

# 投書・ご意見について

4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。

ご意見等について回答いたします。

入院患者に対しありきたりな言葉でなく、もっと人間味のある寄り添うような言葉をかけてほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このような対応をすることが無いように指導しました。安心して入院生活を送ることができるように丁寧な対応を心がけていきます。

（看護部）

再診受付のところで転んでしまったところ、近くにいた患者さんが助けてくれた。後から職員も来て「車椅子いりますか？」と聞いてくれたが、自分が立ち上がった後で悲しかった。また、助けてくれた方に、職員としてお礼を言ってほしかった。

この度は、患者さんの転倒に気づかず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。また、職員に代わりお世話いただいた周囲の患者さんへ感謝を申し上げることもせず、重ねてお詫びいたします。今後は、患者さんの非常時にいち早く気づき対応できるよう、常に周囲への目配りと配慮を忘れることのないよう努めてまいります。

（医事課）

来院者全員への検温は理解できるが、風も強く、気温も低い日に待機列を外にするのはいかがなものか。病院1階内で例えばエスカレーター方面に整列させるとか方法はあると思う。

患者さんが来院された日は、当院が検温作業を開始した初日であり、職員も不慣れなため、ソーシャルディスタンスの徹底や声掛け、誘導等がスムーズに行うことができず、寒い中お待たせした皆様にはご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。

その後も配置等の運用を見直しながら検温作業を継続しておりますが、院内の感染防止対策の一環であるため、患者さんが院内に入る前に検温をさせていただく必要がございます。このため、外で長時間お待ちにならぬよう、開錠時間より前に来院された場合はお車で待機していただくことや、予約時間より1時間以上前に来院しないいただくようお願いをするなど、患者さんにもご協力いただきながら、安心して受診し

ていただけるよう更なる感染防止対策に努めてまいります。

（医事課）

開院前から並んでいる来院者が玄関前で団子状態で談笑している。わずかな時間かもしれないが、新型コロナウイルス感染者いれば一大事です。何か対策をとったほうがよいのではないのでしょうか。

検温を開始した当初は、当院職員も運用開始から間もないこともあり、ソーシャルディスタンスの徹底や誘導、声掛け等ができておらず、来院された皆様にご心配、ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。

その後も配置等の運用を見直しながら検温作業を継続しておりますが、お待ちいただいている患者さんへは、ソーシャルディスタンスの徹底等について積極的に声掛けをさせていただくよう心掛けております。また、開錠時間より前に来院された方はお車でお待ちいただくことや、予約時間より1時間以上前に来院しないいただくようお願いをするなど、患者さんにもご協力いただきながら、安心して受診していただけるよう更なる感染防止対策に努めてまいります。

（医事課）

肉・魚・卵などタンパク源となるものが60～70gでは少ない。野菜類が少ないので、妊娠期に大切なミネラルや食物繊維をたくさん摂りたい。塩分を控えた味付けにはダシをきかせて旨味をプラスする工夫をしてほしい。納豆は良質なたんぱく源であり、腸内を整える発酵食品なので献立に取り入れてほしい。

入院中の食事は、食事摂取基準を満たした上で、十分な量のたんぱく質や1日300g以上の野菜類の提供をしております。今後も基準の範囲内でより満足度の高い食事が提供できるよう、調理方法や味付けなど調理技術の向上に努めてまいります。なお、納豆は産科食では毎日ではありませんが、献立メニューの中で提供しております。しかしながら、納豆の影響を受ける薬があるため、当院では産科食以外での提供を控えていることをご承知ください。

（栄養科）

病棟内にて面会者がマスクを着用していないのを見かける。

面会者に関しては、現在、南側時間外入口から入っており、検温と面会受付票の記入をしていただいております。その際、マスクを着用していない方がいた場合、マスクの着用を促し、お持ちでない場合はマスクの配布を行っております。基本的に院内では、マスク着用をお願いしておりますので、今後マスクの着用をしていない方を見かけた場合、着用を促すよう声掛けをさせていただきます。

（病院総務課）

お風呂場が黒カビで汚かった。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。より一層丁寧に清掃するよう指導しました。また、長年の利用により清掃でも落としきれない汚れも目立ってきておりますので、改修の検討を現在行っております。実施までお時間がかかりますが、お待ちください。

（病院総務課）

初めての出産だったが、赤ちゃんのお世話の指導が厳しかった。もう少し優しい言い方があると思った。

指導時の配慮が足りず、つらい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は言葉に留意し、優しい指導方法を心がけるよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

（看護部）

病床変更があったが、移動したら電動ベッドから手動ベッドになった。全てのベッドを電動にしてほしい。また、病室内で電話するなど基本ルールを守らない人の指導を徹底してほしい。

現在、当院のベッドは全てが電動ベッドになっておらず、自分で動ける患者さんに関しては手動ベッドにて対応させていただいております。今後、随時電動ベッドに変更していく予定となっております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。また、患者さんへ療養中の基本ルールに協力していただくよう、スタッフからの声かけを徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

（看護部）

# 投書・ご意見について

4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>病院内の土日のトイレは汚れと臭いが最悪なので、清潔感を保ってほしい。換気と消臭を改善してください。</p> <p>この度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。土日の清掃業務につきましては、委託業者が土曜日の午前中に清掃しておりますが、昼前後に点検することを指導しました。臭いが気になるときは、看護師が消臭剤などで対応させていただきますので、よろしくお願ひします。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>皆様、お体に気をつけてお過ごしください。</p>	<p>りがとうございます。不安でしたが、とても安心しました。</p>
<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>（小児科、4B） 先生をはじめ専門用語を使わない説明はとてもわかりやすかったです。またどの看護師さんも色々なことによく気づいてくださるので不安をことはなかったです。お願いしたことにもすぐに対応してくれてありがとうございました。</p>	<p>（4B） 親切・丁寧でとても良かったです。</p>
<p>先生、看護師さんお世話になりました。おかげ様で予定より早く退院することができました。ありがとうございました。</p>	<p>（小児科、4B） 先生をはじめ看護師さんたちにたくさん可愛がっていただきとても感謝しています。子どもが小さく産まれて不安と心配がありましたが、皆さんに一生懸命面倒見ていただいたのでそれも無くなりました。長い間ありがとうございました。</p>	<p>（4B） こちらの質問に的確に返していただいたので、まったくモヤモヤすることもなく過ごせました。大変お世話になりました。</p>
<p>看護師さんの献身的な対応、誠にありがとうございました。</p>	<p>（小児科、4B） 皆さんに優しく対応していただいて嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>（4B） 母親の体調を気遣っていただき、また不安な状況をくみ取っていただいたことに感謝しています。赤ちゃんへの対応法などもわかりやすく参考になりました。</p>
<p>（4A） いろいろ教えてくれてありがとうございました。同じことを何回も聞いたり、こちらがパニックになったときも、ちゃんと対応してくれて助かりました。わかりやすかったです。</p>	<p>（小児科、4B） 皆さんに優しく対応していただいて嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>（4B） 優しく丁寧にお世話をしていただいてありがとうございました。親への説明もわかりやすく、安心して預けることができました。</p>
<p>（4A） 説明はわかりやすく、いつも笑顔で仕事をこなしている姿がとてもよかったです。ありがとうございました。</p>	<p>（小児科、4B） 先生も看護師の方たちも丁寧に対応してくださり、本当に感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>（4B） とても優しくしていただきました。子どももいやいやなく入院できました。</p>
<p>（小児科、4B） 毎日、とても明るく迎えていただき元気をもらいました。中央病院のスタッフの皆様に出会えてよかったです。大切なことに気づかされ、また、家族と向き合う機会になりました。</p>	<p>（4B） 子どもに笑顔で接していただいたので、不安なく過ごせたようです。ありがとうございました。</p>	<p>（4B） 安心して子どもを預けられます。皆さん優しく癒されました。ありがとうございました。</p>
<p>（小児科、4B） 初めての入院で親子ともども不安でしたが、先生には子どもにも伝わるようなわかりやすい説明をいただき、また、看護師さんには、頻りに声をかけていただいたので心強く、安心できました。皆様、大変お世話になりました。</p>	<p>（4B） 大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>（5A） 母の命を救っていただきありがとうございました。病院の仕事は大変と思いますが、体に気をつけて引き続きたくさんの方の笑顔のためによりしくお願ひします。</p>
<p>（小児科、4B） 親の気持ちに寄り添っていただきありがとうございました。ご迷惑をおかけしていたのにその都度笑顔で「大丈夫ですよ」と言っていたいただき、本当に嬉しかったです。スタッフの</p>	<p>（4B） 子どもがグズグズだったのですが、優しく対応していただけて嬉しかったです。症状が出た時すぐ近くにいてくださったので、心強かったです。ありがとうございました。</p>	<p>（5A） 細かなことにも気を使っていただき、大変親切に接してくれました。ありがとうございました。</p>
	<p>（4B） 看護学生がいてくれて助かりました。ありがとうございました。</p>	<p>（外科、5B） 大変お世話になりました。ありがとうございました。自分の職場に戻って頑張っていきたいと思います。皆様におかれましてもお体にはご自愛ください。</p>
	<p>（4B） 娘の面倒をみてくれて本当にありがとうございました。</p>	<p>（糖尿病・血液内科） 親切丁寧な対応でした。</p>
	<p>（4B） 要望にすぐに対応してくださりあ</p>	<p>（糖尿病内科、6A） 先生には細々に対応していただき、ありがとうございました。また、看護師の皆さんの明るい笑顔に助けられました。素敵な人たちばかりでした。</p>
		<p>（血液内科、6A） 先生も看護師も親しみがありよいです。これからもよろしくお願ひし</p>

# 投書・ご意見について

4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。

ます。
(呼吸器内科、6A) 先生による検査結果の説明がわかりやすく、不安はありませんでした。また、看護師さんは、全員良く気が利くため安心して過ごすことができました。
(6A) 看護師さんの皆さんがとにかく優しい。忙しいにも関わらず、患者の話もちゃんと聞いて対応している姿を見て、信頼と安心を感じました。ありがとうございました。
(6A) 入院中、皆さんに親切にしてくださいました。ありがとうございました。
(6A) 笑顔での確かな指示、大変感謝しております。入院初心者の私は安心できました。
(6B) 姉が入院していましたが、親切に対応していただいたことはもちろん、すべての患者さんに丁寧に話しかけていて、本当に感激しました。ありがとうございました。
(循環器内科、7A) 初めての入院であったが、全員親切で、説明もわかりやすかった。
(循環器内科、7A) 親切でわかりやすい説明ありがとうございました。
(循環器内科、7A) 大変丁寧な対応をしてもらいました。はっきりとした声で具体的に詳しく説明してくれたので安心感がありました。
(7A) お世話になりました。ありがとうございました。
(7A) 頼みごとををしても嫌な顔もしないで笑顔で対応してくれました。とても嬉しかったです。ありがとうございました。
(7A) 丁寧な対応をしていただきました。今後も体調に気をつけて頑張ってください。ありがとうございました。
(消化器内科、7B) 医師が手術の前後に丁寧な説明してくれたので、非常に信用ができました。また、看護師の皆さまは、対応がとにかく早く、気持ちの良いも

のでした。
(ICU) 集中治療室の皆さま、夫が元気になりました。ありがとうございました。