



令和5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。

面会ルールの見直しをお願いします。

【ご意見】 患者の付き添いをしています。今、一進一退の小康状態です。孫が会いたくても3親等で会えませんでした。今週は学生さんもおられるし、今日は中学生さんも病室に入っておられました。ちょっと理不尽だと思いました。家族はダメで、中学生はOK？ PCR検査を受けている、廊下まではOK、などお考えいただき、会いたい人に会えるようお願いします。

面会ルールの見直しについてですが、これまでも感染状況が落ち着いた状態であれば、面会緩和などの対応をとって参りました。

ご指摘のありました中学生の病室入室についてですが、実際は高校生の看護実習による入室でした。看護実習については、学校側と協議し、高校生に限らず面会者よりも厳しい感染防止策にて実習生の受け入れを行っているところです。何卒、ご了承ください。

また、ご要望いただきました面会時の検査の有無、面会エリアの設置などについては、今後の参考にさせていただきます。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました、。

主治医をはじめ、看護師長、看護師、他の職員共々、優秀な人ばかりで庄原赤十字病院で良かったと思っています。

【ご意見】 ただ、コロナ感染防止対策として、面会の禁止、入院患者の外出禁止により、外部との接触が閉ざされています。そのことは、長期入院するものとして、気が滅入ります。何卒、面会、外出の再開をご一考願います。

家族の方が長期間入院されている中、思うような面会・外出の機会を設けられず、大変心苦しく思っております。

患者様の命をお守りするため、新型コロナウイルス感染症防止対策は最重要と考えております。感染状況が落ち着けば、面会緩和などの対応を検討していきたいと思っております。

感染の終息が見通せない中、みなさまにはご迷惑をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い致します。

8:40受付し、中央処置室前で待つこと1時間。やっと採血の順番が来ました。

【ご意見】 朝8:40～10:00位まで、採血のための看護師さんをもっと増やして、30分位待てばいいようにして欲しいです。中央処置室で1時間待ち、あと2科受診すると、午前中かかります。5月か6月頃、30分位で済んだ時もあり、その時は『応援があった』と看護師さんが話されました。それからまた50分～1時間かかるようになった。“痛くて”待っているのに1時間、受診もせず待つことはしんどいです。改善は出来ないものですか？

採血まで長い時間お待ちいただきご迷惑をお掛けしました。日々応援看護師を配置できるように看護部全体で協力体制をとるよう努めたいと思っております。

体調が悪い中長くお待たせすることがないように改善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

病室のベッドが、タイヤ破損とか不具合の物が多い。

【ご意見】 患者様が色々な状況で入院されておられるわけですから、せめてベッドは不具合がなく少しでも新品の物を購入されてはどうでしょうか。

よろしくお願いします。

※不具合が多ければ係の方も苦労します。

入院中ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

この度不具合のあるベッドを調査し、新しく購入するように検討しております。

貴重なご意見をありがとうございました。

料金支払っているのに、暖房を少ししかつけないのはおかしい。  
患者さん、看護師さんを風邪をひかせるつもりですか。これ以上短期時間の暖房だと、治療費減らして支払います。暖房費も生活している以上治療の一貫としてみなされるはずです。風邪は万病の基です。患者に寒くて辛い思いをさせる病院に発展はありません。冷房がうまくまわらなかったから暖房をひかえる・・・見当違いです。  
とりあげてもらえないとしても何度でも記入し、みなさんにも実態を広めていきたいと思えます。

暖房を夜9時で止めないで下さい。  
【ご意見】 これから寒くなるという時に止めるのは、患者に風邪をひかれてもよいと受け止めかねます。治療の中には、環境整備もあると思います。そんな配慮してこそ良い病院、本当の良い病院といえるのではないのでしょうか？家族もびっくりしています。  
日赤の上の方は、ご自分の家でも9時以降寒くても暖房消しますか自分のことと立場を置き替えてよく考えてみてください。本当の判断をされる事、心から願います。

一晩中、暖房をつけてほしい。寒くてねむれない。

夜、暖房を消さないでほしい かせをひかせるつもりか。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
当院の南棟は旧式のボイラー設備で冷暖房運転を行っており、エアコンのような24時間対応が出来ておりません。深夜帯の冷暖房運転につきましては設備の更新や委託業者の人員確保などの必要があり、すぐにはご希望通りの対応が出来ませんが、運転時間の延長などを検討し出来るだけご希望に近づけるようにしたいと思います。  
また、このようなことでお困りの際は遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。

リハビリの先生の事前診断を病室でするのはどうかと思う。  
【ご意見】 他の患者がいる病室で、個人情報を知るのはいくつか悪いと思う。  
聞いていないようで、皆さん聞いているものです。  
個人情報は、プロの方のみ知れば良いことで、見ず知らずの方には聞いてほしくない。  
栄養指導のように、一室設けてほしい。

ご指摘いただきましたとおり、プライバシー保護の観点から、個室での聞き取りを行うことが望ましいのですが、患者様の状態によってはベッドから離れることができないこともあるため、一律での対応ができないということをご理解いただけたらと思います。しかし、会話の際の音量や内容など、十分に注意すべき点がありますので、それらを配慮しながら患者様とかかわっていきたく思っております。  
この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。

玄関だけ慎重に消毒チェックしていますが、眼科の小まめな消毒も完璧です。それ以外に、  
【ご意見】 診察室前とエスカレーター上下にも消毒置いてほしい。多くの人が一番ふれる所なので設置してください。  
びっくりする程の感染人数、もう少し心配りよろしく願いいたします。

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。  
消毒液の配備につきましては、患者様の歩かれる動線等、安全面も考慮しながら配備しております。  
この度頂きましたご意見も参考にさせていただきたいと思えます。

この度で6月～9月、3度目の入院しましたが、看護師さんの皆さん(全部の人)すごく親切で、やさしくて、居心地が大変良かったです。  
本当に皆さん有難う御座いました。

何の不満もありません。だれもいい人です。  
早く元気になり、家に帰って認知症の母の面倒見て、父の元へ導いてやりたい。  
家のことが心配です。

【ご意見】 南3病棟スタッフの方へ

短期間の入院でしたが、色々お世話していただき、ありがとうございました。  
不安と手術後の痛みなどに、心優しく対応していただき、日増しに頑気になることができました。  
特に嬉しかったことは、看護師さんたちの笑顔でのお声がけでした。  
また、食事を担当されたスタッフの皆様、多種メニューで美味しかったです。本当にありがとうございました。

コロナ感染時にお世話になり感謝しております。  
本当にありがとうございました。

お褒めの言葉を頂きありがとうございます  
辛い入院生活が少しでも心が安らいたり、嫌なこと、不安なことを忘れられる時間が出来ればと思っ  
て笑顔で接しています。看護師は日々バタバタとしていることが多いけれど患者様が遠慮される  
ことがないように声掛けをしています。  
患者様の小さな変化も見落とさず安全を守り、制限がある中でもその人らしく生活でき癒しを提供  
できるようになりたい。それが南3階スタッフの思いです  
今後も患者様の心寄り添った看護の提供ができるよう努めてまいります。  
ありがとうございました。

令和5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.





令和4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。

認知症の方の隣のベッドに5日間います。昼夜を問わず、声を出されて眠れません。耳栓の配布をしていただきたいです。

【ご意見】 夜、寝れないので昼間に寝ていると、薬剤師さん、栄養士さん、支援計画担当者さん、理学療法士さんなど突然来られます。朝の時点で、看護師詰め所に連絡を入れられ患者の方に知らせておいていただきたいのですがよろしくお願い致します。

入院中に配慮が足りずご迷惑をおかけし申し訳ございません。  
認知症の患者様の療養環境も整えながらの対応をさせていただいています。  
耳栓の配布に関しては現在行っておりませんのでご了承ください。

【ご意見】 以前から外来に2個ある血圧計の件ですが、数値が変です。差が随分あるように思いますので一度検討してください。

両方の血圧計で同一条件での検証を行いました。結果は誤差の範囲でした。  
血圧は常に変化しており、測定時の安静や体勢・位置によっても差が生じます。  
気になることがありましたら、病院スタッフにご相談ください。

【ご意見】 病棟各フロアにコイン洗濯機/乾燥機が設置されていますが、先使用者の洗濯物が入ったままの状態で停止完了のまま放置されている状況が多々見受けられます。  
次の使用を待っている方に迷惑なので、使用者の病室No.と名前を表示し、次使用者はその事を職員に伝え、職員より先使用者に連絡する様なシステムにしてほしい。

この度は洗濯・乾燥機の使用に関してご迷惑をおかけしました。洗濯物が入ったままの状況がありましたら職員にお声をかけて下さいますようお願いいたします。

【ご意見】 ○○の受付の人の対応が悪かった。(案内票を取り上げるように取られた)  
口調・言葉遣いなども・・・。  
待ち時間が30分以上待つなら分かるように表示してほしい。一時間くらい待った。  
全館Wi-Fiにしてほしい。待ち時間が長いから。もしWi-Fiがあるのなら分かる場所に掲示してください。(椅子がある場所や壁など)

この度は、職員の対応によりご気分を害されたこと深くお詫び申し上げます。今後は誠意のある対応を行うよう指導してまいります。

Wi-Fi環境整備につきましては、病棟の整備は準備を進めております。

外来への整備につきましては今後の検討課題とさせていただきます。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。

エアコン稼働時間の適正化検討のお願い  
【ご意見】 現在、一定の時間で夜間のエアコン稼働が停止している様ですが、外気温、温度等考慮したうえででの対応をお願いしたい。

冷暖房の運転につきましてご迷惑をおかけし申し訳ありません。  
南棟の冷暖房は個別のエアコンではなくビル全体を冷温水発生器で一括して行う方式で一晩中の連続運転ができないため、夜中には運転を停止しますが、稼働時間につきましては外気温などを考慮し延長するなど毎日運転時間の調整をおこなっております。  
出来る限りの対応をしますので、ご不快な場合は病棟のスタッフまでお申し付けください。

看護助手同士で盛り上がっていて着替えを届けに来た私を見ても知らん顔。  
話しに夢中。誰か行くでしょ的な感じ。  
相当暇なんでしょうね。  
【ご意見】 看護師さんに「〇〇ちゃん」と親しく話をしていました。私語的な呼び方はあまり良くないかと。  
見舞いの私達には目もくれず知らん顔。  
一応患者の家族ですから、外来の人達のように気遣い、声掛けくらいして欲しいものです。

この度は、職員の配慮に欠けた対応をし不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
仕事中の私語を慎み、ご家族様への気遣い・配慮を心がけた対応について指導を行いました。また、職員同士の呼び方について全職員に対し指導をおこないました。今後のこのような事のない様に指導を継続して参ります。  
貴重なご意見ありがとうございました。

令和4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4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。

スタッフの皆様へ

【ご意見】 大変お世話になり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。

励みになるお言葉ありがとうございます  
これからも患者様が1日でも早く回復されるよう看護を行ってまいります。

【ご意見】 部長とか師長に病院の職員同士で「さん」をつけるのはおかしい。  
患者さんに対して「師長さんは、今〇〇へ行っとってです」と敬語の使い方もおかしい。

この度は職員の対応で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。職員に接遇に関しての指導を強化し、改善にむ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】 洗濯機の前にゴミ箱が並んで置いてありますが、洗濯機、特に乾燥機に手が届きにくく、背の低いものは難しくお腹に負担がかかり痛みを感じます。  
患者が使いやすいように設置を考えていただくと助かります。

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。片付けを徹底し、患者様が洗濯機や乾燥機が使いやすいように心がけます。また、このようなことでお困りの際は遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。  
貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】 最近何回も保険証の確認を声掛けされます。確認の方法を何か考えられてはどうでしょうか。  
若い事務員さんの態度もよくありません。外での評判も悪くなるのでは。受付は病院の鏡です。  
看護師さん達も注射を失敗したとき、見て見ぬふりなどされる。(一部の人)  
もう少し心気持ちよく通院できる病院になってほしいです。

医事課では月に一度保険証の提示を患者さんをお願いしておりますが、行き違いで何度も保険証の提示をお願いしてしまったのかもしれませんが、このようなことがないように注意いたします。受付についても、接遇を意識して改善してまいります。  
看護師の対応につきましても、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。誠意を持った対応を行うよう指導いたします。  
貴重なご意見をありがとうございました。

令和4年5月 患者サービス向上委員会





令和4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】 入院中に落ち込んで泣いていたときに、ある看護師の方が、ラベンダー精油とオレンジスイート精油をガーゼに染み込ませたのを部屋に置いてくださって香りにとても癒されました。アロマセラピーがもっと病院などの現場で普及していけば良いなと思いました。

お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。  
今後も患者様に寄り添いながら、看護を提供させていただきます。

【ご意見】 身内が入院し、パジャマなど持参しています。オムツからはみ出るようで、べったりと排泄物が付いたパジャマのズボンを数十回、約一年以上、看護師から、持ち帰るよう渡されました。長い入院をしていますが、他の病院では、排泄物を持ち帰ったことはありませんでした。最近になり、排泄物を洗い落として、返してくださるようになりました。持ち帰るとき、匂いもせず、シミが早く取れて助かっています。

今まで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。これからも患者・家族の立場にたった対応が出来るようスタッフに周知、指導していきます。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】 身障用駐車場がいつ来ても空いていません。車イス移乗の際、スペースが必要なこと、又、ロータリーで移乗しても車を移動させる際、その場に待つことが出来ないため、いつも遠くの空きを探している状況です。悪天候の時は特に大変です。ご配慮をお願いしたいと思います。

この度はご不便をおかけして大変申し訳ありません。  
当院では現在、福祉車両用駐車スペースは、正面玄関横に3台分(軽)、夜間出入口前(ローソン前)に6台分、計9台分設置しております。この9台分に関しては、1台あたりの幅を広げご利用していただきやすいように整備しておりますが、これ以上駐車スペースを増設するには、病院敷地内に十分なスペースがありません。  
必要な方が可能な限り利用していただけるよう、一般車両が福祉車両用駐車スペースへの駐車しているところを発見した際は移動していただくよう、注意喚起してまいります。  
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。

今日ピアノが弾きたくてピアノを弾いていたら若い事務員が「ピアノの使用は控えてください」ときつく言われました。

【ご意見】 弾いたらいけないって聞いていなかったし、いきなりきつく言われて傷つきました。もう少し優しい口調で行ってほしかったです。冷たすぎる！

この度は当院職員の言動によりご不快の気持ちになられたこと、深くお詫び申し上げます。誠意のある対応を行うよう指導いたします。

現在、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策として、誠に残念ではございますが、ピアノ利用は禁止させていただいております。本来であれば、皆様にピアノをご自由に演奏していただき、憩いの場としてご提供させていただきたいのですが、現在の感染状況をご理解いただき、感染予防にご協力いただきますようお願い申し上げます。

庄原赤十字病院職員駐車場を使用されている職員の方、私有地を通らないでください。

【ご意見】 病院で周知徹底してください。モラルが問われます。

この度はご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。

このご意見に関しましては、3月にもお電話にてご指摘をいただき、利用している職員に注意喚起したところでありました。

周知しきれなかったことにつきまして深くお詫び申し上げます。

今後このようなことがないよう、改めて周知を徹底いたします。

令和4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.

