

# 投書・ご意見について

5月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

<p>ご意見等について回答いたします。</p>	<p>ツチャーで快適にシャワーを浴びることができるよう努めます。原則として、ボディソープやシャンプーは患者さんに持参していただいておりますが、準備が間に合わない場合は、備え付けのものをご利用ください。バスマットは一人一枚使用できるよう準備してまいります。</p> <p>(看護部)</p>	<p>1階ATM前トイレがいつも混んでいて困っている。トイレを増設してもらいたいです。洗面所もいつも水が出にくくて困っています。</p>
<p>言い方がきつく、説明も不十分でした。もっと患者の気持ちに寄り添い、少しでも不安の少ない入院生活にさせていただきたいです。</p>	<p>担当している患者じゃなくても、患者から訴えがあった時は聞いて担当の看護師に伝えてほしい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしました。新たにトイレを設置するスペースがなく、増設することは難しい状況です。ご理解をお願いします。手洗いについては、これまでご指摘をいただいておりますので、3月に新しいものに交換しました。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>誠に申し訳ございませんでした。当該医師に指導しました。今後も市民の皆様の期待に応えられるよう、スタッフの待遇、技術の向上などの教育を徹底してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>(糖尿病・内分泌内科)</p>	<p>誠に申し訳ありませんでした。担当か否かに関わらず、患者さん一人ひとりの辛さに耳を傾け、情報を共有し迅速に対応するよう指導しました。</p> <p>(看護部)</p>	<p>男性トイレの個室の多くが、後ろ向きにコックがあり、不便です。</p> <p>この度は、ご不便をおかけしました。背面のコックから側面のボタンへの変更を検討いたします。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>家では介護することができないので転院を頼みましたが、その病院は当分空きがでないから家で介護するようにきつく言われた。</p>	<p>外来受診時、看護師さんに「外でお持ちください。」と追い返すように言われた。体調のことで聞きたいことがあったのに。先生が言うならともかく、なぜ看護師さんが外に出てと言うのか。</p>	<p>1日中、病室内にいと、この湿度ではのどが渇きます。空調は、湿度制御されていないのでしょうか。</p>
<p>誠に申し訳ございませんでした。患者さんやご家族に対してわかりやすい説明を心がけ、ご納得いただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(神経内科)</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。外来では、日頃から丁寧な言葉遣いや対応を心がけておりますが、多くの外来患者さんに対応する中で、医師と十分話すための配慮ができていなかったと深く反省しております。今後はこのようなことのないよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(看護部)</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしました。当院の空調機は、温度は制御しておりますが、湿度の制御機構は付いておりません。設備改修には莫大な費用がかかるため、改修は難しいと考えております。ご理解をお願いします。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>患者の家族が挨拶しても挨拶を返さないのはどういうことでしょうか。</p>	<p>第1駐車場に入る時、左折入庫する車が右折入庫をする車を無視して入るのをよく見かけます。左折入庫禁止にできませんか。</p>	<p>父の容態に変化があり通院している中央病院に電話をかけたが1分くらいコールしても出なかった。結局、30分後に電話をしてすぐに繋がりましたが、係が不在の時間があったのでしょうか。</p>
<p>誠に申し訳ございませんでした。当該医師に指導しました。技術の向上のみならず、スタッフの待遇についても教育してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(外科)</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしました。左折入庫を禁止しますと、全ての車が東側から進入することになり、これまで以上の渋滞が発生すると予想されますので、制限することは難しいと考えております。ご理解をお願いいたします。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>申し訳ございませんでした。当院の電話交換は3人体制で行っております。時間帯によっては、電話が殺到して、繋がるまでお時間がかかる場合がございます。係が不在になることはありませんので、ご理解ください。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>テレビの近くにあるはずの食事メニューがいつもなくて困っていた。壁に1枚貼ってあると助かります。</p>	<p>エレベーターを使う時、車椅子だとボタンに届かなくて困った。車椅子用のボタンがほしいです。</p>	<p>付き添いの食事の選択肢が増えると嬉しいです。夜も日替わり弁当、外部からの宅配など。部屋から食事を頼めたり、売店のメニューを部屋で選べる手段があると嬉しいです。</p>
<p>誠に申し訳ありませんでした。4枚の食事メニュー全てを貼るスペースがなく、クリアケースに入れてデイルームのマガジンラックに置いていましたが、上に雑誌が重なり見えにくい状況であった可能性があります。ラックを整理整頓し、食事メニューはバインダーに挟み、わかりやすいように表示しました。</p> <p>(看護部)</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしました。寝台用エレベーターは、ベッドの他に車椅子の方もご利用いただけます。ご迷惑をおかけしますが、こちらをご利用ください。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>現在、衛生面と食事制限中のお子様への配慮から外部からの宅配の導入は考えておりませんので、ご理解ください。付き添いの方のお食事は、病棟から1階売店に注文することができますので、ご利用ください。なお、お子様を1階売店に連れて行く</p>
<p>他の病院では、機械でお風呂に入れてとても便利だったのに、ここには機械のお風呂がなくて残念だった。ボディソープなどは借りられるのがあればよかった。バスマットは一人入ったら交換するようにしてほしい。</p>		
<p>誠に申し訳ありませんでした。機械浴については、設備上設置が難しいため、現在あるシャワー用ストレ</p>		

# 投書・ご意見について

5月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

ことはできませんので、お困りの際は病棟スタッフまでお声かけください。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。  
(病院総務課)

朝の受付機の稼働前に、受付機ごとに番号券を配布すれば、立って待つことがなくなり患者は楽です。

ご意見をいただきありがとうございます。整理券を配布する運用に変更するためには、番号でお呼び出しするシステムの導入や保険証確認へのスムーズな移動を考慮した配置転換、人材の確保等多くの課題を抱えており、直ちに取り組むことは難しいと思われませんが、いただいたご意見を参考に患者さんにとってより良い環境を整えるよう努めてまいります。また、並んでいる間、立ってお待ちになるのが大変な方には、丸椅子をご用意しておりますので、遠慮なくご利用ください。  
(医事課)

会計の計算に1時間かかることがあるでしょうか。話をしている暇があったら仕事してください。

大変申し訳ございませんでした。勤務中は職務に専念するよう注意しました。また、今後は正確で迅速な会計入力ができるよう、担当スタッフの研修を行い、個々のレベルアップを図り、少しでも患者さんの待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。  
(医事課)

退院時、2時間早く仕事を早退し、迎えに行った。先生が来るというので待つが、結局、2時間待ち、先生も来ない。入院案内で返却された診察券は知らないうちに再発行されたものだった。後日、返却し忘れたと連絡があり、不信感が増した。

誠に申し訳ございませんでした。スタッフ間で誤った情報が伝達され、お待たせしてしまいました。今後はスタッフ間の情報伝達を正確に行うよう努めてまいります。診察券が再発行された件について、通常退院される方の診察券は、病棟より回収し1階受付にて返却しておりますが、回収が間に合わず再発行をいたしました。しかし、病棟へお渡し済みであることを伝えていなかったため、ご自宅へ誤って連絡を入れてし

まいました。今後は各担当との連携を図り、何事にも丁寧な説明を心がけ、患者さんやご家族から信頼していただける対応に努めてまいります。  
(外科、医事課)

お礼のお手紙をいただきました。

(病院)  
ベッドが電動で検査後にとっても助かりました。看護師さんが親切で明るく、居心地が良かったです。ありがとうございました。

(産婦人科)  
いつも心配してくれて色々なことを聞いてくれて、説明も丁寧でわかりやすく安心していきます。これからも先生に診てもらいたいです。

(病院総務課)  
トイレがきれいでした。

(ICU)  
祖母が、看護師さんが優しいと言っていました。

(3B)  
看護師さんの振る舞い、熱意、会話の一言一言が情に溢れ、患者さんに寄り添いながら一体となっている姿を拝見して、他の病院では見ることのできない貴重で素晴らしい体験をしました。これからは健康に注意し、患者のために頑張ってください。

(4A)  
どの方も優しく、母乳指導もしてもらえて本当にありがたかったです。ありがとうございました。

(4A)  
全ての看護師さんが親切、丁寧に対応してくれて気持ちよく入院生活を送れました。母乳のケア、母乳育児に向けての指導が特に丁寧で、おかげで入院中に母乳のみで授乳できるようになりました。ありがとうございました。

(4A)  
不安を抱えての出産でしたが、助産師さんの適切な指導で自力歩行が可能な状態で出産を終えられ、赤ちゃんの状態に合わせた丁寧な授乳指導や乳房管理など、色々な相談に乗ってください、ありがとうございました。この病院で産めてよかったです。

(4A)  
私は何も言わなかったのに、気持ちを察して部屋を移動してくれた。

寄り添ってくれた気がして、とても嬉しかった。ありがとう。

(4A)  
赤ちゃんが起きてくれなくて授乳できない時など、何度も丁寧にお手伝いや指導をしてくださいました。おかげで退院しても母乳育児を頑張れそうです。

(4A)  
皆さん気さくで何でも質問でき、優しく心強かったです。夜中のナースコールにもすぐ応えてくださいました。大変お世話になりました。とても素晴らしい職業ですね。ありがとうございました。

(4B)  
毎回、先生や看護師さんが子どもの様子を教えてください、直接母乳もしっかり面倒を見てくださり、安心感があり勉強にもなりました。ありがとうございました。

(小児科)  
とても不安でした。赤ちゃんを抱くことができず、他のお母さんは赤ちゃんのお世話をしているのに自分は何をしているのだろうか悲しくなりました。でも、先生がとても丁寧に優しく説明してくれました。ありがとうございました。

(小児科、4B)  
万が一を思うととても不安になった。先生の話も看護師さんのお話も頭に入ってこず、何度も同じことを聞いたと思うが、その度にわかりやすくゆっくり話してくれた。赤ちゃんに会うのが辛かったが、先生も看護師さんもずっと温かい言葉をかけてくれたので、毎日通うことができたと思う。

(4B)  
思いやりある対応でよかったと思います。ありがとうございました。

(4B)  
泣きじゃくる我が子に手一杯であたふたしていたところ、気遣いのある対応をしていただき、本当にありがたかったです。ありがとうございました。

(4B)  
皆さんとても親切で優しくかったです。

(4B)  
夜中におしっこが漏れて呼んだ時なども嫌な顔ひとつせず全部着替えさせてくださいました。子どもにも親に

# 投書・ご意見について

5月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

も優しく接してくださってありがとうございました。

（小児科、4B）

人見知りの息子ですが、皆さんに良くしていただいたため、退院前には病室に来てくださった方々のいる前でお話もし、良い表情でした。入院時から点滴モニターのあることにイライラしていた息子でしたが、少しでもイライラが解消できるようにしてくださった先生方にも感謝しています。ありがとうございました。

（4B）

ぐずる乳児をあやして、皆さんにこやかに声をかけてくださったので、嬉しかったです。ありがとうございました。

（4B）

すごく優しく接してくれ、安心感がありました。

（4B）

スタッフの皆さんがとても良くしてくれて色々な話を聞いてくださったり、子どもの様子を教えてくださいたりして嬉しかったです。

（4B）

子どもがNICUに入り、不安と寂しさがありました。毎日通って子どもの顔を見たり、看護師さんから様子を聞いたり、日記に目を通したりして、成長する姿を詳しく知ることで、一緒にいられない日々も安心できました。親切に接していただき、ありがとうございました。

（診療部、5A、栄養科）

点滴をダブルチェックしていて安心できた。検温などの際に状態確認の声かけをしていただくのは心強いと感じた。食事はとても丁寧に調理されていて、食後は心が和む感じがした。看護師さんは明るくハキハキして教育が行き届いていると思った。先生が毎朝回診に来て不安に答えていただきよかった。

（5A）

色々ご指導いただきました。厳しく優しいです。

（5A）

素敵な笑顔で色々対応してくれてお話も楽しくて病気の辛さが癒せました。いい看護師さんに担当してもらって、本当に嬉しかったです。これからも頑張ってください。ありがとうございました。

（5A）

急な入院で不安と痛みに苦しんでいましたが、看護師さん達は気持ちを先読みして優しい声かけや気遣いをしてくださいました。支えていただき感謝でいっぱいです。笑顔が素敵でした。ありがとうございました。

（呼吸器内科、6A、救急外来）

大変お世話になりました。正月からずっと体調が悪く不安でしたが、今はとても安心できています。本当にありがとうございました。

（糖尿病・内分泌内科、6A）

先生はじめ看護師の皆様にはわかりやすく明るく丁寧な説明を受け、感謝しています。自分の体を知った上で、これからの生活が良い方向に行けばと思います。大変ありがとうございました。

（腎臓内科、6A）

話を聞いてくれて娘にもたくさん話しかけてもらいました。ありがとうございました。先生には細かく説明していただきました。ありがとうございました。

（診療部、6A、薬剤師）

皆様優しく親切に対応してくれ、とても安心しました。

（6A）

救急外来に到着した時、歩けない状態で、たまたま夜勤明けで帰宅する看護師さんが即座に介助してくださいました。大変助かりました。ありがとうございました。

（6A）

体調が不安な時に私のデータを把握していて即座にアドバイスをくれた看護師さんに、さすがプロだなと感心し、信頼できました。また、「忙しさを患者さんに感じさせ遠慮させてしまい、看護師の力が足りないところで申し訳ありません。」と謝られた時は、平素のわが身を振り返って反省しました。親身に接していただき感謝しております。ありがとうございました。

（6A）

口調が穏やかで笑顔で対応してくれたので、治療が辛くても精神的にしんどくても乗り越えることができました。患者の心をわかってくれている心遣いや気配りが嬉しかったです。

（6B）

父の入院中は、大変お世話になり、

ありがとうございました。皆様のおかげで父は前向きに入院生活を送ることができました。御礼申し上げます。

（循環器内科、7A）

一時帰国中に狭心症を見つけてもらえ幸運でした。アメリカに戻って生活することも考慮してくださり、色々ご対応いただきまして、ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

先生、看護師の皆様に関心していただき、ありがとうございました。気弱になっておりましたが、笑顔で対応していただき嬉しかったです。ありがとうございました。

（循環器内科）

病状や手術の説明、対応の早さ、カテーテル手術の技術の高さ

（循環器内科、7A）

先生はじめ看護師の皆さんが大変親切に接してくださいました。ありがとうございました。

（心臓血管外科、循環器内科、7A）

夜中の緊急手術、その後の入院と手術。お世話になりました。とても元気に退院することができました。ありがとうございました。

（放射線科、7A、手術室）

すごく気を遣っていただきました。

（循環器内科、7A）

技術が高く、多くの方に優しく見守っていただきました。ありがとうございました。

（診療部、7A）

初めての手術でしたが、詳しく説明していただき、優しく接してくれました。親切にしてください、ありがとうございました。これからも頑張ってください。

（7A、中央放射線科）

初めての検査で、ドキドキしていましたが、優しく親切に教えてください、2日間安心していられました。対応が素晴らしい人たちでした。看護師さんは親切でした。

（7A）

食べ残しをチェックし、私の申し出たこととの差をチェックしてくれていた。

（7A）

看護師さんの丁寧で優しい対応に感動しました。ありがとうございました。看護師さん同士が「ありがと

# 投書・ご意見について

5月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

う。」と素直にたくさん言い合える環境が素晴らしいと感じました。

(7A)

看護師の皆様がとても親切に接してくださり、初めての検査入院を不安なく過ごせました。ありがとうございました。

(7A)

どんな時間でも親切に対応している姿を見させていただきました。入院させていただき、ありがとうございました。感謝しています。

(7A)

全体的に対応が良い。

(7A、病院総務課)

いつも優しく接してくれました。トイレがいつもきれいで使いやすかったです。

(7A)

30年前にお世話になった時と同じ病院とは思えないほど親切で驚いております。嬉しく思っております。

(7A)

職員の皆様が大変よくしてくださいました。ありがとうございます。

(7A)

お世話になりました。ありがとうございました。

(消化器内科、7B)

先生、色々ご迷惑をお掛けしましたが、ありがとうございました。不安だらけの入院でしたが、看護師さんにどれだけ元気と勇気もらったことか。お世話になりました。ありがとうございました。

(消化器内科、7B)

先生には懇切丁寧な検査及び説明をいただき、誠にありがとうございました。看護師の皆様は毎日明るい笑顔と優しい言葉をかけてくださり、勇気と希望を与えてくださいました。ありがとうございました。