



平成31年3月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

やまなみの食堂について

【ご意見】 お昼に受診の帰りに寄るのですが、定食の栄養のバランスがとれていないように思われます。特に野菜の割合が少ないので考えてもらえたら嬉しいです。また、わかめごはんとうどんの定食は糖質ばかりになり、定食を楽しみにして食堂へ行くとガッカリしてしまいます。改善をお願いします。

(レストランやまなみより回答)

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。

定食の内容につきましては、定期的に会社内で協議し決定しております。

わかめごはんとうどんの定食に関しましては人気メニューの一つであり、今後も提供させていただければと考えております。

日替わり定食以外にもいろいろなメニューを提供できるよう準備しておりますのでそちらの方もぜひお試しくださいと思っております。

やまなみのメニューについて

【ご意見】 いつもおいしいご飯をありがとうございます。メニューについて、リクエストさせて下さい。
・季節のメニュー(旬なものを使うなど)
・デザートを増やす など
お願いします。

(レストランやまなみより回答)

お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。

メニューについては、調理の効率、調理員の人数等を考慮しながら会社内で検討しております。

全てのご要望には添えておりませんが、「おいしい」の言葉に感謝し精進してまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。

平成31年4月 患者サービス向上委員会





平成31年2月

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 待ち時間が長すぎる(予約9時で診察が11時)
処置室のベットのまわりに前の人の髪がたくさんついていて気持ち悪い。

待ち時間が一部診療科において恒常的に長くなっており申し訳ありません。電子カルテ更新などで時間短縮になればと考えておりますが、現状は、雑誌を増やすなどして待ち時間が長く感じられないように配慮しています。

【ご意見】 血液検査の手ぶくろ交換を毎回人が変わる度に交換してほしい。
消毒してそのまま使用している所を見てるので不安になります。

血液の事だから、余計気になるので人が変わる度に手ぶくろは変えて頂きたい。

手ぶくろの交換頻度の変更については、院内にて協議し手技ごとに取り換える方法に改めました。貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】 待っている時間に、待合室においてあるゲームをしました。時間の使い方、とても良いですね。朝8時半のアナウンス……人が代わられましたね。元気でよいのですが、体調が悪い者にとっては早口のガンガントークは頭にひびいて辛いです。もっとゆっくりまったりお話しくだされば有難いです。
二階の検査トイレでのこと。
8時頃です。当然ですが健診のために女子用トイレが人でいっぱい、お手洗いの前で待っていました。そこへ女性の職員さんが入ってこられました。間髪入れずにその職員さんがトイレへ。待っていた私は……また待つことに。
そもそもここは健診用トイレ。近くに別のトイレがあるのでから職員さんはそちらに入るべきでは？別の時間(健診の尿検査は遅くとも8時半には終わりますよね)の利用はまだしも……。
ちょっと疑問に思いましたし、不愉快でした。せめて一言。声をかけてくださればここまで不快には思わなかったのですが……。

朝のアナウンスについては、指導が行き届かず申し訳ありません。話す口調をゆっくりにさせていただきました。
また、トイレの件については、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。関係部署へ所属長を通じて報告し、今後注意するようにいたします。たまたま用を急いで周りに声をかける余裕がなかったのではないかと、推察しております。

【ご意見】

2ヶ月に1回お世話になります。
いただく薬が4点あります。
薬をパックして下さる透明の袋の空気を出来る限り抜いて下さい。かばんに入れるときパンパンになりバスに乗ったり、買い物をして帰りたくても出来ません。おもたかないので、いいじゃないかと言われるかも知れませんが、とにかくこまっています。よろしく。

薬局では、薬の一包化(パック)希望に対応するため、機械1台で対応しています。現行の機械では空気を抜くことが出来ないため、新しい機械の購入時に検討させていただきます。
薬の一包化(パック)希望に対応することにより、薬の待ち時間が長くなっているのも現状です。シート包装を希望されますとかさばらず待ち時間も軽減されます。
なお、院内でお薬をお渡しすることで、薬歴管理料や外来服薬指導料、薬の一包化(パック)にかかる諸費用も患者様にはご負担いただいておりません。
何卒、ご理解とご支援を頂きますようお願い申し上げます。

平成31年3月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

庄原赤十字病院

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成31年1月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

医療・福祉関係者より

【ご意見】

先日、自宅で前額部を打撲した(大きなたんこぶができた)、高齢者の受診介助に付き添い、頭部CT検査を受けた。検査後話した医師から聞く際、患者の顔を見ず画像だけを見て「異常ありません」とだけ告げた。難聴の高齢者は聞き取れず、理解もできなかった。なぜ、顔をみて話してくれないのか？人として悲しい気持ちになる。こんなことが当たり前に行われていると思うと、私たち関係者は、地域包括ケアシステムは、到底確立できないと感じる。

この度は、診察を受けられた方、付き添いの方に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。上級医師より患者の顔を見て診察するように指示しているところですが、徹底できておりませんでした。今後も、患者さまとの信頼関係構築に向けて、業務に励んでまいります。

やまなみ食堂について

【ご意見】

何時いっても品数は少なく、品切ればかり。品切れではなく最初から作らないのでは？作らないものは券売機に入れたい。時間の無駄、メニューも考えてもらいたい。同じ物ばかり。

このたびは、楽しみにされていたメニューを提供できず申し訳ありませんでした。品切れが発生していた原因の一つは、急な退職者により、調理員の補充が行えず、やむを得ずメニュー数を絞らせていただいた時期がございました。現在は、新しい調理員を採用しメニュー数を確保しております。

また、食材量も毎日の平均的な量は確保し、準備していますが、利用者が多かった場合や、注文メニューに偏りがあった場合に早く品切れになるケースもあります。昨今の食品廃棄問題も鑑み、食品ロスが少ない運営を心がけていることもご理解いただければ幸いです。

今後とも、よろしくお願ひします。

平成31年2月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成30年12月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

産婦人科に入院しましたが、担当医の先生はよく説明してくれ常にやさしく、看護師さんも毎日担当は変わりますがどの方も親切でストレスなく入院でき、症状も回復できました。ありがとうございます。

ただ、入院食はおいしくなかった、、、。

【ご意見】

食の色合いで人は食欲もわきますが、それもいまいち味も酢の物がビシヤビシヤしておいしくなかったです。入院食なので仕方ないと思いますが、「食感」も食は大切だなあと思いました。(カブの酢の物茹でてますがシャキッとした方がおいしさを上げるのでは?(ぐにゃっとしていて)

その他は、へやもきれいだし、人もやさしくとてもお世話になりました。

このたびは、産婦人科のスタッフ、病室についてお褒めの言葉を頂きありがとうございます。これからも庄原市内で出産を考えておられる方の為にも業務に励んでまいります。

お食事のご意見については、以前は冷凍のカブを使用しておりましたが、現在は生のカブへ商品を変更しました。また、調理工程の見直しも行いました。今後もより満足していただける食事作りに努めてまいります。

本日、高熱のため2科を受診しました。検査に時間を要し、2科目を受診する際、受付で名前がなかなか呼ばれなかったため、助手の方に「今どのような状況でしょうか。熱がありしんどいのですが」と質問しました。「受付がまわってきてない」とのあいまいな答えを助手の方が言われ「熱があるのは、1科目の診療で2科目の診療は関係ないでしょ」とおこったような対応をされました。私も待ち時間が長くイライラしたせいもあるのですが、もう少し患者側の気持ちにたった対応をお願いしたいと思えます。又、質問については、きちんとしたどうゆうことで待ち時間が長引いているかといった受け答えをしていただきたいです。待ち時間が長引いていたのは助手の方のせいではありませんが、とても感じの悪い対応でした。

【ご意見】

このたびは、職員の対応についてご意見いただきありがとうございます。

スタッフミーティングでも情報を共有したうえで、今後、患者さんが不快な思いをされない対応を心がけて参ります。

【ご意見】

外来受診を定期的にしておりますが、今日は壁の張り紙が落ちておりました。看護師さんに渡しましたが、貼るでもなく、そのまま医療安全ポスターも12月1日で終わるのがまだ貼ってある。以前も申しておりますのに一向に出来ていない。怠け者です。必要ない貼り紙はやめて下さい。日時を過ぎても平気な職員さんに何ができますか？たるみすぎ、すべてに対してきれい事言わないで、身の丈にあった仕事してください。

このたびは、ご意見をいただきありがとうございます。
掲示物の張替えについては、適時行っていますが、一部撤去忘れがありました。再度徹底するように担当職員への伝え、今後も注意していきます。

平成31年1月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成30年11月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

患者の家族です。しんどい、辛い親を目の前にして、娘の私も不安が続々と起こりました。色々な訴え、リクエストを庄原日赤の看護師さんをはじめ、職員の皆様が本当に気持ちよく受け止め、応えてくださり、とても心強く助かっています。お願いした以上の心遣いを頂くこともしばしばです。職員さん間の会話(業務)も温かく、チームワークが良いのだなあとほっとします。職員さんの庄原弁が心地よく感じる毎日です。ありがとうございます。

お褒めの言葉ありがとうございます。

今後、患者さまのお言葉を励みに業務に努めてまいります。

【ご意見】

〇〇先生の説明の仕方はいささかにも不親切に感じる。

人間性までは分からないが、医療に従事する医者(人)として、言葉づかい、相手の気持ちを考えて発言される様、切に願う。

このたびは、医師の説明に際し、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。上級医師へ報告し指導いたしました。

今後も言葉づかいについて、注意するよういたします。

【ご意見】

先週、薬をもらって帰ったら、中に髪の毛が入っていました。

偶然入ったのでしょうか、こちらとしては、気持ち悪かったです。

髪を結ばれたほうが、いいのではないですか？

このたびは、薬の袋に異物が混入してしまい、申し訳ありませんでした。薬剤部では、常日頃より異物混入対策帽子を着用の上、製剤作業を行っており。混入経路が不明でした。しかしながら、混入した事実を踏まえ、帽子などを着用する前に身だしなみをチェックするなどして、対応させていただきます。

平成30年12月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成30年9月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 マジックペンを置いて下さい。
ペットボトルなど名前を記すのに困りました。

常時設置しておりましたが、点検不足でご迷惑をおかけしました。
無い場合は看護師にお申し付けください。

【ご意見】 病院は新しいのに、1階トイレのそうじが行き届いてないことにおどろきました。
ウォシュレットのボタンの上にホコリがたまっていた。便器のフタのみぞにホコリ汚れたまっている。
トイレトーパーホルダー長年の汚れ、衛生的にどうなのでしょう？使いたくないと思いました。

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。

ホコリや汚れについては、清掃業者へ再度注意喚起しました。お気づきの点がありましたら、近くの病院スタッフへご相談下さい。

また、南棟のトイレトーパーホルダーについては、設置から長期間経過しておりますが、破損など使用上問題がない場合は、そのまま使用させていただいております。

使用される皆さんのおかげで、長期間使用できております。今後もトイレの環境美化に努めてまいります。

【ご意見】 8/17 16:00頃に日赤病院へ入院確認をしました。病院へ来ないと答えないと
われ、翌日県外からここへ来ましたが、先月退院しておりました。
無駄足ですよね。電話交換の方の対応を考えなおしてもらいたいです。

当院では、個人情報保護の観点から、電話での入院患者様の問い合わせには応じておりません。

遠方の方へは、お近くのご親族の方等へご確認いただくようご説明しているところ
です。

何卒、ご理解のほどよろしくお願い致します。

アルコールジェルの掲示物の件

文言：ご自由にお使いください。

おかしくありませんか？おかしいです。変えてください。

【ご意見】

例：手指の消毒をお願いします。

場所：南棟地下エレベータ前

正面玄関入口に入った所(その他の場所は表示なし)

関係者にて、協議し「手指の消毒にお使いください」に改めました。
貴重なご意見、ありがとうございました。

用紙が有りません。(ふれあいの箱記入用紙)

毎回巡回点検していますか。

【ご意見】

その他掲示物等も定期点検していますか。(期間、内容の変更等)

用紙の補充は定期的に行っていますが、用紙が不足しており申し訳ありません。
ご意見をいただいてから、巡回点検の間隔を短くしていますが、用紙のほとんどは
メモ用紙などで持ち帰られていることが判明しました。
ご意見を記入いただく十分な用紙は準備しておりますが、用紙が不足している場合
は近くの職員へご相談ください。
その他の掲示物については、適時変更しています。一部古い掲示物がありました
ので、撤去させていただきました。

障害者の一人です。

いつも、外来の車イスを利用させてもらっていますが、車イスの空気(タイヤ)が少
ないのが気にかかります。タイヤの空気が少ないと人が乗って押すとなかなかむず
かしいので、なるべく空気を入れて頂く様、要望します。

【ご意見】

空気圧については、担当者へ周知いたしました。今後も乗りごごちのよい車イスの
維持に努めてまいります。

平成30年11月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成30年7月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 魚が固い。
ごはんが固い。
はしがない。

委託会社内で調理方法や調味料の検討を行い、より良い食事提供に努めてまいります。

はしについては、入院セットなどで用意される人と、配膳の際に用意させていただく人があります。近くの病院スタッフにご相談下さい。

【ご意見】 魚が固い。
魚がくさい。
玉子豆腐が多すぎる。

委託会社内で調理方法や調味料の検討を行いより良い食事提供に努めてまいります。

また、バリエーションに富んだ献立の作成にも努めてまいります。

【ご意見】 魚がくさい。
魚がくんせいのような。
野菜・南瓜の煮方が固い。
もう少し何とかしてほしい。
魚が固い。
ごはんも固い。おかゆも固い。あまりにも雑な、味がついていない。
味付けが水っぽい。

委託会社内で調理方法や調味料検討を行いより良い食事提供に努めてまいります。

平成30年9月 患者サービス向上委員会





平成30年6月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

入院して一週間になりますが、ICUの看護師さんや病棟のスタッフがとても親切にしてくれました。

本当にありがたいです。

ご意見ありがとうございます。
これからも親切な対応を心がけていきます。

【ご意見】

食堂に時計が欲しい。
時間によって、患者が自分の動きを決めることができる。

すべての部屋に時計が欲しい。

各病棟の食堂への時計整備については、院内にて協議させていただきます。

【ご意見】

入院患者の家族です。主治医の方は、病室の患者の元へ来ずに、説明は家族へ電話するのみです。不安がある患者にこそ直接声をかけるべきではないでしょうか？

このたびは、不安を与える対応になってしまい申し訳ありません。
該当医師へは、上級医師より指導いたしました。
今後ともよろしくお願い致します。

平成30年8月 患者サービス向上委員会





平成30年5月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

この度は母の入院で、担当の先生をはじめ看護師の方々にも大変お世話になり、ありがとうございました。皆様の対応には満足しているのですが、もう少し個室の状況が改善できませんでしょうか？

【ご意見】 母は入院中に3階でとても綺麗な個室を見たと言っており、職員さんに聞くと分娩再開の為、妊婦さん用にリニューアルしているとのこと。地元にとっても大変喜ばしい事と思いますが、他の病室はリニューアル予定がありますか？次の入院では少しでも良い部屋で入院させてあげたいと思いますので、ご検討お願いします。

他の病室については、当面の間リニューアル予定はありませんが、病床の機能変更などがあった場合には、改修などを行い、対応させていただく予定です。

デオデオ裏の職員駐車場に停めている方で、駐車場に面した坂をのぼり、市民会館の私有地を通り抜けて通勤される方を見かけます。

【ご意見】 私有地を通して近道をされているようですが、常識に欠ける行為ではないでしょうか？

職員へ注意喚起いたしました。今後このような事がないように留意いたします。

平成30年7月 患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成30年4月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 入退院の際、荷物を運ぶキャリーがあると大変助かると思います。高齢者や一人暮らしの者にとっては福音と思うのですが、、、。
三次中央病院には設置しておられ、随分と助けられています。

キャリーの整備については、他院の状況を参考にさせていただき、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】 先日24番スポット受付にて、とても不愉快な思いをしました。
患者さんに対する対応、言葉づかい、とても横柄な態度、いつもあんな感じなんですかね？少し教育された方がいいのではないのでしょうか？基本だと思えます。
その前に行った時の人は感じのいい優しい方でしたので。

このたびは、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

所属長より該当職員へは、注意・指導いたしました。

【ご意見】 朝の受付について
朝8時前に来た人は指定順に席に着き、8時よりその順番で受付機前に並んでいます。その際、「一列に並んで」との声掛けが病院関係者からありましたが、実際に一列で待っていると後ろの方が「空いているから前へ」と二列に並びだしてしまいました。
受付機の前に停止線や並ぶ方向をフロアに記す等の対応を考えることは全く頭の中に無いのでしょうか？毎日のこと、改善すべき点は多々あると思います。

朝の受付についてですが、二台の受付機の処理時間に差異があるため、一列に並んでいただくようにはお話しています。「空いているから前へ」と言われたのは並んでいる患者さんからではなかったかと想定されます。

以前、停止線やフロアに記す等検討したり、他施設の状況を視察しましたが、床に記した場合、表示をきれいに保つためにに多額の費用が掛かることがわかり、導入を見送った経緯があります。

昨今、順番にきれいに並んで待つというのは、日本のすばらしい文化として、日本を訪れた諸外国の方に高く評価されています。

職員からも並び方について、適時説明させていただきませんが、並ばれる際は、前後の患者さんとも連携いただき、皆さんが気持ちよくお待ちいただけるように職員の指示に沿って並んでいただければ幸いです。

平成30年6月 患者サービス向上委員会

