

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>ったように思いますが、複数人で書類対応を考えてもらいたい。あまりにも時間がかかり過ぎたと思いました。書類を受け取る女性は多かったです。受け取った後の処理業務を行う職員が少ないように感じた。（だから時間がかかる？）</p>	<p>思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇研修等を開催し、スタッフの教育に努めてまいります。 施設物品担当、患者サービス向上委員会</p>
<p>分娩時のコロナ対策のマスク着用ルールの見直しを検討していただけないでしょうか。</p>	<p>体調が悪いところを配慮が足りず、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。受付した順に、患者情報を登録するなど業務を分担し、複数人で対応しておりますが、混雑している際には手続きが終了するまで、お待たせしてしまうことがあります。今後は体調不良の訴えのある患者さんを優先するなど、患者さんの立場に立った対応や接遇を心がけてまいります。</p>	<p>診察待ち又は終了時、軽食する時に湯茶がほしいことがあるし、湯がほしいことがある。2階食堂では、弁当を食べられるが、お湯がない。1階コンビニはカップ麺やおにぎりは打っているが湯がなくスペースがない。両者とも中途半端で役に立たない。病院の中なのだから指導してほしい。</p>
<p>出産時の状況では患者さんの安全を最優先とし、マスクなしでの対応も考慮いたしますので、ご相談ください。なお、新型コロナウイルス感染症は5/8に5類感染症となりましたが、未だ感染者の報告はあり、静岡県で143人（6/19現在）ほど入院しています。感染力が下がったわけではなく、対策が簡素化されたことで、感染のリスクは上がっていると考えます。患者さんを感染から守るためには、マスクの着用と手指消毒の継続が重要であり、厚生労働省からも病院や高齢者施設ではマスクの着用を推奨しています。以上を踏まえ、当院では、原則、マスクの着用をお願いしております。ご理解・ご協力をお願いいたします。 産婦人科、感染対策室</p>	<p>壁のひび割れが目立ちます。暑いので、窓を開けたかったのですが、「鍵が壊れているため開けないください」とあったので、開けられなかった。修理依頼済みとありましたが、</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。飲食スペースには職員が常時いないため、衛生面及びやけど等の危険性から湯茶の設置はできません。湯の提供については、2階食堂で持ち込み飲食ができる時間帯にポットを用意しておりますので、ご利用ください。 施設物品担当</p>
<p>現在の面会制限について、5/8より新型コロナウイルスが5類感染症へと引き下げられたにもかかわらず、このような制限は不当。どのような根拠に基づいて週1回などの制限を決めているのか正当性がない。特に生命の危機にある患者、その家族にとって一生の悔いになる可能性があるにもかかわらず、とにかく感染だけを防ぎたいという病院側の思いのみが反映されており、市立病院にも関わらず非常に公益性が低い。</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。建物の老朽化に伴い、壁表面のひび割れが目立つ状況となっております。今後、ひび割れが目立つ部分から順次修繕を行ってまいります。また、病室の窓の破損につきましては、現場を確認し早急に修理対応いたします。 施設物品担当</p>	<p>入院のご案内のしおりで入院準備の必要な物が、入院後「入院必需品について」の用紙に書かれている方が細かく表記されているので、入院前にほしかったです。私は1泊入院だったので、まだ良いのですが、数日の方にとっては必要だと思いました。</p>
<p>新型コロナウイルス感染症は5類感染症に引き下げられましたが、感染力が下がったわけではなく、県内複数の病院で院内感染の報告があります。入院中の患者さんの安全を守るための措置として、ご理解ください。また、ご指摘のあった生命の危機に係る場合は、人数制限の上ですが、面会できるよう配慮しています。 感染対策室</p>	<p>駐車場の待ち時間が長くなるうえ、空いた場所がわからず、タイムスタンプ後に探し回りタイムロスとなる。案内係不在では困りもの。代わりに職員がやるべし！また、場内及び近くに管理・監視人がおらずトラブルが起きた場合、不安。対処策も必要。無人NG。診察の件、何か威圧感有。一方的な対応。誰と申し上げるのは控えるが何か「受付」とは相違有。後味悪く気分を害され、振る舞いにストレスを感じる。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。入院時必要物品の内容、お伝えするタイミングを検討し、対応いたします。 患者サービス向上委員会</p>
<p>他医療機関でレントゲン検査の結果、左肺に穴があるとのことで、即、中央病院への紹介状を作成していただき、紹介状受付窓口へ提出。その時、息が苦しい旨を言ったつもりであったが、あまりにも時間がかかるので、途中で苦しい旨を申しした。（時間的には20～30分）どのような処理をしているか不明ですが、見ているとPC操作をしているのは一人だ</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。当院の立地上の問題もあり、周辺に十分な広さの駐車場を確保できないため、慢性的な駐車場不足でご迷惑をおかけしております。また、駐車場を安全かつスムーズに利用していただくための改善策につきましても検討してまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。また、職員の対応についても不快な</p>	<p>ウォーターサーバーかお茶機があると嬉しい。シャワーを使えるのはありがたいが、2人入ってドライヤーまで30分は少しくつかった。（なるべく次の枠が空いているところを予約した） ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。お子さんと一緒に利用される時は、時間の調整ができるようにスタッフ間で情報共有いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。 4B</p>
		<p>検査日まで時間がたったこと、血糖値が高かったため、食事後、運動（歩行）のため、エレベーター横の階段を利用させていただきました。使用するには電気（照明）がありますの</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。

で問題はないのですが、気になったのは、災害時の電気が止まった時の明るさを特に夜間、安心して確保してあれば安全安心だと思いました。ご意見をいただき、ありがとうございます。エレベーター横の階段は避難階段となっております。災害時に停電しても、照明器具に内蔵されているバッテリーで点灯し、避難に必要な明るさを確保するようになっております。

施設物品担当

待ち時間が長すぎる。予約で行っても、朝来て終了が3時過ぎになるのは、さすがに遅い。体の調子が良い時はまだしも、調子の悪い時にずっと椅子に座って、まだかまだかと待っているのは、余計に病が重くなるようだ。携帯やポケベル等で待っている時間にある程度行動が自由になるように工夫すれば、少しは時間を気にしなくてもよくなるのではないのでしょうか。

大変なご不便とご苦勞をおかけして申し訳ありません。待ち時間対策については重要課題の一つとして位置づけ、毎月各科の状況をデータで確認しています。予約枠の見直しや緊急を要しない場合には検査と診察を別日にするなど待ち時間対策を講じております。ご指摘のあった携帯電話やポケベルでの呼び出しについてですが、以前導入の検討をした際、他の病院の利用状況や当院の状況を総合的に判断し、断念した経緯があります。お手数ですが、外来受付にて一言声をかけていただければ、席を外す際に適切に対応させていただきますので、ご協力をお願いいたします。

外来委員会

一度しか見なかったのですが、そんなに頻度はないのでしょうか、脚立の天板に立って、ぎりぎりできるようなカーテンの交換作業は見直した方が良くと思います。危険です。もっと高い脚立を準備し、天板から2段目3段目に立って、楽に手が届くようにした方が良くと思います。KY活動。

貴重なご意見をありがとうございます。カーテン交換時の安全性を考慮した行動と作業用物品を検討いたします。

7A

一つだけ、ちょっと点滴する前に2回の尿が出たか、確かめてから始めてもらいたかった。

申し訳ありませんでした。点滴前にご都合の確認や声掛けをしていくようスタッフに指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

7A

予定通りに来たのに、ベッドが空いておらず待たされた。

お待たせして申し訳ありません。今後も速やかにベッドの準備ができるように努めてまいります。

3C

スタッフによって言うことが異なっていたり、報・連・相ができていないのか心配になることもあった。4Aで言われたことを4B言うと、4Aで確認してほしいと言われ、たらいまわしにされたような感じがあった。

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。患者さんには正確な説明ができるよう努めてまいります。また、4A・4B間での情報の共有を図り、患者さんの質問にお答えできるよう連携を強化してまいります。

4A、4B

お礼のお手紙をいただきました。

（中央放射線科、手術室、4A、耳鼻咽喉科、リハビリテーション科）

入院・手術は初めてなので恐怖しかったのですが、検査室（CT、MRI）のスタッフの方が「これから〇〇します。次はこうします。」「これは〇〇のための検査です」など詳しく教えながらしてくれた。手術室では台に向かう時、看護師さんが背中をさすってくれました。前日の説明の時に写真を見せてくれたのもわかりやすかったです。夜中に何度もナースコールを押してしまいましたが、皆さん丁寧に対応してくれました。ありがとうございます。手術後「飲み込み」に不安があり、すぐに耳鼻科で見てもらったり、リハビリの先生を呼んでくれたり、チーム医療ってこういうことなのかな？と思いました。ありがとうございました。

（小児科、4B）

初めての付き添い入院で不安でいっぱいでしたが、丁寧に接して下さるスタッフの皆様のおかげで安心して過ごすことができました。医師も

何度も足を運んでくださり、説明がとてもわかりやすく優しかったです。とても素敵な方ばかりでした。ありがとうございました。

（5B）

皆、親切で丁寧な対応で気持ちが良い。安心します。今回、1週間お世話になりました。

（7B）

入院の日7Bに来たら、知り合いの看護師さんに会った。声をかけてくれて嬉しかった。夕食のスープもおいしかった。朝食も冷めてなく、ありがとうございます。皆、親切だった。ありがとうございました。

（3C）

3/14に入院し3/22にオペを受けてから、約4週間寝たきりだったので、3Cスタッフ全員の献身的な看護により無事になんとか一通りのことができるようになりました。本当にありがとうございます！これで2度目の3Cへの入院ですが、今回も前回と同じくしていただきました。ありがとうございます！お世話になりました。

（職員）

皆さん、親切でとてもやさしかったです。ありがとうございました。

（3C）

2週間お世話になりました。とても親切、丁寧に対応してくださりました。不安なこともわかりやすく的確にアドバイスしていただきました。看護師さんに出会えてよかったです。ありがとうございました。

（救急外来）

早朝で救急に入ったのですが、担当医の方も声かけをしてくださり安心しました。血液検査やCTも撮っていただけて助かりました。点滴の具合を度々確認や状態を伺いに来てくださったので、痛みがあるのも私以上に感じてくれて、針を入れ替えてくれました。他の入院患者さんにも声掛けが良くできていて、年配の方も安心している様子が感じられて、市の総合病院で市民として嬉しいです。良い人生経験をさせていただきました。大変お世話になりました。ありがとうございました。

（産婦人科、4A）

今回の出産では大変お世話になりました。産後、不安症の私の話を聞いてくださったり、様子を見に来てく

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。

ださったり、とても安心してすることができました。他にも、常に飲んでくれる薬のサポートや授乳のアドバイス等、すごく助かりました。無事に出産し退院することができたのは、産科の皆様のおかげです。本当にありがとうございました。

(4A)
初めてのお産でとても不安でしたが、皆さんとても優しく安心して入院生活を過ごせました。母子同室なのに、夜間赤ちゃんを預かってくださって、ゆっくり休めました。すみません。ありがとうございました！

(整形外科)
説明がわかりやすく、とても丁寧でした。

(3C)
先生、ナース、職員の皆さんには感謝しかありません。ありがとうございました。複数の方のイビキに悩まされましたが、これは仕方ないと思っています。動けない患者の事情や辛さは理解しているつもりですが、非常識な方が多いことを感じました。事例として、電話の声が大きい、会話が長い、患者のわがまま（手術が嫌、帰ると言うなど）職員への非礼、感謝なし、スマホなどをイヤホンなしで聴いている（ナースの注意に文句を言う）などがありました。これらの対応をしなければいけない職員の方に感謝いたします。入院中、大変お世話になりました。

(診療部、救急外来)
とても親切にわかりやすく説明対応していただきました。

(眼科、3C)
先生やナースさん達の優しさに触れ、明るくはきはきしていて、心にしみました。一人暮らしの私にとって、とても嬉しかったです。

(3C)
とても親切で優しく接していただき、キビキビした態度もよかったです。

(4A、4B、医事課)
4A：お産の時から声をかけ続けてくださり、とてもありがたかったです。入院中も元気な声や明るくなるような声かけに力をもらいました。
4B：NICUに面会に行けなかった際、写真を撮ってデコレーションまでしていただき、安心してベビーを願

いできると感じました。ベビーへの接し方も勉強になります。
医事課：担当ではないだろう入院手続きについても、質問にわざわざ確認をしていただき教えていただいたので助かりました。

(産婦人科、4A)
とても親身になってくださり、助かりました。入院中も楽に過ごせましたし、楽しかったです。中央病院で産むことができ感謝しております。本当にありがとうございました。これからもよろしく願いいたします。

(4A)
助産師、看護師、医療補助、清掃スタッフ、一人一人がとても優しく親切な対応でした。辛いお産になりましたが、職員の方々が親身になって話を聞いてくれたり、赤ちゃんの回復を一緒に喜んでくれたりなど、とても嬉しかったです。優しさが心に沁みました。本当にありがとうございました。

(産婦人科、4A)
陣痛の時先生や看護師の言うとおりにいかず、大変だったと思うのに優しすぎる対応をしてくれた。皆、女性だったからお産しやすかった。その後もこまめに体調や相談に乗ってくれた。授乳や沐浴などの説明も早くてわかりやすかった。病院がここでよかったなと思いました。

(手術室)
子どもにとって初めての手術で緊張している中、手術室の扉が開いた瞬間、まるでアトラクションにでもこれから乗るかのように笑顔にしてくださいました。その心遣いにとても感謝しております。その他、身のお世話をしてくださった皆様、ありがとうございました。

(救急外来、4B)
子どもにとっても優しく接していただきました。

(小児科、4B)
夜遅くにもかかわらず、ものすごく丁寧に子どもにもとても優しく接してくれました。親にまで優しく声をかけてもらい、嬉しかったです。とにかく優しく子どもも安心していました。先生もすごく丁寧に優しく診察してくれて、すごく助かりました。

(NICU)
1つ1つの説明がわかりやすく親切でした。言葉遣いや気遣いも丁寧でした。

(7A)
皆様、大変お世話になりました。看護してくださる皆様が大変優しく接してくださいましたので、安心して入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。スタッフの皆様、お世話になりました。

(7B)
対応が丁寧

(内科外来)
午前から待合にいて時間がかかり、午後2時過ぎになり、車いすに座っている主人に疲れやお尻の痛みを気にかけて、ベッドで横になることを提案してくださって、本当にありがたかったです。ありがとうございました。今日まで、そのように気遣ってもらえなかったもので、嬉しかったです。

(消化器内科、6A)
親身になって対応いただいた。ありがとうございました。

(職員)
忙しい中、スタッフの皆さんの笑顔で患者に接している姿に感動いたしました。