさんありがとうございました。	
2月	毎度検査ばかりでお金がかかります。もう少し丁寧に説明してください。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。検査は通常、患者さんへ説明と同意のもとで行い、その結果を説明することとなっております。今回は、その過程に不足があったものと推察いたします。今後は、病院全体で改善に努めて参ります。スタッフの説明に不足がございましたら、改めて説明いたしますので遠慮なくお申し付けください。
3月	駐車場で立っている方、車がうまく停車できず駐車券が取れない時はすみませんが駐車券を渡してもらえないでしょうか。車もスムーズに進むようになるかと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。当該部署へ共有いたしました。患者さんに寄り添った配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。今後もお気づきのことがございましたら、お申し付けいただければ幸いです。

3月	入院中に、書類について説明もなく渡されサインして下さいと言われた。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。入院中にサインをいただく書類は、スタッフがきちんと説明を行い患者さんの同意のもとで取り交わされるものです。今後は、患者さんへ適切な説明を行い、同意いただいた後にサインをいただくようスタッフへの指導を再度徹底し改善してまいります。
	正面玄関前にいるスタッフの方、足の不自由な方に車椅子を出してくれたり、声がけをしてくれたり、とても良かったです。	貴重なご意見に加え、あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのあたたかなお言葉がスタッフ一同の励みになっております。地域医療の中核を担う病院として患者さんが安心して治療が受けられるよう、診療面・接遇面の向上に努めてまいります。今後も何かお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
1月	面会受付の際、自分と新生児の2名の連名で面会受付票1枚を記入し提出すると、スタッフから「次回は1人につき、1枚書いて提出してください。」と言われました。しかし、面会者や面会状況を把握、記録する趣旨を踏まえても、面会者氏名以外同じ内容を複数回記入することは一定の負担があり、場合によって受付の滞留の原因にもなり得ます。例えば面会受付票に面会者氏名欄を複数設け、同居親族は面会受付票を1枚記入することで足りるようできないかご検討いただけると幸いです。	貴重なご意見ありがとうございます。当該部署に共有いたしました。面会受付票は、入退館される方のチェック機能も兼ねており、受付票1枚につきお一人に面会札をお渡しし、面会札と受付票の返却状況の確認を行っております。そのため、面会受付票の変更はセキュリティ面より難しい状況です。ご不便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お願いいたします。
	予約の時間も長すぎて、患者はどんどん具合が悪くなります	貴重なご意見いただきありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。ご指摘いただきましたとおり、診療時間の遅れは常態化している現状です。少しでもご負担なく患者さんが治療に専念できるよう、根本的改善に向けて外来診療枠の適正化などに引き続き取り組んでまいります。

3月	<p>入院受付が9時から開始なのに、時間通りに始まりません。時間になったら番号札1番の人が呼ばれ、受付が始まるのが本来あるべき姿です。開始時間に準備をするのではなく、前もって行うべきです。また、待機席数の都合上、受付近くには座れないこともあります。呼び出す声小さく聞こえません。機械音声での呼び出しに変えてはどうでしょうか？ 皆さん早く来て、待っているのだからスムーズに進むように改善するべきだと思います。病院は待つ当たり前なのかもしれませんが、受付で待たされるのは見えて不愉快です。患者さんに見られていることを意識して仕事をするべきではないでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当該部署にて改善策を検討いたしました。その日は開始時間の9時より受付を開始しておりましたが、新人研修のため本来のカウンターとは別の場所にて受付業務を行っていた経緯を確認いたしました。誤解を招くこととなり申し訳ございませんでした。患者さんのお呼び出しに関しましては、今後はマイクも併用してまいります。また、遅延解消に向けて病院全体で改善策の検討を進めてまいります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。</p>
----	---	--

環境・設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
	<p>テレビカード用両替機の設置を希望します。売店で両替してくれましたが、そのためだけに下に行くのも大変です。他院で両替機も設置していると聞きました。両替機の設置もしくはお釣りの出る販売機にして欲しいです。カード使用せず退院時の精算でも良いのですが。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。両替機の設置を検討しましたがセキュリティ面や費用面より現状では設置困難と判断いたしました。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解いただきたく存じます。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。</p>
1月	<p>採血順番のモニターがイスの位置によって見えません。モニターを増設を考えてみてはどうでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。採血受付モニターにつきましては以前にも同様の意見をいただき1台増設いたしました。しかし、採血を行う中央処置室前につきましては混雑が続いており、モニターが見える位置に待機できない患者さんが多くおられる現状です。現在はモニター増設の予定はございませんが、混雑解消に向けて改善策を検討しております。状況確認の希望時は、採血受付にてご案内いたしますのでお声がけいただければ幸いです。</p>

	<p>食事が悪いと聞いていましたが、本当においしくありません。残念でなりません。入院の楽しみは何でしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院の食事は、患者さんの病態に合わせて提供を行っております。満足いただけるよう改善に繋げていきたいと考えております。そのため、お手数をおかけしますが食事内容や食事形態、不都合箇所の詳細をお教えいただければ幸いです。</p>
	<p>同室の人が病室ロッカーのドアを閉める音がうるさく落ち着きません。ドアの音が響かないように工夫して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該部署へ共有いたしました。防音のためのクッションゴムを全ロッカーに貼付しておりますが、経年劣化で防音効果が薄まっている現状です。現在、改善に向けて対応策を検討しております。ご不便をおかけいたしますが、お時間を頂戴できれば幸いです。</p>
1月	<p>手術時間が8時間以上かかりました。家族が横になって休みながら待機できると良いと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当該部署へ共有を行いました。現状、患者さんご家族が横になり休める待機室設置の予定はございませんが、いただきましたご意見は今後のサービス向上の参考とさせていただきます。また、手術待機中の方法に不都合がございましたら待機方法を検討いたしますので、お気軽にスタッフにお申し付けください。ご不便おかけし申し訳ございませんでした。</p>
	<p>寝具担当業者が長い間一つの業者が入っているのはコスパが良いからですか。他の業者と比較したことはありますか。病衣は清潔にクリーニングされていますが、襟元がプレスされていない状態が多く、それにより胸元が大きく開いた印象になっています。患者さんが来て歩くのに恥ずかしい病衣はダメだなと感じ、病院側から業者に指導するのもありかなと思います。患者さんからお金をいただくのですから古い病衣は新しいものと交換して欲しいです。同時期に他院へ入院し違いが目立ったのでご意見いたしました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。日常の病衣の管理としてはリネン業者が洗濯はもちろん、汚染のひどいもの、破れているもの、色あせて古くなったものなどは随時新しいものに交換しております。しかし、上下古いものと新しいものの混在は免れません。不都合があった際には交換させていただきますのでお近くのスタッフにお申し付けください。病衣の胸元が開きやすいことにつきましては病衣が浴衣式であることもあるため、病衣変更時の参考とさせていただきます。ご理解の程よろしくお願いたします。</p>

	<p>入院し気づいたことです。固形物がとれず、きざみ食でした。食材が刻まれているので何を食べているか分からず口に入れていました。味は美味しいのですが、形がない食事をとっている患者さんにはメニューがあると親切だと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。当該部署へ共有いたしました。いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。他にお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。</p>
1月	<p>入院前にもらうパンフレットと実際の時間にズレがありました。例えば面会は12：30～となっていますが、もしかして病棟によって違うのでしょうか。レストランも平日は18：00までと記載されていますが、実際は16：00でした。コロナ禍での変更かもしれませんが、何か一言添えるか、時間を変更して記載するかが良いと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただきました通りパンフレット記載の内容と実際の時間に誤りを確認し、入院パンフレットを修正いたしました。この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いです。</p> <p>面会時間：15：00～19：00 (救急病棟・ICU 12：30～13：30、18：00～19：00)</p> <p>レストラン営業時間：10：00～16：00（平日） 10：00～15：00（土・日・祝日）</p>
2月	<p>Wi-Fiサービス位はお願いしたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。Wi-Fi設置につきましては管理や費用面の問題より現状設置の予定はございません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。ご不便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願いいたします。</p>