

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
6月	受付のスタッフの声が小さく、気づかなかったのに叱られるような声で問いかけられました。	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・指導いたしました。今後は患者さんに不快感を与えないような配慮ある対応に努めてまいります。
	40年前と比べると種々の医療機器の発展は凄いのと思います。また、スタッフの方々も礼儀正しく、上下関係もしっかり身について教える先輩も教わる人も傍で見て聞いていても、良い感じだなーと思って見ていました。昔から日本人特有の優しさや思いやりが最高です。外国人にもNo.1の評価です。	
	今回、人生初めての入院、手術で不安、期待、心配等々ありましたがスタッフの皆さんの丁寧な対応、親切な言葉かけ、優しさにととてもとても助けられました。動けないから仕方がないと頭では理解しているものの「申し訳なくて」「恥ずかしいから」と心のどこかで思ってしまう。そんな中で、いつも優しく、時に冗談を交えつつ、和ませながらお仕事されている姿、まさに「尊い」。ありがたいです。働き方改革で、依然と比べて少しは良くなっているのかもしれませんが、まだまだ命を預かるきつい仕事だと思います。どうか、これからも頑張ってください。	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。
	食事も病院食と思えない献立に感謝です。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。

6月	急な足のしびれ、痛みで救急車で運ばれました。こんなに痛くて助けを求めているときに大げさですねと言わんばかりに対応したスタッフさん。面倒くさそうに対応したスタッフさん。私は一生忘れないと思います。大変な憤りを感じました。患者に寄り添って話を聴く姿勢は全くありませんでした。毎日のように、たくさんの患者さんが来ると思います。軽い人、重い人。流れ作業のように診察しないと、間に合わないのかもしれませんが、でも、患者は救いを求めて、スタッフの一言に安心を求めて病院に来ていることを忘れないでほしいです。病棟のスタッフの方々は、細かい患者の声にも耳を傾けてくださいました。とても感謝しています。同じ病院でこんなにも違うものかと驚きました。長々と失礼致しました。	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・指導いたしました。今後は患者さんの声に耳を傾け、患者さんの立場に立った配慮ある対応ができるよう病院全体の質向上に努めてまいります。
	名前の確認もなく、診察室に入るとすぐエコーのため、ベッドに横になるように指示され、血液検査の結果もこちらから聞くまで説明もありませんでした。これまで診ていただいたスタッフとの対応の違いにショックを受けてしまい、持病がかなり悪化してしまいました。やっとの思いで手術を決断し、まだ自分の姿を鏡で見ることができない患者の気持ちを理解していただきたいです。精神的に疾患があるから、こちらの意見はまともじゃないと思わず心の弱い患者もいることを分かっていたきたいです。本人と家族の気持ちに寄り添い、手術をするまで診てくださったスタッフには感謝しています。	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・指導いたしました。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。
	スタッフの皆さんの働く姿に感動しました。これからも頑張り続けてください。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。

	スタッフの皆様には入院中大変お世話になりました。安心して治療を受けることができました。心より感謝申し上げます。特に毎日の食事はとても美味しくいただきました。予算と栄養バランスを考えた上に患者を飽きさせない献立の工夫は素晴らしいです。それから毎回、時間に間に合うように調理、配膳をされているスタッフの皆様の努力に感謝です。これからも多くの患者さんを支えてください。陰ながら応援しております。	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。
6月	救急車で運ばれて入院となりましたが、ベッドの空きがなく病室前で待っていました。なかなか声が掛からず本当にここで待っていていいのか不安になり、病棟から出てきたスタッフの方に「ここで待っていて下さいと言われたのですが、ここで大丈夫ですか。」と確認したところ、「そういう人はいません。ここで待っているように言われたのなら、ここでまっていればいいんじゃないですか。」とその場からいなくなられ、とても悲しい気持ちになりました。他のスタッフの方々はとても親切に接してくれたので、とても感謝しております。	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により長時間にわたりご不安な思いを抱かせる形となり申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さん、ご家族が安心して治療に専念できるようスタッフ全体の接遇向上に努めてまいります。
	車イスでリハビリ中にスタッフさんに手伝ってもらって、トイレが自分で出来るようになった事がとてもうれしかったです。	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。
7月	スタッフの皆さまの優しい声がけで、本人、家族はワラをもつかむ思いの中、励まされながら何とか通院を続けてこれました。スタッフの全ての一つ一つの声掛け、感謝の一言です。お世話様でした。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。

7月	受付スタッフの態度が不愛想でちょっと悪かったです。	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・指導いたしました。今後は患者さんに 不快感を与えないよう病院全体の接遇マナー向上に努めてまいります。
	受付スタッフのおしゃべりが多くて待たされます。	
	窓口スタッフの人達の対応が悪すぎます。	
	各診療科受付、もう少し手際よくしてください。時間かかり 過ぎです。仕事の話をしているのかもしれませんが喋ってばか りいると見てて、腹が立ちます。人が足りないなら増やしてくだ さい。	
	母の救急外来受診のため来院しましたが、健康まつりの後 片付け中の様子でした。スタッフが何人かいたのに誘導が曖 昧で分からなかったです。とりあえず聞いて救急外来の入り 口に車を止めて家族と母を降ろそうとしていたにも関わらず、 運転席の私に向かって「あなたも座ってないで」とつっけんどん な口調で言われました。「分かるように誘導してください。」と 言ったら、「誘導しているでしょ！」と荒げた口調で言われま した。とにかく高圧的な態度でこちらが悪いことをしたかのよう な言い方で不快でした。	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・指導いたしました。今後は患者さんに 不快感を与えないよう配慮ある対応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	難病更新の受付ですが、待ち時間が1時間以上ありました。また、受付表示が小さいし分かり辛いです。保健所の手続きより遥かに待ち時間が長いです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不便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踏まえ、受付レイアウトを変更いたしました。また、同時に複数名のお申し込みがあった際には、スタッフを増員して対応するようにいたしました。今後と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です。
	改善提案です。私の場合、次々と薬が追加となったので1回に飲むべき薬が4つのセロハンに1錠ずつ入っているような感じでした。スタッフも「面倒だと思いますが、システム上そうなっているので。」と気遣ってくれます。システムの改良として、1つのセロハンにまとまるようにしてはどうでしょうか。①飲みやすく②管理しやすく③ナフサ資源の節約になると思います。	貴重なご意見ありがとうございます。処方薬によっては、1つのセロハンにまとめる等して対応しておりますが、処方日数や急遽追加となった場合には個別包装でご対応させていただく場合もございます。今後はご提案いただいた利点も踏まえ、可能な限り1つのセロハンで提供していくように努めてまいります。今後と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です。
	来院する度に受付の仕方が変わっているので、手順の表示があると嬉しいです。前に指摘していた、採血の所は、とってもスムーズに流れができて良くなってきたとは思っています。	貴重なご意見ありがとうございます。頻回のシステム変更により、ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。当院ご通院中の患者さんの受診間隔は平均して3ヶ月程度となっており、中には年1回の方もいらっしゃいます。システム変更予定時は、院内アナウンスとともに病院ホームページにも掲示させていただいております。また、患者さんに案内用紙を配布するように準備を進めてまいりたいと存じます。
	ポート採血なので、8：30を過ぎないとできないと以前聞いていましたが、なかなか1時間経っても呼ばれず不安になり、スタッフの方に確認しました。それから準備して下さったみたいでした。7月からは54番化学療法センターで採血して下さるとのお話でした。色々待ち時間対策等を考えていただいているのに、今日はちょっと長すぎると思いました。	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。当該部署に共有いたしました。現在、化学療法中の患者さんに関しましては待ち時間短縮対策として54番化学療法センターでの採血にご協力いただいております。今後も待ち時間短縮に向けて運用方法を検討してまいります。ご理解ご協力の程何卒お願い申し上げます。

7月	支払い窓口の待ち時間が1時間以上もかかりました。指定難病の患者が1時間以上も待つということは、どれだけの負担があるか考えたことがありますか。	貴重なご意見ありがとうございます。時間帯による会計の待ち時間についてはご迷惑をおかけしており申し訳ありません。当該部署へ共有いたしました。今後は、会計処理向上に向けてスタッフの能力向上に努めてまいります。また、外来全体で待ち時間が発生することが常態化しております。少しでも患者さんがご負担なく治療を受けられるよう、診療人数の適正化など根本的改善に向けて取り組むとともに丁寧な説明に努めてまいります。ご迷惑をおかけいたしますが何卒お願い申し上げます。
	会計処理が遅いです。	
	初めての来院で昼食を取りたくて、スタッフさんに確認し問題ない事を確認してデイルームで昼食をとったのですが、別のスタッフさんより今も食事はNGと説明を受けました。丁寧に説明されたので悪い気はしませんでした。デイルーム内に食事NGの貼り紙はあっても良いと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。スタッフの案内により混乱させてしまい申し訳ありませんでした。現在、デイルーム使用基準の見直しを行っております。見直しが完了次第、案内掲示物の作成や入院案内パンフレットの修正等の整備を進めてまいります。
	7月から血液検査の場所が変わることは事前に知らされていましたが、実際問題としてどうかな？と思いました、外来受付をして、北病棟まで血液検査に行き、また外来受付に戻り診察。そして、また北病棟まで歩き化学療法でした。血液検査は、1階での時よりも若干時間的に早いか同じくらいです。患者にとって長距離往復する負担が大きいです。中には杖をついた方、車イスの方もいます。なるべく近くで検査できるようにして下さい。歩いてみて正直大変でした。検査場所は今まで通りが良かったです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご負担及びご迷惑をおかけしており申し訳ありません。化学療法中の患者さんに関しましては待ち時間短縮対策として54番化学療法センターでの採血にご協力いただいております。いただきましたご意見を参考にすべての患者さんがご負担なく安心して治療に専念できるよう病院全体で待ち時間短縮に向けて運用方法を検討してまいります。何卒ご理解ご協力の程お願い申し上げます。
	採血ですが、私は2本杖で歩行していますが2階まで行って1階で診てもらってからまた2階へ行くと体的に無理があります。2階で採血にも時間がかかり結果同じだと思います。良い方向になるととてもありがたいです。よろしくお願いいたします。	

7月	私は癌で通院しています。7月から採血の流れが変わること ことで、楽になるのでは？と期待して行っただけですが、かえって 大変になりました。採血は54番、点滴は15番、腹に注射 は54番と2度の往復でした。何を基準に考えてこうなったの でしょうか。車イス、お年寄りの人もいます。患者のことを第 一に考え、前の流れに戻してください。病院に行っただけで 調子悪くなって帰って来ました。	貴重なご意見ありがとうございます。ご負担及びご迷惑をおかけしており申し 訳ありません。化学療法中の患者さんに関しましては待ち時間短縮対策と して54番化学療法センターでの採血にご協力いただいております。いただき ましたご意見を参考にすべての患者さんがご負担なく安心して治療に専念で きるよう病院全体で待ち時間短縮に向けて運用方法を検討してまいりま す。何卒ご理解ご協力の程何卒お願い申し上げます。
	化学療法を受けている者ですが、以前は採血するときは1 階15番で採血をしていたのですが、7月より化学療法セン ターで採血をしてから診察を受けることになったのですね。化 学療法センターに行き採血。そのあとに診察の場所に戻り、 診察後にまた化学療法センターに行くという形になるので疲 れました。採血の結果が以前より時間がかかりました。足の 不自由な人はもっと大変だと思います。採血の方法を見直 していただけないでしょうか。よろしくお願いします。	
	抗がん剤投与に来院したところ採血場所が北棟2階の化 学療法室になっていましたが、がん患者にとっては大変でご ざいます。気づいた点を申し上げます。1点目は、採血待 合室や採血室が狭く車イスの患者さんが移動するときに接 触して大変な思いをされておりました。2点目は、検尿するトイ レも狭く車イスの患者さんは大変な思いをされておりました。3 点目は、化学療法をされている方は体調の良好な方ばかり ではありません。頭痛、息切れ等いろいろな患者さんがおり ます。私は本棟1階で受付をして、北棟2階へ移動し化学 療法室で採血、検尿し、また1階に戻り、胸部レントゲンを 済ませ、診療科に戻ります。1時間30分後位に、検査の結 果で診察を受け、また化学療法室へ向かいます。車イス使 用や体調が悪い患者さんは大変な思いです。どうか、もう一 度再検討の上で以前の採血方法にされますようお願い申し あげます。	貴重なご意見ありがとうございます。ご負担及びご迷惑をおかけしており申し 訳ありません。化学療法中の患者さんに関しましては待ち時間短縮対策と して54番化学療法センターでの採血にご協力いただいております。いただき ましたご意見を参考にすべての患者さんがご負担なく安心して治療に専念で きるよう病院全体で待ち時間短縮に向けて運用方法を検討してまいりま す。何卒ご理解ご協力の程お願い申し上げます。

7月	化学療法をしています。採血方法が変更されて早く採血できて良かったのですが、採血の結果が分かるまで1時間。診察まで1時間待って、それからまた化学療法センターまで行かなければなりません。1回で済んでいたのが、2回も歩かなければなりません。足の手術をしました。まだ1ヶ月ちょいなので杖をついて歩くのが大変です。もう少し何とかならないでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。ご負担及びご迷惑をおかけしており申し訳ありません。化学療法中の患者さんに関しましては待ち時間短縮対策として54番化学療法センターでの採血にご協力いただいております。いただきましたご意見を参考にすべての患者さんがご負担なく安心して治療に専念できるよう病院全体で待ち時間短縮に向けて運用方法を検討してまいります。何卒ご理解ご協力の程お願い申し上げます。
----	---	---

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
6月	3階のデイルームのテレビ横の水の自販機で、硬貨を1枚落としてしまったら、転がって自販機の下に入ってしまった。改善点を2つ提案します。①投入、取り出し口を楽にした自販機がありますので、そちらを導入。②自販機下にエプロンのような塞ぎ版を置き隙間をなくす。	貴重なご意見ありがとうございます。業者へ確認いたしました。受け皿型の硬貨投入口・釣銭返却口の設置は、現在段階的に導入を進めています。しかしながら、スリム型（ペットボトル専用）の自販機は現状非対応となっており設置は難しいとの回答でした。また、自販機下部を塞ぐことについては、廃熱、結露対策等の構造上の理由により塞ぐことは出来ないとの回答でした。引き続き対策は検討してまいります。即時の対応はいたしかねますこと、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。
7月	便座の温度を下げてください。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。外来フロアを確認したところ、一部の便座温度が変更されておりましたので、標準設定（低温）に変更いたしました。今後は定期的に温度確認を実施してまいります。今後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	『赤十字健康まつり＆学校祭2026』の開催ありがとうございました。皆さまが時間をかけて作成された掲示物を、ゆっくり見ることができなかったことが残念でした。まつり終了後もしばらくの間、院内のどこかに展示していただけると、改めて見る機会があり、とてもありがたいと思います。また、入院患者さんへの配慮が必要な中10～14時という限られた時間で開催・運営されることは大変だったと思います。しかし、メインステージの催しを見ていると、イベントコーナーを全て回る時間がなく、もう少しゆっくり楽しめたら良かったと感じました。今後も楽しみです。	貴重なご意見ありがとうございます。いただきましたご意見をもとに今後の開催・運営方法を検討してまいります。また、一部出展ブースの掲示物については今後、赤十字ギャラリー（本棟2階廊下）に掲示する予定となっております。今後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。