

投書・ご意見について

10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。	(看護部)	(看護部)
お腹を壊しやすく牛乳をやめることになったが、しばらくすると牛乳が出るようになった。毎回残すのは、もったいなかった。同室の患者さんが不在の時、その方のスーツケースが開いていて、看護師さん達が「何で開いているの？ご主人が開けたのかな？」と何度も話していた。部屋には自分1人しかいなかったのに、疑われているのではないかと不安になった。	患者にタメ口はいかがなものでしょうか。不快でした。	10時30分の予約で来院したが、結局、診察したのは13時30分だった。予約の意味がない。
ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。中止した牛乳が配膳された件は、次に食事変更した際に禁止食品の牛乳が入力されなかったためと考えられます。今後は、入力ミスがないよう注意してまいります。また、病室での看護師間の会話に配慮し、患者さんが不安にならないよう指導してまいります。	不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。丁寧な言葉遣いを心がけるように指導しました。ご意見をいただき、ありがとうございました。	お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。当院では、待ち時間対策として個々の診察時間を電子カルテ上で計測し、毎月、病院機能改善委員会で確認しています。診察前の検査などで診察時間が前後することもあります。今後は統計資料を基に、予約患者さんについては予約時間に診察を開始できるよう改善に向けて取り組んでまいります。
(看護部)	点滴する時、ネットが濡れていると、ずり落ちて、針が抜けるほどに引っ張られて、痛かった。	(病院経営課)
緊急で泣きながら来ているのに、ニコニコ笑いながら手術の準備をされて、すごくイライラしました。	不愉快で痛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。点滴施行時のネット等の取り扱いについて、十分気を付けるよう指導してまいります。	母の見舞中、清掃の方が一言もなくカーテンから入り清掃しました。こちらから「お疲れ様です。ありがとうございます。」と声をかけました。母は認知症で寝たきりで、反応も日和見的で薄くなってきています。せめて挨拶はできないものではないでしょうか。刺激は、わずかな意識の中で認識し生きる気力にもなると思っています。
不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後、このような事がないように手術準備等をするよう指導いたしました。	看護師さんによって説明の仕方が微妙に違うので、できるだけ統一すると誤解や再問い合わせが少なくなるのではと思います。	申し訳ありませんでした。接遇研修を行っておりますが、配慮に欠ける対応でした。責任者に連絡し、当該職員はもちろんのこと、同じような事が起こらないよう他の職員にも指導してまいります。
(看護部)	説明用紙の工夫やスタッフ間の情報共有などをしていきたいと思えます。貴重なご意見をありがとうございました。	(病院総務課)
子どもが廊下で遊び、走り回っていました。本来は親が注意するものですが、部屋では新生児が眠っているので、看護師さんから一言、静かにするよう促していただけたらと思いました。	ベッドを上下した時に看護師さんが介助してくれましたが、その際にボードに頭をぶつけられ少し腹立たしく思いました。もう少し、注意を払うべきでは。	髪の毛の臭いか、香水の臭いかわかりませんが、とにかく匂いが強すぎます。何とかしてください。
配慮が足りず、申し訳ございませんでした。産科病棟のため、面会の方が多く賑やかになってしまう時がありますので、今後は、入院中の患者さんや新生児がゆっくり休めるように十分に配慮したいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。	大変申し訳ございませんでした。今後、患者さんの状態に十分注意を払いながら、配慮を欠かさず、丁寧な対応をしてまいります。	申し訳ありませんでした。当該職員に早急に改善するよう注意いたしました。
(看護部)	夜、トイレのためにナースコールしたところ、2回目のコールの時には「端座位になってから呼んでちょうだい。自宅でも夜トイレに行くの？じゃあ、いつ寝てるの？昼間、寝てるの？」と強い口調で言われ、とても悲しく悔しい思いをしました。トイレの回数が多く、夜間、トイレに行くことは、入院時の用紙にも書きました。	(病院総務課)
不安でいっぱいのお客様に対する態度がありえなかった。嫌々処理をするという感じ。	辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。生活の視点から患者さんを援助させていただくのが看護師の仕事であることを改めて強く認識するよう、当該職員に指導するとともに、病棟の全職員にも話し合いの場を持ち指導いたしました。	救急で来院し、「玄関」の表示の車椅子を借りようとしたら、「救急用」の車椅子を利用するよう言われた。救急用はなかったし、そもそも車椅子を利用しなければならない患者に「ああでもない、こうでもない。」と不親切。患者の気持ちをもっと大切に。
不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。少しでも安心して入院生活を送っていただくため、患者さんの不安を理解し温かい対応を心がけるよう指導しました。貴重なご意見をありがとうございました。	辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。生活の視点から患者さんを援助させていただくのが看護師の仕事であることを改めて強く認識するよう、当該職員に指導するとともに、病棟の全職員にも話し合いの場を持ち指導いたしました。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。当該職員に注意するとともに接遇研修に参加させるようにいたします。
(看護部)		(病院総務課)
		以前の職員の方は「満」の表示が出ていても、空きを探して誘導してくれた。今日の方は空いていても何

投書・ご意見について

10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。

もせず、誘導してくれなかった。 申し訳ありませんでした。駐車場の案内係は第1、2、3駐車場の管理をしているため、一時的に誘導人数が減ることがあり、持ち場を離れて空いている駐車スペースを探すことが難しい場合がございます。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)	討してまいります。 (病院総務課) 保険証確認窓口で、割り込みが多い。特に老人。何かしらの工夫をすべき。 患者さんの目に付く場所に、一列にお並びいただくよう表記したプレートを設置いたします。また、患者さんに整列にご協力いただくため、担当職員が働きかけるよう努めてまいります。 (医事課)	声をかけてくださり、本当に心強く感謝の気持ちでいっぱいです。産後は、特に母乳を出すために何度もコツを教えてくれて、退院後の授乳も頑張りたいと思えました。ありがとうございました。 (産婦人科、4A) お産は本当に命がけだと思い知らされました。とても親切にしてくださいましたことや処置中の先生や看護師さんの言葉がすごくありがたく心強かったです。ありがとうございました。
病院内の水周りが良くない。 ご意見をいただきありがとうございます。建設後34年が経過し老朽化している部分もございますが、清潔感がある施設となるよう修繕・清掃により一層力を入れてまいります。 (病院総務課)	お礼のお手紙をいただきました。 (診療部・看護部) 先生方、看護師さん達が優しく、本当に感謝しています。 (診療部・看護部・薬剤科) 診療内容など医療に関する説明などが理解しやすいし、納得できる。 (診療部、救急外来) 夜の病院は不安でしたが、医師も看護師も話し方がとても優しく安心して母を任せることができました。	(4A) 快適な入院生活を送ることができました。空調などの細かなことについてもマメに声をかけてくださり、嬉しかったです。 (4A) 入院が長くストレスが溜まり不安定になりましたが、ずっと励ましてくれ心のケアもしてくれました。本当に心から感謝しています。
トイレの便座が冷たすぎる。 ご不便をお掛けし、申し訳ありませんでした。暖房便座への変更を検討いたしますので、今しばらくお待ちください。 (病院総務課)	(ICU) 皆様に本当によくしていただき、患者も家族も色々な面で救われました。ありがとうございました。 (3B) ここまで回復できたのも皆様のおかげです。本当にお世話になりました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました！皆さんもお元気で・・・	(4A) とても親切なケアのおかげで、心も体も安心して過ごすことができました。私の人生の中で、今回のお産はこの上ない良い経験となりました。これから子育てがんばります！ (4A、産婦人科外来) 他院から転院し、そのまま出産までお世話になりました。立会い分娩ができ、とても嬉しかったです。ありがとうございました。
トイレにオムツやパンツ替えができる所があるといいと思いました。 ご意見をいただきありがとうございます。新たにオムツやパンツ換えのスペースを確保するため、設置場所を検討しております。ご不便をお掛けしますが、今しばらくお待ちください。 (病院総務課)	(産婦人科、4A、産婦人科外来) 先生はとても優しく物腰柔らかく説明も丁寧でいつも笑顔で診察してくださいました。看護師さん達も対応が丁寧でわからないことなどもきちんと教えてくれます。出産から退院までお世話になりました。本当にありがとうございました。 (産婦人科、4A) 急な転院で不安なことも多かったのですが、先生、助産師さん、看護師さん、どの方も丁寧に優しく接してくださり、無事に出産することができました。おっぱいや傷のことを教えてくださり、退院後をイメージして生活できました。こちらで出産できてよかったと思います。ありがとうございました。	(小児科、4B、病院総務課) 先生、看護師さん、清掃の方、皆さん明るく元気でハキハキしていたので、気持ちがよかったです。質問しやすかったので、不安なことなく過ごせました。おいしい幼児食も喜んで食べてました。子どもへの接し方はさすがだなと思いました。勉強になりました。ありがとうございました！ (小児科、4B) 先生をはじめ、皆さんとても丁寧に説明していただいたので、とても安心・信頼できました。とても楽しそうにしている娘を見ると、皆さんの対応がどうだったのか、自然とわかります。親子共々、感謝しております。
病室からトイレが遠い。入口にわずかだけ段差がある。点滴台を引っ張っていくとつかかる。 ご不便をお掛けし、申し訳ありませんでした。建物の構造上、トイレまでの距離を改善することは難しい状況ですので、ご理解ください。新病院建設時には、病室とトイレの距離についても検討いたします。トイレの段差については、スロープのゴムを交換するなどの改善を行ってまいります。 (病院総務課)	(産婦人科、4A) 急な転院で不安なことも多かったのですが、先生、助産師さん、看護師さん、どの方も丁寧に優しく接してくださり、無事に出産することができました。おっぱいや傷のことを教えてくださり、退院後をイメージして生活できました。こちらで出産できてよかったと思います。ありがとうございました。	(小児科、4B) 環境が清潔に保たれていて、過ごしやすかったです。先生も看護師さ
トイレのドアが閉まる時、音が大きくてびっくりする。ダンパーをつけてはどうですか。 ご意見をいただきありがとうございます。これまで改善に向けて対応しておりますが、なかなか有効な改善に繋がっておらず、ご迷惑をお掛けしております。ダンパーの設置は、扉が閉まるまでに時間がかかるようになり、別の弊害があると予想されます。今後も良い改善策について検	(産婦人科、4A) 初めての産で不安で痛くてたまらない中、陣痛の時から常に優しく	

投書・ご意見について

10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>んもとても優しく、子どもが怖がることなく入院生活を送れました。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 引き続き、今の対応をお願いします。</p>	<p>頭の下がる思いでした。皆様の仕事に対する姿勢、レベルアップに努力されていることを痛感させられました。</p>
<p>(小児科、4B) 先生、看護師さん始め、皆さんとても優しく声をかけてくださり、気持ちが不安定な時も落ち着くことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(4B、病院総務課) 入院環境や説明は、よかったです。スタッフの対応もとてもよかったです。ありがとうございました。</p>	<p>(5A) 看護師さん達の献身的な看護で快適な入院生活を送ることができました。感謝しています。</p>
<p>(小児科、4B) 清潔で過ごしやすかったです。看護師さんは優しくて、とてもよかったです。先生が詳しく説明してくださったので安心しました。 先生・かんごしさんありがとうございました。元気になってよかったです。</p>	<p>(4B、病院総務課) 適宜、掃除に入っただき、とてもよかったです。子どもにも私達にも丁寧に接してくださって、ありがとうございました。</p>	<p>(5B) 優しい看護師さんばかりでよかったです。感謝しています。ありがとうございました。</p>
<p>(小児科、4B) 清潔で気持ちよく入院できました。先生にお話を聞きたい時も快く取り次いでくださり、安心できました。</p>	<p>(4B) 皆さん、とても優しく接してくれて嬉しかったです。1週間、お世話になりました。</p>	<p>(糖尿病・内分泌内科、6A) 先生はわかりやすく丁寧に説明してくださいました。看護師さん達は、忙しい中、点滴や下の世話を優しく丁寧に教えてくれました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 出産直後から保育器に入り、寂しく不安な気持ちでした。しかし、看護師さんから丁寧に説明していただき、安心してお願いすることができました。毎日書いてくれたノートも子どもの様子がわかったので、楽しみにしていました。これから育児がんばります！！お世話になりました。</p>	<p>(4B) 手厚いケアをありがとうございました。看護師さん達の明るい笑顔に主人も私も救われました。これから育児が始まりますが、ぼちぼち頑張っていきたいと思います。本当にありがとうございました。</p>	<p>(腎臓内科、血液内科、薬剤科、6A) 先生・薬剤師さんは、いつも明るく話やすく、質問にもわかりやすく答えてくださり、安心して治療を受けることができました。本当に感謝しています。看護師さんは、きめ細やかなケアで、体調面だけでなく、精神面も支えていただきました。入院して改めて、住んでいる所に素晴らしい病院があつてよかったです。本当にありがとうございました。</p>
<p>(4B) 親切に対応していただきました。以前に看ていただいたスタッフの方も「大きくなったね。」と成長を見てもらえるのは本当に嬉しく思います。</p>	<p>(4B、病院総務課) 大騒ぎする年齢ですので、個室を準備していただいたのはとても助かりました。子も親も不安でしたが、皆さんがとても優しく親切にしてください、安心して入院生活を送ることができました。また、清掃員の方が隅々まできれいにしてください、気持ちよく利用することができました。ありがとうございました！</p>	<p>(診療部、6A) 先生、看護師、その他の皆様にとっても親切にしてくださいました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 優しく丁寧に話や説明をしてくれてよかったです。</p>	<p>(4B) 丁寧な説明でわかりやすく、質問するとすぐに対応してくれました。どの看護師さんも優しく、子どもも安心して入院生活を送ることができました！ありがとうございました。</p>	<p>(診療部、6A) 親切な対応をしていただきました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 優しい人たちがばかりで、居心地がよかったです。ありがとうございました。ごちそうさまでしたー</p>	<p>(4B) みんな親切でよかったです。</p>	<p>(6A) 先生、看護師、皆さん優しく丁寧に教えてくれました。</p>
<p>(4B) 皆さん、とても優しく接してくださったので、少し部屋を出たりする時など、お願いしやすかったです。子どもにも声をかけながら処置してくれていたのが、よかったです。</p>	<p>(耳鼻咽喉科、4B) 手術に当りましては、先生、看護師、スタッフの皆様大変お世話になりました。とても親切にしてください、無事退院となりました。これからのご活躍をお祈りいたします。</p>	<p>(6A) 皆さん嫌な顔一つせず、接してくださいました。</p>
<p>(4B) 皆さんに優しく声をかけていただきました。お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(診療部、5A、5B) 先生の適確な説明や看護師さんの明るく優しく親切な対応に感謝の気持ちでいっぱいです。挨拶など教育が行き届いていることがよくわかりました。看護師さん達の確認する手順（本人に名前を言わせる、リストバンドと点滴の名前の確認）には、</p>	<p>(循環器内科、7A) 先生はじめ看護師の皆様全員が明るく親切で、心地よく検査入院ができました。ありがとうございました。</p>
		<p>(循環器内科、7A) 今回のペースメーカーの電池交換は、全く痛みもなく時間も今までの半分くらいで、本当に感謝しています！看護師の皆さんにも親切にしてくださいました。ありがとうございました！</p>
		<p>(循環器内科、7A、栄養科)</p>

投書・ご意見について

10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>職員の皆様が優しく声をかけてくださり、病気に関係ない世間話をしてくださり、孤独で不安を抱えた心を癒してくれました。本当にありがとうございました。先生は、前日に病室まで様子を見に来てくださり、お話をしてくださって、不安な気持ちを解消してくださいました。感謝申し上げます。また、変化のある食事をご準備くださりまして、ありがとうございました。おいしくいただきました。</p>	<p>ありましたが、先生や看護師さんに細やかに対応していただきました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 家族でもできない優しい言葉遣いで心がほぐれます。病気を忘れ、元気にしていただきました。とても居心地のよい病院です。看護師の皆様、ありがとうございました。</p>
<p>(循環器内科、7A) 先生はじめ看護師さん全員が親切に接してくださり、安心して入院できました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 先生、看護師さんの親切・優しさに大変感動しました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 看護師さんは、どんな疑問も適確に処理してくれ、入院中、ストレスを感じなかった。病棟全体が、活気があり笑顔の絶えない居心地のよい場所でした。皆様、大変お世話になりました。</p>
<p>(循環器内科、7A) どのような場面でも冷静沈着に対処してくださいました。無事退院できるのは先生のおかげです。全ての看護師さん、親切でした。手術中、温かい手でぎゅっと手を握ってください嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 男性、女性の看護師さん、全員の対応が親切・丁寧で安心できました。特に夜勤は大変だと思います。頭が下がります。日本の医療はこういう方々で成り立っているのだと思いました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) どの看護師さんもいつも親切に対応してくださり、本人も家族も大変感謝しています。本当にありがとうございました。</p>
<p>(循環器内科、7A、薬剤科) 一つ一つの説明がしっかりしていて、よくわかり本当によかったです。大変ですが、頑張ってください。</p>	<p>(7A) ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 皆さん、よくしてくださいました。</p>
<p>(循環器内科、7A、7A、薬剤科) 一つ一つの説明がしっかりしていて、よくわかり本当によかったです。大変ですが、頑張ってください。</p>	<p>(7A) 皆さん疲れているはずなのに、元気いっぱい明るく接してくれて、嬉しかったです。</p>	<p>(7A) 職員がそれぞれ自分の仕事を十分にやっているように見受けられます。</p>
<p>(循環器内科、7A) 適切で大変素晴らしい診療です。今後もよろしく願いいたします。看護師の皆様、とても優しく適切でした。ありがとうございました。</p>	<p>(7A、栄養科) とても親切なスタッフでした。安心して過ごせました。これからも患者の皆様が安心して治療し、リスタートできる中継点であってほしいと思います。食事も質・量、とてもよかったです。中央病院がんばれ！！</p>	<p>(7A) 明るく対応していただき、ありがとうございました。</p>
<p>(循環器内科、7A) 親切・丁寧に診ていただき、先生に心より感謝し、御礼申し上げます。看護師の皆様にも心より御礼申し上げます。大変お世話になりました。</p>	<p>(7A) 対応してくれた看護師さん全員、とても親切な対応でした。挨拶も色々な所できちんとされていて、言葉遣いもしっかりされていた。</p>	<p>(7A) 聞きたいことはすぐに答えてくれたり、言葉が出てこない時は言葉が出てくるまでしっかり待って聞いてくれました。とても親切にしてくださいました。</p>
<p>(循環器内科、7A) 先生、看護師さん、スタッフの方々、皆様親切で気持ちよく過ごすことができました。ベッドの位置など細かい心遣いをいただきました。外の景色や富士川楽座のイルミネーションに心を癒され、快適に入院生活を送ることができました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 親切。丁寧。安心。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 何度も苦しくなったりしましたが、その度に温かく声をかけてくださり、感謝しています。細やかな対応をしてくださり、ありがとうございました。</p>
<p>(循環器内科、7A) 先生や病棟の皆さんが親切に声かけをしてくれて、気持ちが落ち着きました。</p>	<p>(7A) 看護師さんが優しくて、毎回「ありがとうございました。」の言葉があり、とてもよかったです。とても忙しそうですが、きびきび働く姿、同じ女性として、母として、妻として、エールを送ります。頑張ってください。</p>	<p>(7A) 皆さん親切でした。</p>
<p>(循環器内科、7A) 初めてのカテーテル検査で不安が</p>	<p>(7A) 皆さん明るくて、不自由なく過ごせました。</p>	<p>(7A、栄養科) 栄養士の方に指導していただき、安心しました。院内の方々には大変お世話になり、心より感謝申し上げます。</p>
	<p>(7A、ICU) 初めての入院でしたが、看護師さんに優しく接していただき助かりました。</p>	<p>(7A) 皆さん優しくよかったです。</p>
	<p>(7A) 看護師さんの対応、言葉遣いがよかったです。何に対しても説明、対応を丁寧にしてくださいました。会えば必ず挨拶してくれました。</p>	<p>(7A) 親切。笑顔での対応。</p>
		<p>(7A) ありがとうございました。他に言葉はありません。</p>
		<p>(7A) 看護師さんは仕事が山ほどあり、</p>

投書・ご意見について

10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。

見ていると本当に大変な仕事であると思いました。気持ちよく退院できること、本当に感謝しています。

(7A)

キレイにさせていただけてありがたかったです。

(7B)

皆様非常に親切で、思わず涙が出てしまう。本当にありがとう。