

# 投書・ご意見について

2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。

同室の患者さん。動けないかもしれないかもしれませんが、2名の方ともに室内で携帯電話で比較的大きな声で話をされていました。その時はイヤホンを付けて、気にならないようにしました。動けない方は仕方ないのかもしれませんが、動けて通話できる場所へ行ける私が言うのもなんですが、少し考えてもらえるといいかも。

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。携帯電話の使用に関しては当院のルールを十分に説明し、患者さんの御迷惑にならないように対応してまいります。

(3C)

床の清掃をもう少しした方が良い(床のしみ、黒い汚れなど)。

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。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、清掃方法や清掃頻度を清掃業務の委託者と協議し、一層力を入れて取り組んでいきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

(3C)

薬の提供がなるべく早めの時のほうがよい(食事前)。

ご提案ありがとうございます。看護師が薬をお渡しする際には患者さんと相談しながら速やかにお届け出来るように改善してまいります。

(3C)

ある看護師の態度が非常に悪い。他の看護師さんが非常に良いので目立つ。細かく聞かれたから、細かく答え続けたら、細かい事は先生に言ってくださいと言われた。

この度は職員の言動により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの気持ちに寄り添った丁寧な対応を心掛けるよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

(内科外来)

母の付き添いでトイレ仕様の際、一番手前の扉を触った時に、掃除の方が「そこはトイレじゃない

よ」とため口で言ってきた。敬語が使われないことに驚きと怒りが出てきた。どのような指導をされているのか知りたいです。

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。

清掃業務の委託業者には、現状を確認し病院の利用者様に失礼な言動がないよう、強く指導しました。委託業者には継続的にマナー向上のための指導やマナー講座などに参加させるなどしてサービス向上に努めてまいりましたが、今後は委託業者と共に、より効果的な指導方法を確立し、実践してまいります。

(業者(清掃))

朝、外来受付でのお喋りが目立ちすぎです。「おはようございます。お願いします。」と言っているも、職員の返答が「ハイ」ではおかしいと思います。朝のあいさつは大切だと思うのですが。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員に対して業務中の私語及び接遇につきまして注意をいたしました。今後も指導し改善して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

(耳鼻科受付)

・洗面台シンクがステンレスのため水の音が大きく反響する。

・3階病室、夜中静かな時、こもり音(低い音)≒空調?が気になる。

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。

・洗面台シンクに関しては衛生面、清掃面やメンテナンス面などから検討し、ステンレス製と陶器製を使い分けております。洗面台の改修時には音に配慮した製品を採用してまいります。

・問題の病室に関しては早急に原因を調査し、必要な対策を行ってまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

(3C)

①窓口、会計計算について  
番号票の番号が掲示板に表示されるまで時間がかかりすぎ、遅い。もっと早く出来ないのか?

②エスカレーターについて  
稼働時間を14時頃までお願いしたい。エレベーターはコロナの

ため他人と乗りたくないです。

①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ありませぬ。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様にまいります。また、13時まで2階内科受付横にも計算カウンターがございますので、そちらもご利用ください。

②この度は貴重なご意見ありがとうございます。エスカレーターは2階の外来が混みあう時間帯に稼働するようにしています。今後、同様のご要望が多く寄せられるようでしたら、稼働時間の延

(全体)

入院申込書の身元引受人に妻が居る場合、別世帯の連絡先よりも妻の方が連絡がつく場合が多いので別世帯という文句は外してほしい。

緊急連絡先(別世帯)欄には、身元引受人の方に連絡がつかない時のために、別世帯、別生計の成人の方をお願いしていました。今回、ご指摘を受けまして院内にて検討した結果、通信機器の発達等により別世帯である必要が無いと判断した為、来年度からは緊急連絡先(別世帯)を削除し、身元引受人・緊急連絡先に2名以上の記載をお願いすることとしました。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

(その他)

# 投書・ご意見について

2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。

お礼のお手紙をいただきました。	皆様とても親切でした。	もらえてありがとうございました。
(3C) 3泊4日安心して入院生活が出来ました。色々ありがとうございました。	(3C、3B) 私の人生で初めての入院生活1か月を超える長期で毎夜けがの心配と家に帰る事も出来ずそのまま入院ということになり眠れぬ夜を重ね睡眠不足の折とか痛む足の心配、細々と適切なアドバイスをいただき一人何役もこなす忙しさの中本当にお世話になりました。快適に過ごせたのも先生はじめ病棟の皆様のおかげと感謝申し上げます。ありがとうございました。	(ICU、看護師) 手術前日に手術室およびICUの見学、説明に行きました。すると心配げな私を少しハイテンションで元気づけ、またICU滞在中はなにかと声を掛けて励ましてくれ私の支えとなりました。これからは患者さんを持ち前のテンションで元気づけてください。
(6B) 大変お世話になりました。一患者として有難い一言です。	(7A) 先生はていねいで分かりやすい説明をしてくださいましたし、看護師さんは親切でとても感じが良くて心配しなくてすみました。本当にありがとうございました。今回入院して良かったです。	(心臓外科) 先生はやや強面で損しているか得しているか分かりませんが。家族・本人とのICではこちらが納得いくまで丁寧に説明され、信頼性が増していきました。また検診で胸を見せるとどの看護師さんもキレイと手術痕をほめてくれます。これは技術力だと思います。先生のICでセカンドオピニオンを紹介されましたが、私は中央病院を選んで正解だったと思っています。
(全体) 医師のほかみんな真剣に対応してくれる。	(4A) 産後から退院に至るまでとても親切に対応し声をかけてくださってすごく感謝しています。ここで出産させてもらえて良かったです。	(5A) ①耳鼻科医師：先生にお任せして本当に良かったです。今までなかなか決意できず悩んでいましたがありがとうございました。感謝しております。 ②5A看護師：手術後一番大変だった時、彼女のテキパキとして優しい所に救われました。天使のように見えました。 ③麻酔科医師：麻酔科の先生も次の日に来てくれて、いつも明るく緊張しないよう接していただきましてリラックスして過ごせました。
(3C、手術室) スタッフが皆さん親切でした。	(3階) 医師の方、看護師の方、お名前は覚えられませんでした。皆さん感じが良かったです。	(7A) 看護師：彼女とは偶然が重なり、それを契機に廊下で会うたび声を掛けて励ましていただきました。1回目はこれから手術に向かう少し不安な時、夜勤明けの彼女とナース室前で会い頑張ると励まされ、2回目は手術4日後ICUから戻ってきた時、ナース室前で彼女からお帰ってきたと声を掛けてもらい、私も帰ってこれたとほっとしました。
(全体) 総合病院、手術、入院と人生で初めてでしたので不安でしたが、主治医の穏やかな説明、麻酔医師のユーモアを交えての分かりやすい説明で安心して手術を受けることができました。術後も看護師さんをはじめスタッフの方々も優しく、気さくに対応してくださったので、不安なく入院生活が出来ましたこと感謝しております。病院食はまずいと聞いておりましたが術後1日を除いてほぼ完食、ごちそうさまでした。	(3C) しんせつ ていねい はげみ 安心	(4A) どの方も優しく、分からないことなども相談しやすかったです。この病院で出産出来るとても
(全体) スタッフの皆さんに良くしていただいたこと。リハビリ頑張ってねと言われたこと。	(3C) 3C看護師職員皆様とても親切で感謝しています。	
(全体) 患者様に一生懸命に尽くしています。	(4A) 一人目に続き、今回も出産のため入院しました。一人目の時よりも体を休めることができるよう皆さんがたくさん気にかけてくださっているのがとても嬉しく穏やかに過ごせました。4日間ありがとうございました。	
(7A) 1/18AM10時頃風呂に入りたいと言ったら、風呂場にお湯を出して温かくしてくれてあり、入った時途中で見に来るからカギを掛けないようにと心配して見に来てくれました。皆様どの方にも親切丁寧です。ありがとうございました。	(4A) 出産の時から色々声をかけてもらえて陣痛もつらかったけど乗り越えることができました。母乳のことですごく悩んで泣いてしまったけどその時も自分の事、当時の事をお話してもらえて本当に気持ちが楽になりました。母乳のマッサージをもらったのに途中でやめてしまって申し訳ない気持ちです。でも気にしないでと言って	
(7A) 治療の説明、今から行う事、注意する事など分かりやすく皆様が説明してくださいました。私は富士宮市の住民ですが、出来る事なら治療の継続をお願いしたいです。		
(7階) 不安の中優しくいていただいてありがとうございました。		
(全体) 親切な説明が良い		
(3C)		

# 投書・ご意見について

2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。

良かったです。本当にありがとうございました。

(3C)

スタッフの皆さん72日間昼夜を問わず、長い間大変お世話になりました。ありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。皆さんの今後の健康とご多幸を祈ります。大事で大切に困難なお仕事、これからもチームワークで頑張ってください。

(3C)

今まで入院した事がなく、いろいろ不安だらけだったけれど、やさしく声をかけてくれたり、分からないことを分かりやすく教えてくれました。また、こまめに体調を気にかけてくれたので安心して過ごすことができました。

(3C)

皆優しく笑顔で接してくれて大変助かりました。ありがとうございました。

(4A)

入院中、担当の先生、多くの看護師さんや食事に関係する皆様、お掃除をしてくださった方等、たくさんの皆様にお世話になりました。温かいお言葉と接し方に大変支えられました。看護師の皆様、特に夜はお忙しそうですが、どうぞ無理のないようにしてください。応援しております。ありがとうございました。

(7A)

いつも笑顔で接して頂き安心の1週間でした。お世話になりました。ありがとうございました。

(7A)

主治医の先生をはじめ、麻酔科の先生が十分な治療を行ってくれありがとうございました。7A病棟

の皆様大変お世話になりました。食事は大変美味しかった、糖尿病があるが全て美味しかった。糖尿病がありカロリー制限あるが、全て美味しかった。ありがとうございました。

(5A)

本日無事退院となりました。9日緊急入院、コロナ禍で大変だった事と思いますが、ベッド上で動く事の出来ない私を皆様で色々お世話してくださいました。心から感謝申し上げます。ありがとうございました。これからも毎日の仕事いろいろ大変かと思いますが、くれぐれもお体に気を付け活躍ください。まずはお礼まで。

(救急外来、4B)

娘が大変お世話になりました。娘の中で中央病院は「怖い」というイメージがあったようですが、救急外来や4B病棟の先生や看護師さんたちが皆さんやさしく声をかけてくれたり、楽しそうに明るく働いている姿を見て「全然怖い病院ではなかった。みんなすごく優しいし楽しそうだね」と話していました。将来の夢もなくただ漠然と進学する事しか考えていなかった娘が、看護師さんや病院で働く仕事に興味を持ち始めました。心身ともに救われた気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

(3C)

担当医師：定期的に回診以外でも様子を見に来てくださり、不安な事、分からないことはしっかり丁寧に説明してくださいました。親しみやすい面白い先生でした。  
担当看護師：物事をハッキリ伝えてくれます。患者さんの頼み事も忙しい中、ちゃんと覚えていてく

れて対応してくれます。初めての手術とても怖かったですが、術後のサポート、声掛けが凄く頼もしかったです。余談でも楽しくお話してくれてすべてが本当に大好きでした。

(3C)

看護師さんがとても親切で術後の気持ちが減入っている時にすごい助けになりました。ありがとうございました。

(6A)

医師、看護師：院内(病棟)でコロナ感染時、皆さんの配慮で(無菌室など)感染することもなく無事に過ごせました。ありがとうございました。

(5A、耳鼻咽喉科)

入院中色々サポートしていただきありがとうございました。お陰様で無事回復し、退院することができました。コロナ禍等に対応が大変かと思われませんが、皆様のご活躍をお祈りします。

(4A)

何十年ぶりかの手術でとにかく不安で不安でどうしようもないくらいでしたが、病室に入ってきてからの瞬間不安が無くなってオペ室に行く時に付き添ってくれたナースさん。ありがとうございました。私が吐き気でたまらなかった時に接して下さったナースさん。全てのナースさん、Drありがとうございました。実はここの病棟補助者に登録していて面接もお話いただいているのですが、私のこの状況のため連絡はしていません。私も病棟の介護をしています。本当に優しくしていただき、みなさんありがとうございました。