

投書・ご意見について

7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。

糖尿病内科にかかっているが、予約時間から数時間待たされた。

長くお待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。円滑な診療を心がけておりますが、当院は初診や予約外の患者さんに加え、救急搬送や入院されている患者さんの急変にも対応しており、現状では予約時間通りに診察が進まないこともあります。当院では待ち時間短縮や苦痛軽減の取り組みを進めているところですが、さらなる待ち時間の短縮に繋がる改善策の検討を行ってまいります。

（診療部）

医師が私の顔も見ずに診察をした。話し声を聞くだけですべてわかるのですか。今までの先生は「何かありますか？」と聞いてくれたが、今日の先生は何も聞いてくれなかった。

誠に申し訳ございませんでした。患者さんへの丁寧な対応を心掛けるよう当該医師に指導しました。市民の皆様ご期待に添えられるよう、当該医師はもちろんスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに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。

（診療部）

女性のピアスについて、小粒なものは認めるにしても耳からぶらぶらと垂れ下がるようなタイプのものはいかがなものか。機械に絡まる恐れもあると思う。

いただいたご意見は院内で共有させていただきます。今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

（診療部）

待合室が混んでいて三密の状態である。改善できませんか？

患者数が少ない科では、間隔を空けて座っていただいておりますが、内科は患者数が最も多く、スペースの制限もあるため、改善策を検討中です。椅子の消毒・手指消毒の徹底等、待合室の感染予防はできる限り行っております。検査結果が出るまで1時間以上待つことが予測される場合は、空きスペースへの移動や外出は可能ですので、ご希望がありましたら受付にお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。

た。

（看護部）

内科に検査入院していたが、退院の翌日深夜に患部がひどく腫れてきたため、救急外来に連絡した。救急外来では予約がとれず、翌朝8時に泌尿器科を受診するように言われた。泌尿器科での診察と検査の結果、薬は出されたが改めて内科を受診するように言われた。「昨夜、救急外来から泌尿器科に行くように言われたのに、後日出直さなければいけないのか？」と伝えると、内科に回してくれた。内科の医師はしっかりと対応してくれて安心できましたが、こちらが言わなければ出直さなければなりません。患者の不安に寄り添った対応をしていただきたいと思う。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの状況を十分把握した上で、担当医師と相談しながら患者さんやご家族の不安や負担にならないよう配慮に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

（看護部）

プライドむき出しで上から目線の言葉使いで、患者の立場を聞き入れない看護師がいた。

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、相手の思いに寄り添った言動を心がけることを指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

（看護部）

紹介状を持って受付し、2時間以上待たされ体調が悪くなり、車椅子を借りて座った。その場で脈拍や血圧を測られることもなく待たされ、結局入院した。

職員間での連携不足により、患者さんの体調への配慮が行き届かず大変申し訳ありませんでした。今後は、職員間での情報交換を確実にし、また受付時や待合所での患者さんの状態をよく観察し、配慮していきたいと考えます。

（看護部）

診察の際に医師が距離を取るよう言わなくて済むように、診察室の椅子を固定式にしたらいかがでしょうか。

診察室には車椅子で来られる患者

さんもいらっしゃるため、椅子を固定式にすることはできかねます。一定の距離を保って診察が受けられるよう配慮していきます。

（看護部）

入院中の食事のメニューが毎回同じようなメニューでとても辛い。

患者さんのご希望により、毎食麺類を提供させていただきました。お申し付けいただければ、主食は適宜変更可能です。主食の変更と治療食の献立のバランスや捕食献立のバリエーション等ご満足いただけるよう、ご意見を参考に献立の改善を行ってまいります。

（栄養科）

食事のご飯はかたく、魚はパサパサ、具材が変わっても味はいつも一緒。何か一つでもちょっとした味付けが欲しい。

治療を目的とした食事（易消化食）のため、食材や調理方法に限りがありました。そのため、味付け等に変わらないように感じられてしまったかもしれません。また、ご飯の硬さや魚のパサつきにつきましては、調理工程の再確認をしております。

（栄養科）

退院時に診察券が保管されている窓口の場所がわかりにくい。探すのに時間がかかった。

診察券返却について、ご案内が不足しておりご迷惑をお掛けしました。今後は、病室に「治療費のお知らせ」をお届けする際に、入院費の支払い方法と診察券の返却について明記したご案内用紙を一緒にお渡しするように変更いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

（医事課）

正面玄関で手指消毒するところに、荷物を置く台を設置してほしい。

アルコール消毒液を設置している台の下にスペースがございます。荷物を置いていただくよう台に掲示しましたのでご利用ください。

（医事課）

正面玄関の車椅子を使わせていただいているが、サイズがわかるようにしてほしい。

車椅子のサイズについて再度確認をいたしました。通常は大人用と子ども用の2種類で、大人用についてはメーカーにより多少見掛けの違いはご

投書・ご意見について

7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。

ございますが、座面や背もたれの大きさはほぼ同様でした。また、子ども用の車椅子は大人用と比べ明らかに大きさが違うため、印を付ける等の区別は特に必要無いと判断いたしました。現状、大人用の車椅子は主に正面玄関の右側に、子ども用の車椅子は左側に配置するよう区分しており、その他の種類で背もたれが可動式の車椅子や歩行車は大人用車椅子と同じく右側に配置しています。この他に、通常より大きいサイズの車椅子がご入用の際には、医事課までご相談いただきますようお願いいたします。

(医事課)

会計の場所が密になっている。対策してほしい。

感染リスクについてご心配をお掛けして申し訳ありませんでした。運用の見直しを行い、混雑の原因となっております保険証確認を診察開始前に行うよう変更しましたので、現在は患者さんが密になる状態は解消しております。今後も患者さんに安心して受診していただけるよう感染防止対策に努めてまいります。

(医事課)

喫煙所で職員がマスクをしていなかった。新型コロナウイルスが心配である。

感染対策が不十分である職員のために、感染リスクのご心配をお掛けして申し訳ありませんでした。患者さんに安心して来院していただけるよう職員教育を徹底し、感染予防対策に努めてまいります。

(医事課)

以前入院した時と手続きが変わっているところがあり戸惑った。入院受付の際に、コロナ対策で面会許可証を発行の手続きがあることやCSセットのことなど、今までとの違いを説明してほしい。

ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。救急で休日・夜間に入院した場合は、CSセット（入院セット）の事業者は24時間常駐していませんため、必要な病衣または日用品は病棟からご用意させていただきます、利用された方には事業者が平日の昼間に病室で説明をさせていただいております。面会制限については、入院患者のご家族等で1名とさせていただいていることを救急外来入口前に

掲示させていただいているところでもあります。また、平日昼間の入院時には、1階医事課内の入院受付にて、CSセット（入院セット）の専用ブースをご案内させていただき、詳細はそこで説明させていただいております。面会制限については、入院受付時に、面会許可証をお渡し、説明させていただいております。今後は、より丁寧に説明させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

(医事課)

正面玄関にある医師の一覧表に診てもらっている医師の名前がなかった。

不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。医師の一覧表は見直しを行い、更新しました。医師の変更があった際には速やかに対応したいと思います。

(総務課)

中央病院に初めて入院したが、トイレや洗面所が少なく古い。対策が必要だと思う。

ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。限られた建物の大きさの中で必要な設備を設置しておりますので、数を増やすことは難しい状態です。設備も老朽化が進んでいますが清潔感がある施設となるよう、修繕・清掃に一層力を入れて取り組んでいきたいと思っております。施設改修の際には検討して参りますので、ご理解のほどお願いいたします。

(総務課)

お礼のお手紙をいただきました。

(脳神経外科、3B)

娘が救急で入院したが、脳神経外科の先生方の素早い処置のおかげで後遺症も残らずに退院できた。また、看護師さんも皆優しく挨拶してくれた。誠にありがとうございました。

(3B)

看護師さんが安静にしていなければならぬ患者を説得していたやりとりが見事でした。

(3C)

手術後の痛みが、痛み止めを使用しても効かず苦しんでいたが、看護師さんに本当によく助けていただいた。感謝でいっぱいです。ありがとうございました。

(4A)

お産や授乳で不安になったり、コロナ対策で家族に会えず心細かったりしたが、看護師さん、助産師さんがよく声をかけてくださったので、気持ちが落ち着きました。ありがとうございました。

(4A)

二度の出産でお世話になりました。皆さんがとても優しく・明るいのでとても嬉しかったです。教えていただいたことを生かして子育て頑張ります。

(4B)

何度も吐いて不安で病院に来ましたが、安心できました。ありがとうございました。

(4B)

最初は怖かったけど先生と看護師さんたちが優しくだったので頑張れました。ありがとうございました。

(4B)

不安なことわからないことは、優しく教えていただいたので助かりました。子どもに対しても温かい対応で、安心して預けることができました。

(4B)

急遽入院することになり不安でしたが、スタッフの方々が明るく優しく接して下さり、とても救われました。ありがとうございました。

(4B)

毎回安心できるような対応で、安心して娘を預けられました。本当にありがとうございました。

(4B)

皆さん明るくて、優しくしていただけたので安心して入院することができました。ありがとうございました。

(4B)

突然の手術・入院で何もわからなかったのですが、丁寧に教えて下さりとても助かりました。

(4B)

私に対しても赤ちゃんに対しても優しく、明るく接して下さったので、安心してお任せできました。ありがとうございました。

(4B、NICU)

早産で赤ちゃんが小さく生まれてきて心配なことが多かったけど、私の体調を気遣ってくれたり、アドバイスをくれたりするととても良い看護

投書・ご意見について

7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>師さんたちばかりで、精神的に救われました。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) とても良くしていただきありがとうございました。</p>	<p>が、皆様のおかげでなんとかこなせました。</p>
<p>(4B) 初めての出産で不安が大きかったですが、丁寧に説明していただき、感謝しています。大変お世話になりました。</p>	<p>(4B) 初めての入院で不安ばかりでしたが、スタッフの皆さんが優しく、一生懸命看護してくれたので安心できました。娘のことだけでなく、私の心配もしてくれてすごほっとしました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 医師、看護師ともに忙しい中で、そんな素振りなく対応してくださったので、心温まる入院生活を送れました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 子どもにもわかりやすい説明をしてくださったり、優しく楽しく接してくれたりしたので、子どもも不安や淋しさはなかったようです。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 前日もそうでしたが、今回も先生や看護師さん、スタッフの皆さんがとても丁寧に対応してくれたので、不安なく入院できました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 入院中、安心して治療と生活ができるように、いつも明るく声をかけていただいたので、心強かったです。皆さんのおかげで無事退院できました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 息子のことを気にかけて入室するたびに励ましや、お褒めのことをかけていただきました。息子の様子を一緒に見守っていただけたので、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(5A) 3週間、長いようで短い治療でした。先生方、看護師の皆さんの笑顔と声掛けに支えられました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A、糖尿病・内分泌・血液内科) 医師の適切な説明がわかりやすかったです。また、看護師の皆さんは親切にしてくださいました。</p>
<p>(4B) 丁寧な説明をしてくださったので、不安も少なかったです。また、親切に対応してくださりありがとうございました。</p>	<p>(5B) 患者の気持ちに寄り添ってくれた優しさや、スピード感ある対応に感動しました。また、面会制限で孤独になりがちな入院生活の中、顔を見るたびに声をかけてくれるなど、積極的にコミュニケーションを図ってくれました。</p>	<p>(6B) 若い看護師さんたちの言葉遣いが優しくてとても良い。一生懸命さが伝わります。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 初めての出産でわからないことだけだったけれど、皆さんがわからないことなどを親切に教えてくださったのでほっとしました。ここで産んでよかったと思いました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 内科の先生や看護師さんには、本人の様子を具体的に知らせていただき、また良い治療をしていただきました。無事、介護施設に戻ることができました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 看護師の皆さんが、とても親切に対応してくださったので心強か多です。手術はやはり不安がいっぱいなので、看護師の皆さんの笑顔・優しさが心にしみました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 安心して負荷検査ができました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 先生、看護師の皆さん、大変お世話になりました。コロナの影響で諸々大変かと思いますが、頑張ってください。ありがとうございました。</p>	<p>(7A、循環器科) 緊急入院や手術等、無事にやっていただき、経過も良好です。先生には感謝申し上げます。また、入院中には、スタッフの皆さんに親切にしてください、ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 病院のスタッフの皆さんが良くしてくださったので安心できました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(6A、糖尿病・内分泌・血液内科) 先生、看護師の皆さんがよく話を聞いてくれました。また説明が十分で大変良かったです。</p>	<p>(7A) お世話になりました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) とても丁寧に説明をしてくださりありがとうございました。お世話になりました。</p>	<p>(6A) 接し方が優しくだったので、リラックスできました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) チームワークが素晴らしい。ONEチームでした。</p>
<p>(4B) 娘のことだけでなく、私のことも全てのスタッフの皆さんが気にかけてくださいました。妊娠初期で赤ちゃんも心配でしたが、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 優しく丁寧に看護していただきありがとうございました。入院当初は何も動けない状態だったので、手伝ってもらって助かりました。</p>	<p>(7A) どの看護師さんもととても優しく気の利く人ばかりで、とても安心して入院生活を送ることができました。お世話になりました。</p>
<p>(4B) スタッフの皆さんが、子どもにも私にも優しくしてくださり、不安も和らぎとても助かりました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 初めての入院で戸惑ってました</p>	<p>(7A) 皆さん優しく親切でした。愚痴も聞いてくれて、とても頼りになり、</p>

投書・ご意見について

7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。

癒されました。ありがとうございました。

(7A)

救急搬送され、色々な検査をし、適切な処置・手術をしていただき2度も命を助けてもらいました。設備が整った中央病院には感謝しております。看護師さんの対応も優しく、温かく、嬉しく思いました。

(7A)

看護師の皆さんには、きめ細かい対応、心温まる対応をしていただき、安心して入院することができました。

(7A、循環器科)

詳しい説明でよくわかりました。また、わざわざ病室への見舞等ありがとうございました。

(7A、循環器科)

病状について、細かく丁寧に説明していただきました。医師からの説明内容をカレンダーに書いて病気の再発防止を図りたいと思います。

(7A)

親切に接していただいたので、不安なく過ごすことができました。

(7A)

皆さん、親切で丁寧でした。

(7A)

明るい対応に元気をもらいました。また、とても親切にしてくださいありがとうございました。

(7A、循環器科)

命にかかわる仕事・使命感、すごいですね。若い時には、命の大切さはそれなりにしか感じていなかったが、先生や看護師さんの働く姿を見て、大切さ・ありがたさを感じさせていただきました。

(7A)

皆さん丁寧に優しく対応してくれた。よく声をかけてくれて、よい看護師さんばかりでした。

(7A)

良くしてもらいました。お世話になりました。

(7A)

看護師さんがとても親切で対応が優しかったです。ありがとうございました。

(7A)

助けていただいた命を大切に、これからはポチポチと仕事をしながら1日1日を大切に過ごしていけたらと思っています。先生、看護師の皆

さんありがとうございました。

(7B)

私たちから郵送する入院患者宛のお見舞い葉書を病室まで届けてくださりありがとうございました。皆さんも、体調を崩されないようお体ご自愛ください。

(7B)

父がお世話になりました。看護師の皆さんには良くしていただきました。父は皆様のことが大好きで、入院中は柔らかい表情に変わっていました。時節柄皆さん大変かと思いますが、お体に気を付けてください。

(ICU)

先日は父が大変お世話になりました。急なことで私も動揺してしまいました。入院から退院まで、父はもちろん私たち家族にも優しく温かく接して下さったこと感謝いたします。本当にありがとうございました。

(手術室)

手術台に乗り不安が頂点のとき、優しく声をかけていただいたことに助けられました。ありがとうございました。