



令和2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】

外来のある職員の方、  
一生懸命働いていらっしゃるが、呼ぶ声、説明にしろ大きすぎます。  
中に入れば、なれなれしく話をしてこられます。  
私たち家族は、友達ではありません。  
もし、知り合いだったとしても節度のある声かけをしてください。  
処置室で待っていてもワーワーとうるさいです。  
と・・・思えば奥で座り込んで話をして笑っているのをよく見かけます。  
私が数回目にするので頻繁なのでしょうが、上司も一緒に話をしないで、仕事に戻りなさいと注意すべきだと思いたしますがどうでしょうか？

この度は不快な思いをおかけし申し訳ございません。  
いただいた声を真摯に受け止め、今後は節度ある対応を心がけてまいります。  
貴重なご意見をありがとうございました。

令和2年4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.





令和2年2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】

一頃前の人間の生活にもいろいろな生活があった。  
今、私は入院中で、ベッドで休んでいれば、廊下を通る車椅子の音、看護師さんの足音、ヒッキリなし。早朝から夜遅くまで続く排便の始末から、失敗の片付け、休む間もなく。休む時間があるのだろうか？患者によれば荒い言葉で叱られる事もあるだろうが、返す言葉はとてもやさしい返事が返ってくる。すばらしい人柄と、教えられた職業で、看護師であることが人間を変える。人間が安心して生活できるのも、関係者の方たちのお陰です。ありがとうございます。

お褒めの言葉をありがとうございます。今後も南6階病棟が大切にしている、心のこもった温かい看護を実践していきたいと思えます。

【ご意見】

病室でいつ聞いても、いやな話は一声も聞こえない。誰もがやさしい言葉でにこやか。子供に会うようなやさしい言葉で、どこで聞いていても気持ちが変わる。夜中でも、もちろん昼でも気持ちよく挨拶が交わされて、すばらしい職場。院内はきれいに掃除をされてゴミを見ようもない。医師の先生、皆職員すばらしい。庄原の町より此の病院をなくされてはどうにもならない。まずそんなことは考えられない。大きく根を張ってがんばってほしい。

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も心のこもった温かい医療・看護を実践してくとともに、患者様により一層満足していただけるように頑張ります。

【ご意見】

先日、リハビリテーション室前の廊下のソファで看護師さん(少し年配の)が、ソファにすがり足を組み少し難しそうな表情で電話をされていました。私は家族の面会で病院に来ていたのですが、その看護師さんを見て残念な気分になりました。大変なお仕事だとは思いますが、一般の人の目につく場所であのような横柄な態度でいらつしゃると、不安になります。気をつけていただきたく思います。

この度は看護師の態度で不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように気を引き締めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】

小児用シロップの容器では目盛が小さく難しいので容器のふたなどはかりやすいものにしてほしい。

水薬容器のメモリが狭くて小さく、ご不便をおかけしております。  
現在使用している容器は、薬の量があまり多くならないように目盛りの間隔を狭められております。ご指摘の通り、水薬容器の目盛りで服用するのではなく、計量カップをご用意することで改善致します。ご意見ならびにご要望をありがとうございました。

令和2年3月 患者サービス向上委員会



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





令和2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、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 クリスマスの日とてもよかったです。私にとって一生物でしょう。又いつかお世話になります。本当にクリスマスの日の一員になれてよかったです。  
※給食を毎回ありがとう。おいしかったです。

お褒めの言葉ありがとうございます。  
療養生活の中で季節を感じ、喜びを感じていただけてうれしく思います。  
今後も患者様の療養生活がより良いものとなるように努めてまいります。

【ご意見】 ○○さん(看護師)の笑顔が良いです。たくさん話を聞いてくれてうれしい。

お褒めの言葉ありがとうございます。  
スタッフ全員で共有をいたしました。全スタッフが療養生活の中で患者様の不安などを傾聴・緩和できるよう研鑽してまいります。

【ご意見】 1階エレベーターの案内図がわかりにくい(わからない)  
立ってみる方角と図の方角を合わせてください。

この度はご不便をお掛けして申し訳ありません。  
案内図の向きについて検討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】 症状も診ず診察では不安です。  
何が大丈夫なのでしょう。

この度は不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。  
今後、誠意を持った対応を行うよう徹底してまいります。  
この度は貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】 ここ最近、看護師(女性)の態度、口の利き方が悪い。えらそうに話すなど。特に外来の若い方です。非常に不愉快です。

この度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。  
引き続き接遇研修を強化するとともに、個人的にも面接を実施し調査確認を行っております。改善に向け努力してまいります。  
この度は貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】 お世話になります。  
裏口の所に車いすを用意して欲しいです。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
現在、南棟地下出入り口は感染症対策のため閉鎖しております。  
閉鎖を解除する際検討させていただきます。

令和2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.





令和元年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。

私は年齢79歳11ヶ月の入院患者です。私は昨年の秋頃から急に体力・気力が減退しましたが年齢のせいかと思っていましたが年が明け、春が近づくにつれて回復のきざしも見えぬまま7月を迎えた頃から腹部に軽い痛みと違和が生じたので、この庄原赤十字病院の内科受診を受ける事にし、7月10日に内科の診察を受けました。先生は「これ迄庄原市が通知している定期検診を受けられたことが有りますか」と聞かれ、私は「全く無い」と答えると、先生は一度人間ドックに入ったつもりで内臓の検査をされたらどうかと言われ検査を開始しました。7月12日から7月24日にかけて検査を受けた結果、ステージ4の3の胃癌が有ることを告げられショックを受けました。24日は外科の先生と画像を見ながらの説明を受け、抗癌剤投与の化学療法をした後、開腹手術が可能であることを言われ、その療法を受けることに同意し8月7日より開始しましたが、11月8日に食物が通らなくなり急遽の入院となり、11月29日に開腹手術を受け全摘手術に7時間を要する手術をして頂き、今回12月17日に元の元気な身体に戻して頂き退院を迎えました。内科受診から4カ月余り、当病院でお世話になりました。手術前から40日間入院した経験を基に当病院の内情を記し、お礼をしたいと思い筆を取りました。

【ご意見】

当病院は入院しないと通常では分からない、すばらしく家庭を思わせる病院であることを体験させて頂き感謝しております。その内容は手術前の20日は自分の子や孫位の年齢差のある私を、まるで昔からの友達のように接して頂き、自分の年齢を忘れさせる位優しく、時には冗談も言い合える充実した日々を過ごさせて頂きました。そして外科の先生方は朝8時頃に集中治療室の詰所前に全員が集合され、昨夜の患者さんの状態や施術の内容等を共有され、その日の行動日程を決められた後、外科医全員で各病棟の患者さんを回診されるシステムに感動しました。そして普段目立ちにくい薬剤師の方や、栄養士の方は、各患者さんの部屋に訪れ、薬に対する副作用等の多くの問診をされており、栄養士の方も同様に、食事に対する容体をつぶさに問診される姿に感動致しました。そして、毎日病室の清掃されるスタッフの皆さんの丁寧な仕事で患者に対して快適な入院生活が送れるよう努力されている姿、このような状況を見て私は、庄原赤十字病院は大きな一つの家であると実感しました。私は一時的な同居人としてこの家庭に受け入れて頂き、家庭構成の一員として温かく優しい心遣いを受けながら退院を迎えられたのだと思っています。いつか機会を見つけ新聞等に投稿し庄原赤十字病院のすばらしさを紹介できればと考えております。

永い間、家族の一員として過ごさせて頂いた事に心からお礼申し上げます。ありがとうございました。

この度はお褒めの手紙を戴き誠にありがとうございます。

私たちは患者さん皆さんに安心して入院生活を送っていただけるように日々努力しております。

お手紙を職員が読んで励みになっております。

今後も皆様に満足していただけるよう頑張っております。

【ご意見】

看護師さんへ

好んで入った仕事とはいえ、こんな仕事があるのかと思われたのではないですか。入院してみて特に夜勤の作業は殊更大変だろうと思います。患者がそれぞれ違って、それぞれの対応があり、少ない人数で走り廻り、眠気もそこそこ、自分の仕事として一生懸命動いておられるのを見て、本当に力強く、患者は助けられており、本当にありがたいことと心から感謝をしております。

これからも健康に充分に気をつけて、患者に満足を与えられる看護師であってほしいとおもいます。

顔がマスク半分でなかなか覚えられませんが、毎日お世話になります。ありがとうございます。

お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。  
これからも南6階病棟の目指す心のこもった暖かい看護を実践して、患者様に満足していただけるように努力してまいります。

【ご意見】

昨今迄は割合健康にめぐまれていましたので、今回お世話になることになり、新館と共にすばらしい設備で色々な医療設備が導入されて、患者も安心して養生に専念することが出来ます。病院まで近いという事も一つの魅力だと思います。新聞に報じてありましたが、我々患者は安心して養生させていただきます。

この度、当院が「再編・統合」の対象病院として発表され、多くの市民の皆様にご心配をおかけしたこと、まことに申し訳ございません。

この度の厚労省の発表は、がんの手術・心筋梗塞の治療・救急医療などの、診療実績のない病院と、実績はあっても近くに同じ様な病院がある事によりリストが作成されました。当院では、診療実績は問題なくクリアしています。ただ、「三次中央病院まで高速道路を使えば、20分でいけるのではないか。」という理由で名前があがりました。

厚労省の指示には、地域医療構想調整会議での議論や地域医療連携推進法人の設置などありますが、庄原・三次地区では全国に先駆けて、庄原赤十字病院・三次中央病院・西城市民病院などで地域医療連携推進法人「備北メディカルネットワーク」を結成し議論をすすめていました。

国の方針を先取りし実施してきた当院は、これからもこれまでどおり・これまで以上の医療を市民の皆様を提供してまいりますので、どうかご安心ください。

【ご意見】

回診の時、やさしい言葉を云わず、もう年だから歩ける様になりません。リハビリもなく、このまま安静にして2ヶ月と…。退院して家で静かにしていくかと。せつかく入院して病氣とたたかっているのに、涙が出て食事も通りません。もう少し言葉だけでもやさしくしてほしいです。

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し分けありませんでした。上級医師より指導いたしました。患者さんが不快に思われぬ診療を心掛けてまいります。

令和2年1月 患者サービス向上委員会





令和元年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】 朝・夕、部屋が寒いです。

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。  
当院では気温によって暖房運転の時間を調整しております、11月中旬より  
時間を延長いたしました。  
今後いっそう管理に努めてまいりたいと思います。

令和元年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.





令和元年10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。

### 小便を採る事についての事

小便を採るコップを部屋に持っていけないのはなぜですか？

【ご意見】 部屋にないと忘れる事が多いから自分は困るのです。  
最初から小便は採らなくても良かったと自分は思います。

尿をためる為コップで採尿されていたのだと思いますが、忘れることがあったりして  
うまくためることができず困っておられたのですね。

検査やご病状の確認の為に尿をためて頂くことがあります。

うまくできずお困りの時に対応することができなかつたようで申し訳ありません。これ  
からも同様のことはあると思われまます。尿をためる際に看護師から困っていることは  
ないかお聞きしてどうしたらいいかを一緒に考えるように配慮させて頂きたいと思  
います。

令和元年10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.





令和元年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】

看護師長さん初めに、皆様よく注意していただき大変よろこんでいます。  
これからも、夜勤とかありますが、体に気をつけてがんばって下さい。  
これからもよろしくお願い致します。

お褒めのお言葉有難うございます。  
体調もお気遣いいただきありがとうございます。  
これからも患者様にご満足いただけるように努めてまいります。

【ご意見】

先日、何日か忘れましたが、ウリの粕漬がほんの少々、ごく小さいのが3切れ出ましたが、とてもおいしくてご飯1膳一気に食べてしまいました。  
すぐにとは言いませんが又出ればいいなと思いました。  
そうはいかないでしょうが……。

お褒めのお言葉有難うございます。  
漬物など制限の範囲内ではありますが、より美味しく召し上がっていただくため、献立の検討も行い、これからも満足していただける食事提供に努めて参りたいと思います。

【ご意見】

最近、外来スタッフの方々の言葉づかいがとても気になり、時には不快感を感じる時があります。  
方言が多過ぎると思い、使うなどは申しませんが、もう少し廻りを見回し、その人の話し方に寄る言葉を使っていたらいいなと思います。

この度は、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。  
今一度スタッフ全員で考え改善策を検討してまいります。  
貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】 5日間個室に入院していましたが、食事の1日3回のお茶のサービスの声掛けは途中で1回あっただけでした。お茶は患者の方から声掛けをしなければ頂けないのでしょうか。入院手続きの案内の中にお茶が必要ならば、ポットを持参して下さいと言われているのに声掛けもない様では…。  
宜しくお願いします。

この度は病棟でお茶の配布ができておらず、大変ご不自由をおかけいたしました。お茶の配布の漏れが無いように注意してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

令和元年9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.





令和元年8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】 給湯機が欲しいです。  
お茶が飲みたいからですよ。

給茶器の場所のご案内ができていなかったようです。  
申し訳ありませんでした。

【ご意見】 ふれあいの箱あたりにも、筆記具を置かれた方が良いと思います。

貴重なご意見ありがとうございます。

鉛筆を補充いたしました。

定期的に補充するよう徹底いたします。

この度はご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。

【ご意見】 受付、保険証確認、料金計算の窓口か混んで、人が乱雑になった場合、どの人の後ろに並ぶべきか難しいと思います。並び方を支持して下さいとありがたいです。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

現在、人員を配置して列の整理に努めるよう検討しておりますが、現状人員が不足しており、配置することが難しい状況となっております。

今後とも対応を協議していきたいと思っております。

【ご意見】

会計窓口において、2つの担当者席の前に「一列にお並び下さい」とあります。これは、どちらの窓口に行くにせよ、表示の後ろに一列に並び、空いた方の窓口を利用せよという意味だと思います。しかし、それは理解されず、2つの担当者席の前にそれぞれ列が出来ています。

「一列に…」の表示を「この前に一列に並び、空いた窓口を利用ください」などに変え、表示位置をカウンター側に少し近づけ、両側の赤い誘導テープを入口を少し狭くなるように絞るなどして、自然に人が一列に並ぶように改善されてはどうか。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。  
現状人員の問題、スペースの問題で人員の配置、誘導テープの配置等は難しい状況です。  
そこで、列の形成を防ぐためシステム会社へ問い合わせ「会計が終了次第次の番号を呼ぶ」形へ変更が可能か確認を取っています。  
また、他の対策につきましても今後協議し、患者さんがスムーズにお支払いできるように考えていきたいと思っております。

【ご意見】

ポータブルトイレの交換の時もう少し丁寧にしてほしい。  
音をあまり立てないで下さい。  
朝方は特に。

この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。  
安心して療養生活が送れるように療養環境を整えていけるようにスタッフへ指導を行います。貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】

病棟へ掃除に来られる青い服の職員。私語や病状を聞かれるので不快。  
プライバシーの侵害。

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でした。  
スタッフへは厳重に指導を行いました。  
貴重なご意見をありがとうございました。

令和元年9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.





令和元年8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】

採血室前のイスは何の意味があるのでしょうか？  
次の採血の方が待つ意味が分かりません。  
なぜ最初に座った場所から採血室に入ることをやめたのでしょうか？  
病院の方はどこを見えています？  
ご自分たちのやりやすい方法ではありませんか？

この度、プライバシーの保護という観点から中待合席を廃止しました。  
できるだけ円滑に処置室内へご案内出来るよう準備席を用意しましたが、近くであればどこで待たれても結構です。  
最前席は「優先席ゆずりあいシート」とさせて頂きます。  
貴重なご意見をありがとうございました。

令和元年9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

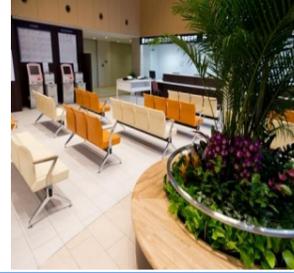


人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.



令和元年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】

入院中に義歯が抜けたので歯医者へ依頼したら、すぐに手配しますと言って2日間、何も回答がなかった。おかしいと思い他の看護師さんへ同じ依頼をすると、1時間くらいで、いつ、どこの歯医者に来てくれることになったと回答があった。最初の看護師は何もしなかったとしか考えられない。

こんな無責任な対応をされては困るし、信用できなくなる。

依頼されたことを忘れてしまい、不快な思いさせて誠に申し訳ございませんでした。日々責任をもって行動するように注意、指導してまいります。

【ご意見】

数日前にすべての点滴が終了していたのに、「点滴します」と言ってきたので、事情を説明し点滴はしないと言うと「そんなはずはない。ちゃんと引継ぎを受けた」とか「先生に確認したが、点滴するよう指示したと言われた」とか言われた。

がんとして点滴を拒否したら「医療拒否するのか！」と怒って病室を出ていった。

少ししてその看護師が「すみません、同性の人がいて間違えてました」と言ってきた。

私が正常に受け答えできる状態だったから事なきを得たが、そうでなかったらと思うとゾッとする。これは重大な医療ミスであり、最悪の場合2人の人間が亡くなる可能性がある事案だと思う。しかし看護師長や主治医等が謝罪に来ることもなく、この件が病院内全体で共有されることもなかったのだと思われる。

なんという初歩的ミスと事後対応だろうか。話にならん！！

誠に申し訳ございませんでした。ご心配とご迷惑をおかけいたしました。

看護部内で十分に注意させていただきました。

患者様の生命にかかわる注射等にかかわらせていただくことを肝に銘じて安全に努めてまいります。

いつもお世話になり感謝しておりますが、一つお願いがございます。  
【ご意見】 ○○医師に診察していただいたのですが、誠意が感じられず不快な気持ちになり悲しかったです。改善をお願い致します。

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、誠意を持った対応を行うよう徹底してまいります。  
この度は貴重なご意見をありがとうございました。

令和元年8月 患者サービス向上委員会



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





令和元年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】

記入用紙がありませんでした。

本日初診にて内科(新患)に受診させていただきました。

初めてお目にかかりましたがほっとするDrでありました。丁寧な話し方で今日はとてもうれしい日です。ありがとうございました。

記入用紙の件につきまして、大変ご迷惑をおかけいたしました。

定期的に補充させて頂くよう、徹底させて頂きます。

内科医師の対応についてお褒めのお言葉を頂きありがとうございます。

これからも患者様が安心して診療を受けていただけるよう業務に励んでまいります。

【ご意見】

血圧測定用の紙がない。

放射線科の掲示板(ペースメーカーだったり)の字がよめない。

はずすか直すかしてください。

この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

血圧測定器の紙の補充を定期的に行うよう徹底いたします。

掲示板について貴重なご意見をいただきありがとうございます。

掲示物の見直しを行い、新しいものに更新いたしました。

今後は最新の情報を提示するよう定期的に見直しを実施いたします。

【ご意見】

いつも感じておりますが苦情も又、その返事が10年前と全く同じ。初歩的な事に対して同じ事の返事でした。職員の皆様にはまたかという事でしょう。

私も以前から意見を申しておりましたが今ではばかりしいと思っております。

職員の皆様が耳を傾けて下さい。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

また、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ご意見への回答に関しては、該当部署とサービス向上委員会の委員にて協議し、一つ一つのご意見に対してお返事をさせて頂いております。

回答のお伝えの仕方を検討し、今後さらに配慮いたします。

【ご意見】

〇〇科に〇曜日に受診。〇曜日午後受診は、特別な人と緊急の場合のみと言われ、病院というものは午前中受診のみと言われました。予約をしていないと、何時間でも待ってもらい、予約優先ですとも言われました。何の為のお客様なのでしょう？何の為の病院なのでしょう？お客様優先ではなく先生優先ですか？偉そうに言われました。処置もガサツで、病院に行く意味がありません。お金を支払う方からしたら、高いお金まで支払ってまで行きたくないです。小さい子供でも嫌がって行けません。そんな思いをどう思われますか？先生はそんなに偉いんですか？

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。  
基本的に午後の診療は予約、緊急の患者様が多く、また一人の医師で対応しているため、予約外の患者様には診察までお待ちいただいているのが現状です。  
今後は非常勤医師の確保等に努め、診療の幅を広げていけるよう努力してまいります。

令和元年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31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】

これまで2回、医者が処方した必要な薬が14日分不足していた。

他に必要な薬が56日分余分にあった。

これでは全く信頼できない。

患者の身になって緊張感をもって慎重に責任のある仕事をしてもらいたい。

大変ご迷惑をおかけいたしました。

どのお薬の過不足がありましたか確認させてください。

御不信の場合は、薬剤部窓口で患者様と一緒にお薬を確認してお渡ししております。

間違いなくお薬を患者様にお渡しできるように、より一層努めてまいります。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

産科入院棟のトイレの汚物入れが小さいので、いつもいっぱいになっている。

もう少し大きいものと交換してはいかがですか？

(産後のパットは大きいのですぐいっぱいになります…。)

ご意見をいただきありがとうございます。

早急に大きめの汚物入れに交換させていただきます。

【ご意見】 ナースコールを消された！

この度は大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。

今後このようなことがない様に指導し、速やかな対応に努めてまいります。

【ご意見】 ローソンの営業時間がわかりづらい。入院案内に平日しか書いてなく、土日は行ったら閉まっていた。

この度はご不便をおかけして申し訳ありません。  
入院のご案内への掲載に関しましては、休日の営業時間も追加するよう修正いたしました。

ただし、ローソンの都合により営業時間の変更がある場合がございます。  
ご不明な場合はローソンへ問い合わせをして頂きますようお願い申し上げます。

令和元年5月1日現在の営業時間

平日	午前7時～午後6時
土曜・日曜・祝日	午前7時～午後3時
病院休診日	午前7時～午後3時

令和元年5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.

