職員に関するご意見

月	ご意見	回答
6月	4年2ヶ月本当にスタッフの方々ありがとうございました。主人も安らかに旅立ちました。本当にお世話になりました。	温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも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、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	家族が、がんの告知を受け、ネットで情報を検索する日々が続いていました。病名が病名だけに、気軽に相談できる相手もなく、唯一話を聴いていただいた方も何となく距離を感じるようになりました。そのような不安な時、院内に「がんサロンひだまり」の存在を知り、いつしか通院の度に伺うのが日課となりました。皆さん暖かい表情で迎えてくださり、ほとんど愚痴ばかり聴いていただきましたが心の支えとなりました。患者本人ではない私にも寄り添っていただき本当にありがとうございます。そして、院内でもサロンのことを知らないスタッフもおり、驚きました。もっとたくさんの方に周知していただきたいです。まだまだ長い道のりになりそうですが、今後ともよろしくお願いいたします。	
	今回大きな手術があり、長期の入院は初めてで不安でした。入院中、スタッフの皆さんはとても親切で、いつも笑顔で接して下さいました。無事に退院ができることになり、関わっていただいた皆さんに感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。	

6月	情報共有が全くできていませんでした。時間を指定されたのに1時間過ぎくらいの診察でした。手術の予定で来院したのに、再度手術するかどうか聞かれました。入院手続きの際に、荷物を預けたのに病室に届いていなかったです。	貴重なご意見ありがとうございます。また、この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後は病院職員全体の資質向上に努めてまいります。なお、入院時に患者さんのお荷物をお預かりすることはしておりません。いただきました投書からは具体的な状況の記載がございませんでしたので、事実確認をしたいと考えておりますので、お手数ですがお教えていただければ幸甚に存じます。
	無事退院することとなりました。初めての入院で多少不安はありましたが、スタッフの方々に大変親切にしていただいたおかげで心も折れずに治療を続けることができました。 四六時中診ていただいた方々には頭が下がる思いでいっぱいです。ありがとうございました。皆さまもご自愛いただきながら日々の業務に勤しみ下さい。本当にありがとうございました。	温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも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、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	案内も応対も大変親切でした。 ありがとうございます。	
	今回、生まれて初めての手術にとても緊張しておりましたが、病院で働くスタッフの皆さまに大変親切にしていただき、退院の運びとなりました。お忙しい中、いつも笑顔で接して下さり、本当に頭が下がる思いです。食事もとても美味しく、毎食とても楽しみでした。ありがとうございます。退院後は、健康に気を付けて生活していこうと思います。	

6月	家族ががんの告知を受けました。それと同時に次々検査の予約票や書類を渡され、気持ちが追い付いていかない状況でした。少し経った頃、国立がんセンターが発行しているガイドブックがあることを知りました。がんと告知された時に山のような予約票ではなく、「がんと診断されたあなたに知ってほしいこと」や各種がんの冊子をいただきたかったです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご家族ががんの告知を受け、さぞご不安だったと推察いたします。当院では3年前から告知を受けられたタイミングで「がんと診断されたあなたに知ってほしいこと」という冊子をお渡しすることにしておりましたが、行き届かず申し訳ありませんでした。あらためて各診療科の配布状況を確認するとともに、患者さんやご家族への細やかな情報提供に努めてまいります。本棟1階相談室前にも各種がんの冊子やリーフレットなど設置しておりますのでご活用いただきますよう、またご不安やご不明なことがあれば、お気軽に患者相談窓口（がん相談支援センター）にお声がけください。
7月	先日、救急外来で家族がお世話になりました。夕方5時頃に行き、検査すると家族は廊下で待っていました。午後11時になってから、家族が呼ばれ患者は、明日の朝まで病院で待機となり、家族は明日の9時に再度来るように説明されました。翌朝9時に病院へ行きましたが、家族に説明されたのは午前11時で入院したのは午後1時でした。病院に診察に行き、2日かからないと入院できないのでしょうか。家族も仕事を休んだりして大変でした。具合が悪くて、救急車で行きました。着くと服をはぎ取るように脱がされ、注射の針をさされました。待っている間はナースコールがなく、スタッフを呼ぶが待っててくださいと対応がなかったです。本当に悲しかったです。多くの患者は弱い立場です。どうにか対応改善をお願いしたいです。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す。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。今後は患者さんやご家族の心情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。現在、当院の入院ベッドは常に満床に近い状態にあり、入院が必要な場合もお時間を頂戴しベッド調整している現状です。また、どうしてもベッドが確保できない場合には他院への転院加療をご依頼させていただいております。患者さん・ご家族の皆さまには大変ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。
	言葉使いが悪いです。コールボタンを押してから3分過ぎにゆっくり歩いて来て「どうされましたか～？」との対応。返事も「は～～～い」と気の抜けた返事をしていました。もうここには来たくないです。	貴重なご意見ありがとうございます。また、この度は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。今後はスタッフの接遇マナー向上に努めてまいります。

7月	対応が悪すぎます。通路を塞いでいるスタッフと患者共に何を考えているのですか。通れなくて大変な思いをしました。点滴の外し忘れもありました。これが日赤とは思いませんでした。なくなってしまえばいいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は、スタッフの対応でご迷惑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。今後は病院職員全体の資質向上に努めてまいります。
	ナースコールしましたが、介護の人が来て自分では分からないので他のスタッフを呼ぶと言われたのに、1時間過ぎても来ず。散々待たされた挙句に交代の挨拶に来たスタッフにやっと頼みました。聞いても、何も聞いていないとか、ちょっとそれはどうかと思います。連携がなっていないです。自分に対する嫌がらせとしか思えません。その日の夕食の箸も一本だけだったり、痛み止めも治療寸前での対応だったり患者のことを考えていないと思います。ちゃんとした病院だと思っていましたが残念です。言えばきりがないので、これ以上は言いません。今回の入院であったことは、色々な人に伝えていこうと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。院内の情報伝達不足、配慮不足にてご不安・ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。患者さんが安心して治療に臨めるよう院内の情報共有及び配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
6月	入院患者には事前に、相部屋の場合は静かに、携帯電話は外でかけるようにスタッフから説明してほしいです。静かにして寝ようと思っても周りがうるさいと寝れません。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は療養環境の整備が行き届かず、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。いただきましたご意見をもとに入院オリエンテーションの内容改善に努めてまいります。今後ともお気づきの点がございましたらご意見いただければ幸甚に存じます。

6月	紹介受付の順番をめぐってちょっと納得いかないことがありました。早い順番票を取りたいため朝7時頃に行きました。初めてだったため、時間になれば受付スタッフが番号を渡してくれるものと思って待っていましたが、後から来た人が自分が待っているのを知っているにも関わらず、発券機で発券していたことが納得できないです。再診患者と同様に番号札をスタッフが渡す等の対策を講じてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。ご来院された患者さんがストレスなくスムーズに受付いただけるように対応策を検討しております。ご迷惑をおかけいたしますが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。
7月	前とシステムが変わり、外来で診察後に呼ばれるまで待たされますが、かなり時間がかかっていました。 婦人科外来の後ろは採血室のため、採血待ちの人もたくさんいて座るところがない位混んでいます。 同じ待たされるなら、前のシステムのように1階の広いところで待っている方がいいと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけしており申し訳ありません。運用システムの変更は、電子処方箋の運用面より現在予定しておりません。また、ご指摘いただきました通り、採血や外来診療の長時間待機が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。ご期待に沿えず申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
	フルネームで何回も呼ばれるのは、いい気持ちがしません。	貴重なご意見ありがとうございます。異なる患者さんへの医療提供を防止するため、原則としてフルネームの氏名、生年月日を確認させていただいております。患者さんによっては、何度もスタッフにて確認をさせていただくこととなり、ご面倒をおかけしております。いただきましたご意見につきましては、個人情報保護の観点からも不特定多数の方に個人情報が漏洩する可能性があることを認識し、患者さんの置かれた立場に立った柔軟な対応をする必要があると考えております。現在、関係部署にて対応策を検討しております。何卒ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

7月	10日間大変お世話になりました。子ども見守り（本の読み聞かせ、ミニゲームなど）をボランティア活動として関わらせていただけたら幸いです。ご検討の程よろしくお願いいたします。	貴重なご意見ありがとうございます。また、温かいお言葉ありがとうございます。 ご提案いただきました子どもの見守りに関するボランティアは現在募集しておりません。今後そのような活動を始める際には、病院ホームページ等でお知らせいたします。ご期待に沿えず申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくお願いいたします。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
6月	まだ温かい飲み物が飲みたいですが、制限があり無糖の飲料しか飲用できません。 自販機には温かい無糖飲料が「ブラックコーヒー」しかなかったので、「お茶」や「無糖紅茶」があった方がうれしいと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。販売業者へ確認いたしました。ホット飲料は製造期間が限られており、在庫がなくなり次第販売終了となるため、通年での販売が難しいとのことでした。なお、売店で白湯やお茶のホット飲料を常時ご購入いただけますので、お手数ですがそちらをご利用いただきますようお願いいたします。
	3階庭園ですが、雑草が目立つので定期的に草取りをした方がいいと思います。せっかくの庭園がもったいないです。心の癒しが必要と思いますので、整備をお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。庭園のメンテナンスは予算との兼ね合いもあり年3回程度を目安に実施しております。常に景観を維持することが難しく心苦しいのですが、患者さんの癒しとなるよう環境整備に努めてまいりたいと思います。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸甚に存じます。
	毎回診察券が駐車券精算機で反応せず、割引処理がされず、その度に総合受付で交換しなくてはなりません。今回で5回目です。今月だけで2回もありました。受付スタッフにも伝えていますが全然改善されません。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。これまでも機器の調整等種々の対応を実施してきましたが、根本的な解決には至っておりません。現在、機器の交換も含め有効な対応策を業者と共に検討中です。お時間を要してしまい大変心苦しいのですが、今しばらくお時間をいただきたく何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

6月	セブン銀行のATMを置いて欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。設置について検討いたしましたが、セキュリティや設置スペースの確保が難しいことから、設置は困難と判断させていただきました。恐れ入りますが既設の七十七銀行ATM、又は売店のイーネットATMをご利用下さいますようお願いいたします。ご期待に沿えず申し訳ありません。今後ともお気づきの点がございましたらご意見いただければ幸甚に存じます。
7月	3階の中庭への出入り口のカギを、朝の日差しがあまり強くならないうちに開けてもらいたいものです。 朝の清々しい風に触れたいと思います。夏の間だけでも6時頃より開放願いたいです。ご一考願います。	貴重なご意見ありがとうございます。開放時間につきまして検討させていただきましたが、セキュリティ上の問題より早朝の開放は困難と判断させていただきました。ご期待に沿えず申し訳ありません。今後ともお気づきの点がございましたらご意見いただければ幸甚に存じます。
	4階病棟男子トイレのアンモニア臭が取れないようで、気になります。改善を希望します。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご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。清掃業者と共に原因を調査したところ、手の届きにくい奥の方が十分に清掃されていないことが判明いたしましたので、直ちに特別清掃を実施いたしました。今後も病院及び清掃業者共に清掃品質の改善について取り組んでまいります。なお、お気付きの点がございましたら、病院スタッフまでお申し出いただければ速やかに対応させていただきますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

日本赤十字社 Japanese Red Cross Society　石巻赤十字病院

石巻赤十字病院　院長