



令和3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。

【ご意見】 5回くらい入院しました。  
5階病棟が多いですが、師長さんをはじめ、看護師さんに良くしてもらい、しかも退院しますと挨拶したら、エレベーターの所まで2名来られて、気を付けて頑張ると言われてとても嬉しかったです。  
看護師さんは夜勤があります。体に気を付けて頑張ってください。

大変励みになるお言葉をいただきありがとうございます。  
これからも、患者さまに寄り添い、温かい看護を目指してまいります。

【ご意見】 医療関係者の皆様いつも感謝しております。  
全ての方が笑顔になれるよう、私はコロナ感染予防をしています。  
皆さんも予防に心掛けましょう。

大変励みになるお言葉をいただきありがとうございます。  
地域の中核病院として皆様の健康をお守りしていけるようけるよう職員一同精進してまいります。  
引き続き感染予防対策にご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 窓ガラスを拭いてもらったらよいです。

当院では定期的にガラスクリーニングを行っておりますが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、大人数の作業員が直接患者様と接する可能性が有る場所での作業について感染拡大防止の観点から、現在作業を延期しております。  
今後につきましては、感染状況を見ながらなるべく早期に実施できるよう判断したいと思っております。

【ご意見】 案内板について  
入院されているおばあちゃんがトイレを探しておられた。これで3回目。  
気づいたが、トイレの案内板が小さすぎる。私は土木系の技師でしたが、一部建築も行ってきました。  
原因として考えられるのはデザインを優先するあまりトイレの案内板が小さすぎる。「建築士は実用的な事は一切考えない」自己満足の人々がほとんど。仕事を通じ、トンチンカンな事が多々ありました。  
今一度、案内板について見直され、高齢者にわかりやすい表示にされてはいかがでしょうか。  
少なくとも今設置してある、2倍以上の大きさが必要ですし、取付位置も下げるべきでは？  
営繕の担当の方、よくご検討され早めの改修をお願いします。

貴重なご意見をありがとうございます。  
皆様に安心して使っていただけるよう、今後の改修などの参考にさせていただきます。

【ご意見】 喫煙所をなくして欲しい。仕事の合間に抜けてきているはずなのに、30分～1時間近く喫煙所で会話している人がいる。うるさい。近所迷惑である。本人たちに何度も注意しているが、なおらない。昨今では敷地内禁煙の場所も少くないのに、病院が喫煙を容認しているのはどうなのか？  
毎日毎日、とにかく迷惑だ！！

該当する職員に対して所属長より注意いたしました。  
また、喫煙所に注意喚起のポスターを掲示いたしました。  
この度は、ご迷惑をお掛けして大変申し訳ありませんでした。

【ご意見】 Wi-Fiをつなげてほしい

院内のWi-Fi整備については、令和3年3月末までに南3階病棟と南6階病棟の工事を完了する予定です。  
その他の病棟や外来診療域のWi-Fi環境整備については、現在検討しています。

【ご意見】 3～4カ月以上前から女子トイレの荷物掛けフックがパカパカしております。メンテナンスをお願いします。  
ドアに擦れた場合危険です。  
女性の職員の方、誰も気が付かないのでしょうか？とても不思議です。

お知らせいただきありがとうございました。  
即日対応完了いたしました。

令和3年3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3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】

食事についてはとてもおいしかった。献立を考える栄養士さんの気持ちが伝わり、食事が運ばれてくるのが楽しみだった。ありがとうございました。

若い看護師さんがテキパキと仕事をされる様子を見るて元気が出てきます。先生方の対応も良く感謝しております。

また入院するときは日赤病院に来たいと思いました。

この度は温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

今後とも病院食がおいしいというお言葉をいただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

医師、看護師に対してもお褒めの言葉をいただきありがとうございます。

今後とも安心して療養して頂けるよう、職員一同努めてまいります。

【ご意見】

医療関係者の皆様、私はいつも定期診察でお世話になっています。

コロナに感染しない、させないという対応をずっとされ、想像できないくらい疲れきっておられると考えると、とても心が痛いです。

私は医療関係者の皆様に感謝を言葉ではなかなか伝えられずにいる為、

①私自身がコロナにかからないため、マスク、消毒などをする。

②消毒をショッピングセンターなどで1番で行い、一人でも多く消毒などの感染予防対策をする人を間接的に増やす。

③職場の朝礼で感染予防をしている人が少ないので、ショッピングセンターでは1番に消毒し、周囲に消毒するよう間接的に周知してほしいと話す。

④県北から出ない。外出も必要最小限にする。

⑤もっと何かできないか考えるなど

勝手ながら、それらの取り組みを行い、医療機関の皆様に感謝に変えさせていただきたいと思えます。

これからも、私たちの事をよろしくお願いいたします。

励ましのお言葉を頂き誠にありがとうございます。このようなお言葉を頂けることは職員にとって大変励みになります。

また、日頃から感染予防対策にもご協力いただきありがとうございます。

地域の皆様方と共に感染症と向き合い、また地域の中核病院として皆様の健康をお守りしていけるよう職員一同精進してまいります。

【ご意見】

入口の温度測定者(検温)を病院の仕事にしてあげてください。自動測定器をすぐ

導入して人を有効に活用して下さい。消毒のお願いは録音で流してはどうか。

こういう声も多くあると市役所に強く言って下さい。



入口の検温ならびに発熱者の問診などについては、職員が交代しながら対応させていただいております。また、自動測定器(サーマルカメラ)も12月下旬に導入しました。消毒のお願い方法ならびに人員配置については、症状のある方、疑いのある方等を発見し、他の患者様と早い段階で動線を分ける目的で感染症の予防を行っています。このため、直接職員による問診も兼ねていますので、ご理解をお願いします。

また、当院は赤十字の医療施設ではありますが、庄原市様とは日頃から連携をとり、庄原市の地域医療を守っていく所存です。今後とも、コロナ禍にていろいろとご不便をおかけするかと思いますが、引き続きご理解とご協力をお願いします。

【ご意見】 スリッパがおおきすぎる。

現在、スリッパの貸し出しにMサイズ、Lサイズの2種類ご準備いたしております。サイズ変更につきましてはご遠慮なく職員にお申し出ください。この度は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】 お休みの日に正面玄関が開いていないので、どこから入ってよいのかとても迷いました。  
いつも来ている人ならわかるのですが、正面玄関にプレートで説明書きでもしてあれば助かります。(休日の場合)

この度はご不便をお掛けして申し訳ありません。ご指摘のありましたプレートの件につきましては、正面玄関自動ドア付近に案内図を設置しておりますのでそちらでご確認いただければと思います。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

令和3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2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。

【ご意見】

11月12日にお世話になりに来ました。度々来させてもらいますが今回は入院です。

まず食事ですが、私は入れ歯が良くないので人並み以上に苦労しています。色々と頼んで今では良い方です。

押し車をいつも利用させてもらっていますが、店にあるように方向転換がスムーズでなく難儀をしています。前輪の回転を良くしてください。

食事に関しましては、ご要望に応じて、食事形態等を検討させていただきますので職員にお申し出ください。

押し車は通常はハンドルをロックした状態になっております。ロックしてあるフックを外せばハンドルが切れるようになりますが、ハンドルが動くことが危ない場合もありますので、十分気を付けて使用していただくようお願いします。

尚、ロックの外し方が分からない場合は最寄りの職員にお問い合わせください。

【ご意見】

①術後303号室に入院した時びっくりしました。間仕切りカーテンはしわだらけ、窓はシミだらけで廃墟の病室に入るような気がしました。もう少しなんとかなりませんか。

②個室308号室のドアの開閉が非常に重たい。調整ができるはずです。

303号室のカーテンのしわ、窓ガラスのシミに関しましてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。しわの多いカーテンにつきましては取替を行いました。

308号室のドアにつきましては調整を行いました。ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。

【ご意見】

現金の両替機が有ればいいのに。100円玉が必要な時がありましたので。  
(洗濯機、乾燥機の使用)

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。

両替機の設置につきましては検討させていただきます。

なお、洗濯機、乾燥機の使用にはテレビカードの利用も可能です。

【ご意見】

今日まで我慢……。

①4月 耳鼻科受診。ドアを開けると医師、看護師2人が棒のように立っていた。(爆笑していた)

パニック状態でイスに座っていたら、医師が「マスクをとって」とその声でハツとした。看護師はポーっとして声もかけない。それが看護師なんですか？

②胃カメラ室介助者も同じような看護師がいる。

③患者の為何をすべきなんですか。高齢者の方が説明を優しくしてほしい等廊下で話しているのを聞いたことがある。

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。  
診療中の対応につきまして同様のことがないように気を付けてまいります。  
看護師の対応で不快なお気持ちになられたことお詫び申し上げます。今後は細かな心遣いができるよう、職員教育を徹底してまいります。

いつもお世話になっています。  
母が入院しています。  
寒くなってきましたが、夜、暖房を切られるのではないかと思います。ひざ掛けを何枚も持って行っています。認知症や年寄りの弱っている人たちは「寒い」とか「こうして欲しい」とか言いません。  
【ご意見】 夜も暖房をして欲しいです。  
可能であれば、各病棟の部屋にオイルヒーターを置いて欲しいです。乾燥はしません。看護師の方、全てではないのですが、自分はカーディガンを着ても患者には何も対応をしていないのを見る事があります。気配りをして欲しいです。

この度は貴重なご意見を頂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。  
ご希望の方には電気毛布もご準備できますので職員にお声掛けください。  
オイルヒーターの設置に関しましては、暖房効率の面や、安全性を考慮し設置は行っておりません。

看護師の対応で不快なお気持ちになられたことお詫び申し上げます。今後は細かな心遣いができるよう、職員教育を徹底してまいります。

手を切って、縫ってもらって帰る時、毎日手を泡の石鹸で洗うように言われ、次の日手を洗いました。翌日、整形外科を再来機で10時30分の予約が取れましたが、受診は11時40分でした。手を洗った事は教えてもらった事ですが、「傷をぬらしてはダメ」と怒った感じで言われました。  
【ご意見】 看護師さんの教育をお願いします。

この度は受傷され苦痛がある中不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。外来予約時間より診察が遅れご迷惑をお掛けしました。処置方法につきまして看護師教育を行ってまいります。

【ご意見】 マスク自販機がズーっと「売切」のまま設置してあるのですが必要ですか？  
意味ないのではないですか。

自動販売機設置業者より、商品供給が不安定である事、仕入れ価格高騰の為、現在自動販売機での販売が出来ないという報告を受けておりました。  
近々販売が再開できる見込みがたったという連絡がありましたので、販売再開までもうしばらくお待ちください。

令和3年1月 患者サービス向上委員会







令和2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。

母親の付き添いで日赤に通っています。

先日検査入院ということで、指示された時間に来ましたが、案内されたのは1時間後でした。「今日は入院が多くて・・・」と言い訳されました。2カ月前に予約しています。待ち時間が長すぎる。

【ご意見】

また検査結果によっては入院しなくても良い場合があるので、その状況を「こちらから連絡します」と病棟看護師が言われた。実際本人より、連絡があった。病棟師長にどういふことか聞いたがその辺のマニュアルはないとの事であった。謝られただけであった。付き添いや面会が難しい状況の昨今、連絡のシステムなどきちんと欲しい。

また、本日CT検査で(2か月前予約ズミ)指示通りに受付するが予約時間30分経過しても呼ばれなかった。どうなっているか声をかけると「すみません」と処置が始まった。検査室(放射線科)も予約時間が30分以上ずれても平気なんですね。予約もあつてないようなものですか？待ち時間を少なくする対策をお願いします。今だからこそ長時間人の多いところにいるのは不安です。

具体的な策を講じて下さい。患者様も高齢者が多いので、待ち時間が長いと体調不良を招きやすいです。より良くなっていくことをお願いします。

この度は入院案内や検査の待ち時間が長くなり、ご迷惑をお掛けしましたこと、心からお詫び申し上げます。検査入院の待ち時間につきましては、予定の入院が多い場合には、前日に連絡をし来院時間をずらしていただくなどの工夫をしていきたいと思ひます。

検査入院につきましては、検査実施後、入院での経過観察が必要な場合と、検査当日に退院が可能となる場合があります。今後は入院か退院かの連絡を誰に行うのかを確認し、確実に連絡するように徹底します。

予約のCT検査については、CT室と連絡を取り合いスムーズな検査が行えるように配慮していきたいと思ひます。また待ち時間が延長しそうなときには、担当者が声掛けと説明を行うように工夫します。

貴重なご意見をありがとうございました。

ずい分長い間外来の受診をさせていただいておりますが、この度1週間入院させていただきました。78才です。大腸の検査でしたが、トイレの近くで個室を希望しましたが、無理ですとの事で4人部屋となりました。トイレよりはるかに遠い部屋で、これには無理を申し、個室に致しました。

年齢やその他(歩行)により走ってはトイレには行けません。職員の方は若いです。一度体験してみたいかですか。

【ご意見】

※入院説明の看護師さん、事務的に話されるだけ。1週間入院となると荷物も多いです。一人ですとしんどいと感じる時もあります。せめてエレベーターまで荷物を持っていただきたく思ひます。

※退院時、お世話になりましたと声を掛けましたが、お大事にとナースステーションの中からでした。特別忙しく感じませんでした。せめてエレベーターに乗るまでは送ってください。

各家庭でも来客があつたときにはお見送りをされていると思ひますが。

これは礼儀です。日赤の欠点はほんの少しの気配りができない事、一般の人には当たり前の事が出来ない事です。

ご意見を拝見いたしました。  
入院センターからの対応に始まり、入院後のお部屋の事、トイレに行かれますことへの配慮不足、退院時の粗雑な対応等々、いただいたご意見は大変に心が苦しくなることばかりであり、心からお詫び申し上げます。  
このような事はありませんように、この度のご意見を大切に受け止めさせていただき、職員教育を行いたいと思います。  
貴重なご意見ありがとうございます。

【ご意見】 玄関前の日の丸と、日赤の旗がしらけてボロボロになっているので変えられてはどうか？

交換いたしました。  
この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。

令和2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.







令和2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。

**【ご意見】** 感染症と闘っておられる医療関係者の皆様にとっても感謝しています。  
私は、手洗い、うがい、消毒、マスクで感染症を予防して一緒に闘います。  
本当にありがとうございます。

大変励みになるお言葉を頂きありがとうございます。  
地域の皆様方と共に感染症と向き合い、赤十字病院として皆様の健康をお守りしていけるよう職員一同精進いたします。

**【ご意見】** ①面会禁止になり数カ月が経ちました。  
オンラインで面会は可能ですか？  
他の病院はオンライン面会もやっています。  
いつになれば会えるようになるのかなと思っています。

②オンラインの面会をお願いします。

③入院している家族の事が心配です。  
声を聞いたり、様子が知りたいのでオンライン面会をさせてもらえないでしょうか？  
少しの時間でかまいません。  
よろしくお願いします。

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。  
オンライン面会につきましては、従前より院内にて協議を行っておりますが、人員確保などの問題から実現に至っておりません。引き続き、各種支援制度の活用も考慮しながら、オンライン面会の実現に向けて、院内協議を進めてまいります。  
患者様のご家族のみまさんにおかれましても、感染予防に引き続きご留意いただければ幸いです。

**【ご意見】** 医師や看護師の対応は良い。しかし入退院支援センターの相談員の対応が悪すぎ。人の状態にあったものではなく、切って捨てたような対応をする。  
インターネットや市役所とかに聞いた方が本当に良い。それくらいの知識ならいる意味がない。  
質をあげることができないならいなくても困らない。質をあげるなら成果を公表してほしい。

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。  
相談をお受けする際には、不安やお困りのことがないかを確認しながら行っているつもりですが、患者様・ご家族のお気持ちを大切に、より一層努力してまいります。  
また、患者様に安心して生活をおくっていただけるよう、お悩みに応じて多職種と連携しサポートしていきます。  
今後、患者様からのお声や満足度調査にて振り返りを行ってまいります。

令和2年11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】

私、永年庄原赤十字病院にて診療を受けています。しかし、高圧を受け診療を受けたのは初めてです。医師不足のせいもあるのか、とても残念です。医師も大変な職業かと思いますが、一人一人の患者がどんな思いで日赤に来ているか、もう少し親身になって診察してください。文句があれば投書してくださいとも云われました。今後、治療しなければなりません、どうすればいいのでしょうか。そんなこと云われますが、親身になっての診療お願い致します。

“コロナ禍大変だと思いますが、冷静な対応を”

この度は、不快な思いをされました事、大変申しわけありませんでした。上級医師より指導いたします。患者さんが不快に思われたい診療を心掛けて増します。

【ご意見】

①産婦さんのお部屋がとてもきれいでした。

ただシャワーの時間が9:00～16:00迄と限られており、少し不便でした。血行を良くすることが、乳児の為にも必要なもので、せめて室内で足湯だけでもできるよう、洗面器のようなものを置いていただければどうかと思います。

②トイレが遠く、乳児を部屋に残して、傷の痛い中、トイレまで行くことがとても辛かったです。トイレの個数も少ないので、何か検討されてはと思います。

スタッフさんの対応はとても丁寧でありがたかったです。このご時世ですが、皆様お身体に気を付けて、頑張ってください。

①この度は貴重なご意見ありがとうございます。シャワーの時間については検討いたしました。管理上変更が難しい状況です。ご希望であれば足湯をできるよう準備しますので助産師にお伝えください。

②ご指摘ありがとうございます。産後の苦痛に配慮した援助をしていきたいと思っております。トイレに関しては構造上対応が困難ではありますが、今後も前向きに検討をしていきます。

温かいお言葉ありがとうございます。今後も快適な入院生活を送れるようお手伝いさせていただきます。



【ご意見】 朝食に毎回牛乳はつらいです。たまには変えてください。

ヨーグルトや果汁などをお出しすることも出来ます。  
栄養士または看護師が病室訪問した際に遠慮なくお申し付けください。

先日、家族の請求書を取りに窓口に行った時、職員が口回りに手をやっている所を見ました。その手で書類の受け渡しをしないと、気分が悪くなりました。いつ誰がコロナをうつす側、うつされる側になるかわかりませ  
【ご意見】ん。誰にでも癖は有ります。しかし医療にかかわる人は気を付けるべきではないでしょうか。知人も見たと言っていました。  
窓口から結構中の様子が見えます。  
もっと自覚をもって欲しい。

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。  
職員に対して身だしなみやマナーについて日頃から気を配るよう指導してまいりましたが、改善されておらず、患者さまに不快な思いをさせてしまったことを大変申し訳なく思っております。

今後はより一層医療スタッフの自覚を持ち、声掛け等を行い改善に取り組んで参りたいと思っております。

令和2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.





令和2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。

感染予防の対策等、数々の新型コロナウイルスとの闘いにとっても感謝しています。

誹謗中傷等の差別のニュースを見るたびに私はとても悲しくなります。

医療関係者は、薄い手袋の向こう、マスクの向こうに、新型コロナウイルスがいるかもしれないというリスクがあり、絶対に感染しない・させないため、数々の取り組みをされておられるため、精神的にも体力的にもとても大変な仕事だと思えます。

【ご意見】

悪いのは新型コロナウイルスであり、医療関係者も、感染した人も悪くないと私は思います。

誹謗中傷をする人に、そういうことをもっともって考えてもらいたいです。

私は、医療関係者の皆様は、みんなのヒーローだと勝手に思っています。陰ながらではありますが、応援しています。

また、医療関係者の皆様にご迷惑をおかけしないよう、マスクの着用、手洗いなど感染防止対策を行っています。

これからも庄原市のヒーローとして、活躍くださいますようよろしくお願いいたします。

大変励みになるお言葉を頂きありがとうございます。

また、日頃からの感染予防対策にご協力いただきありがとうございます。

赤十字病院として、皆様方の健康をお守りしていけるよう職員一同精進いたします。

【ご意見】 会計は他の病院に比べて早い。批判は気にせず、これまで通り業務に励んでください。

大変励みになるお言葉を頂きありがとうございます。

今後とも色々なご意見を参考にし、業務に努めていきたいと思えます。

①入院窓口での対応が悪すぎる。退院時に出来ると思われる書類を後日取りに来いと言われた。片道1時間かかる為、送付してもらおう事としたが切手代までとられた。この代金ぐらい無料でもよいのでは。

【ご意見】

②個室のテレビぐらい無料にしてほしい。1泊5,500円も出すのだから。防音の設備は悪いし高額すぎる。

③看護師の対応は良い。

①この度は当院職員の言葉不足により大変不快な思いをされました事について、お詫び申し上げます。依頼書類が退院日以降のお渡しになってしまう件につきましては、入院期間等の日付の記入等が必要な書類に関しては、退院日以降からの作成とさせて頂いております。(退院予定日が変更となる可能性もある為)

また、書類の受け取りも遠方で来院が困難な場合、皆様に書類代金の入金確認後にご用意頂きました切手にて郵送させて頂いております。

②この度は設備に対して貴重なご意見ありがとうございました。

設備につきましては全ての患者様のご希望に沿うことができていないのが現状です。【11,000円】【5,500円】【3,300円】の個室と【2,200円】の2人部屋を数は少ないですがご用意させて頂いております。

テレビ代につきましても現在、皆様にご負担いただいておりますが、今後の検討課題とさせて頂きます。

騒音等でお悩みの際には病棟職員にご相談ください。部屋替え等の対応を検討させて頂きます。但し、個室は部屋数が限られていることもあり、ご希望に添えない事もあるかと思えますが、患者様が少しでも快適に治療して頂ける空間を提供できるよう心掛けてまいります。

③看護師の対応に関しまして、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頂けるよう業務に励んでまいります。

令和2年9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】 ポットの出が悪い。

この度は、ご不便をおかけしまして申し訳ありませんでした。全病室のポットを点検し、湯の出が悪いものは新しいものに交換いたしました。今後この様な不備が無い様に管理してまいります。  
貴重なご意見ありがとうございました。

令和2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2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】 計算が遅い。

この度はご迷惑をお掛けしました。また不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
今後このような事がないように努めてまいりたいと思えます。

令和2年8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。

ありがとう！！

【ご意見】 コロナと戦っていただいている医療従事者の皆様にとっても感謝しています。  
これからも大変だとは思いますが、皆の英雄として、よろしくお願い致します。  
あと、医療従事者の給与やボーナスカットに反対します。きちんと支払われることを望みます。

大変励みになるお言葉を頂きありがとうございます。  
赤十字病院として、地域の皆様方の健康をお守りしていけるよう職員一同精進いたします。

【ご意見】 血液所(中央処置室)は3人ではなく、人を多く置いて欲しい。

中央処置室での待ち時間が長く大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ありません。  
待ち時間を短縮し診察がスムーズに受けただけのように努力いたします。  
限られた看護師人数のため、各部署へ応援要請を行い、看護師の確保に努めてまいります。  
この度は貴重なご意見ありがとうございました。

家族面会の件

土・日はダメなんて聞いていません。

【ご意見】 やっと時間を作って無理して来てくれたのにあんまりだと思いました。  
「ルールですから。」と簡単に帰されますがしっかり通知することもルールでは？  
いろんな事に関して、こういう時の伝達や対応方法を考えていただきたい。

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。  
当院では、面会制限・禁止に関しては院内への掲示、及びホームページへの掲載にてお知らせさせて頂いております。

新型コロナウイルス感染症に伴い当院ではすべての方の面会を禁止とさせていただいておりましたが、感染症発生数減少を受け、6月18日(木)より一部制限を緩和させていただきました。

面会可能な方は、入院患者様の同居家族(小学生以下のお子様以外)で面会時間を平日12:00～17:00といたしました。

院内掲示を前日の6月17日(水)にさせて頂きましたが、その際の面会時間に「平日」の文字が抜けており、ご指摘のありましたとおり、正しい通知が出来ておりませんでした。

同じようなご指摘を多数いただき、6月20日(土)に修正したお知らせを掲示させていただきました。

ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。

今後このような事が無いよう掲示物のチェックを行い、再発防止に努めてまいります。

今後も新型コロナウイルス感染症の発生状況によって、さらなる面会条件の緩和あるいはやむを得ず再度面会禁止とさせていただく可能性も考えられます。面会についての最新情報はホームページをご覧くださいか、あるいはお電話いただければお答えさせていただきます。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

令和2年7月 患者サービス向上委員会







令和2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。

【ご意見】 薬剤師さんにはシール貼りではなく薬を準備して欲しい。  
少しでも待つ時間を短くして。

お薬手帳に貼っているシールは患者様の服用されている、お薬の名前・  
飲む量・回数など大切な情報記録です。薬剤師がシールを貼るという事だ  
けでなく、同じお薬が重なっていないかの確認、薬のご質問等にもお応えで  
きるよう配置しております。

今後もしもご指摘の薬の待ち時間を少なく出来るよう対策に取り組んでまいり  
ます。貴重なご意見をありがとうございました。

令和2年6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】

このコロナの中、日赤の先生、看護師、スタッフの方々には本当に頭の下がる思いです。

どうか健康に。

庄原の人々をお救い下さい。感謝しています。

新型コロナウイルスの感染拡大が続く中、医療現場の職員にとって、このようなお言葉を頂くことが大変励みになっております。

赤十字病院として、地域医療に貢献できるよう職員一同精進いたします。

あたたかいお言葉を頂きありがとうございました。

【ご意見】 子供にマスクを外して、近づいて話しかけないでください。

ご意見をいただきありがとうございます。

早速、委託業者へ感染に配慮した対応を適切に行う様指導いたしました。

不快な思いをされたこと大変申し訳ありませんでした。

令和2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.

