

# 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>ご意見等について回答いたします。</p>		<p>(栄養科)</p>
<p>医師の伝え方がストレートすぎてショックだった。しっかりと治療方針を伝え、安心して治療が受けられるように不安にならない伝え方をしていただきたい。</p>	<p>①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。守衛業務の受託者に伝え、今後はこのようなことが無いように指導いたしました。②～⑤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。今後も患者さんの安全を第一に、職員の接遇の改善にも努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>1階エスカレータ前の病院内の地図にカテーテル室が載っていない。</p>
<p>この度は不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師にとって、病状を説明するだけでなく患者さんやご家族との信頼関係を構築することも重要なことだと思います。今後は、患者さんやご家族のご理解が得られるよう努めてまいります。</p> <p>(診療部)</p>	<p>①病院総務課、②～⑤看護部</p> <p>髪の毛の色や爪が長いのが気になる。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘の地図は広い院内の全てを載せきることはできないので概略を示しており、詳細は各科の受付に表示しております。カテーテル室は血管撮影室(17室)、第二血管撮影室(21室)と2か所となります。今後は患者さんにとって見やすい表示、案内ができるよう研究してまいります。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>子どもが入院した際に、入院説明のところで「帰りは荷物が重いので、一人で下りることはないか」と確認したところ、「看護師と下りる」と言われたにも関わらず、重い荷物を持ちながら一人で下りてきた。</p>	<p>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。職員には市民の方に不快な思いをさせないよう、身だしなみに十分注意するよう指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>東側駐車場について、月曜日の朝、12台分程空いているにもかかわらずゲートが開いていなかった。朝は満車カウントのシステムをチェックをするとか手動で誘導するなり、改善が必要と感じた。</p>
<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。入院患者さんに係る説明内容について、認識違いがないか再度病棟へと確認し、患者さんやご家族に誤解を与えないような正確なご説明、ご案内ができるよう努めてまいります。</p> <p>(医事課)</p>	<p>①CS セット受付ブースの位置を一考してほしい。会計を待っている人から丸見えで、入院するということがバレバレ。入院は人には隠しておきたい。②外来で長椅子に座って看護師から説明を受けていたが、「入院」という言葉が出たときひやりとした。患者さんの中に知り合いがいたらわかってしまう。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。満車カウントのシステムは調整しました。今後も必要に応じて調整してまいります。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>検査の準備をしたあと待ち時間が長く、イライラしながら看護師と話をしていたところ、「そんなに早く検査できない」と言われショックを受けた。</p>	<p>①この度は貴重なご意見をありがとうございます。院内のスペースが限られているため、現在の位置となっておりますが、病院建替えの際には検討いたします。ご理解の程、お願いいたします。②プライバシーへの配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。この度の対応について、各外来で注意するよう指導いたしました。今後は患者さんに確認し、別室で説明するなどの対応を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。</p> <p>(①病院総務課、②看護部)</p>	<p>病院の移転が2036年とニュースで見たが、残り14年、この建物は患者さんの増加、熱中症、院内の動線、災害時の対応等大丈夫か。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘いただいた事項も踏まえ新病院建設の検討と合わせて、これから10年以上使用することになります現病院の老朽化対策及び施設の快適性や安全性の向上についても対応を図ってまいります。</p> <p>(病院経営課)</p>
<p>辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。検査をお待ちいただく患者さんに声かけや丁寧な説明をす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す。</p> <p>(看護部)</p>	<p>腸の病で入院した。食事が3分がゆから常食に数日かけて変わっていったが、おかずが常食と同じなのはどうか。繊維質の食材はあまり食べないほうが良いと聞いていたのに、生野菜が出て食べられなかった。おかずも段階を踏んでほしい。</p>	<p>①入院説明時、部屋希望を出したが伝わっていなかった。また、付き添いベッドの料金がかかる説明をされていなかった。②付き添いベッドの質が悪かった。</p>
<p>①守衛が売店で本を立ち読みしていた。②入院時に病室で看護師から名前を確認されることなく、異なる患者の手術内容を伝えられた。③看護師から伝えられる内容が人によって異なり、看護師自身も2度確認することが多かったので、連絡を密にしてほしい。④朝食の時間になっても食事が配膳されず、向かいの患者のベッドに配膳されていた。⑤朝4時ころ、看護師にベッドのカートを突然開けられ「ブザーで呼びましたか」と確認された。患者さんの部屋を間違えて入ってきた。</p>	<p>病院食は、主治医の指示のもと提供させていただいております。食事の形態等、不安があれば病棟スタッフにご相談ください。</p>	<p>①この度は貴重なご意見ありがとうございます。お部屋の件につきまして、ご希望に添えず申し訳ありませんでした。その時の利用状況によっては希望に添えないことがありますので、院内の連絡体制を確認し、病棟の情報を確実に伝えられるような方法を検討してまいります。②不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。事業者にて提案内容をお伝えし、検討させていただきます。ご理解の程、お願いいたします。</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。

<p>(①医事課、②病院総務課)</p> <p>会計番号票を発行してから実際に会計できるまで38分かかったが、流石に時間がかかり過ぎだと思ふ。</p> <p>会計計算において、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。混み合う時間につきましては、計算スタッフを増員して対応しているところでもあります。今後はお待たせすることの無いよう、スタッフのさらなるスキルアップを図るようしてまいります。また、13時までは2階内科カウンターでも会計を行っております。1階と比べますと空いておりますので、そちらもご利用ください。</p> <p>(医事課)</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p> <p>(3C) 気分が悪くなったとき、看護師がすぐ近くにいてくれてよかった。</p> <p>(3C) 医師や看護師が、口先ではなく自分のことのように感じられた。</p> <p>(3C) 親切丁寧な対応で、快適な治療を受けることができました。</p> <p>(3C) 急な入院と今後が心配となる手術だったが、いつも明るく声かけをしてくれ、励ましてくれた。元気を貰いました。一つひとつの処置も丁寧で、嫌な思いはゼロでした。</p> <p>(3C) 思いもよらぬ事故での入院となりましたが、常に明るい対応をしていただき、心が励まされました。</p> <p>(3C) とても丁寧で気を遣って対応していただき、感謝しかありません。初めての入院・手術で心配でしたが、1週間安心して過ごせました。</p> <p>(泌尿器科、3C) 医師や看護師が大変やさしく接してくれ、入院できてほっとしました。</p> <p>(4A) どの方も笑顔で接してくれた。説明も丁寧で元気をもらいました。母乳指導も熱心で助かりました。</p> <p>(4A) 陣痛から出産までの間、すごく親身になって対応して下さったおかげで無事に出産することができました。感謝の言葉しかなかったです。</p> <p>(4A) 一人ひとりのナースコールに丁寧に対応していただき、社会人として本当に尊敬します。色々と親身に相談に乗っていただき、ありがとうございました。</p> <p>(産婦人科、4A) 入院期間、とても安心して快適に過ごせました。無事お産が出来てほっとしています。また、母乳に関しても丁寧にご指導下さりありがとうございました。</p> <p>(4A) 陣痛でとても大変な時に腰をさすって下さったり、アドバイスや声かけをして下さり助かりました。出産後も赤ちゃんのお世話指導や体の痛みを気遣って下さりありがと</p>	<p>うございました。</p> <p>(4A) 夜間に担当していただきましたが、同じ部屋の誰に対しても献身的に優しく接して下さり、患者の気持ちに寄り添うやさしい言葉かけにも感心しました。</p> <p>(小児科、4B) 我が子が苦しんでいる姿を見て不安で仕方なく泣いていたとき、医師が速やかな対応、説明、フォローをして下さり、本当に安心し感謝でいっぱいです。看護師も親切に対応して下さり、明るく我が子に接して下さいました。付き添いの私に対しても本当に優しく対応してくれ、安心して入院生活を送れました。</p> <p>(5A) 看護師が本当に優しく、明るくて、病室に来てくれてお話をするのが楽しみでした。</p> <p>(泌尿器科、5B) 医師、看護師の色々な気遣いがあり、本当にありがたかったです。初めての入院・手術でしたが、地元の中央病院でよかった。</p> <p>(外科、5B) 入院中は色々親切にして下さりありがとうございました。安心して治療と手術することができ感謝しています。まめに声をかけて下さり、安心して治療できました。</p> <p>(5B) 不安いっぱいの私にお気遣い下さる言葉が丁寧で親切でとても優しくかったです。</p> <p>(内科、6A、薬剤師) 医師に事前の説明、経過報告等、こまめに丁寧に説明してもらい、何一つ不安なく安心していれました。看護師が全員チームワークよく、心の支えになりました。薬剤師が薬の説明以外にも沢山のアドバイスしてくれ、助かりました。</p> <p>(呼吸器内科、6A) 皆さんとても親切でした。</p> <p>(7A) いつも明るく、親切に接していただき、落ち込んでいた気持ちも晴れました。皆様少ない人数の中、お互いにサポートしあい、感謝の心を忘れずに大変良いチームワークを見せていただき、ありがとうございました。</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。

(7B)

私の話を親身に聞いてくださいました。笑顔に癒されました。声をかけ、手を振って下さり、一人ではない気持ちになれました。

(7B)

何事に対しても親切に対応していただき、感謝です。

(7B)

声かけ、気遣いいただき感謝しております。

(手術室)

麻酔をするとき、緊張していたら肩をさすってくれたり、声かけをしてくれて、心が落ち着き助かりました。なかなか麻酔が効かず、痛いと思ったときすぐに来て先生に伝えてくれたので、看護師がいてくれて安心できました。

(その他)

コロナウイルスがなくなり、毎日大変な看護師や医療従事者には頭が下がる思いです。入院してはじめて病院関係者が大変なのが肌身でわかりました。看護師や医療従事者に心から御礼します。