

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。

お礼のお手紙をいただきました。

（脳神経外科、ICU）
治療方法の丁寧な説明、全力投球での治療に感謝です。看護師の皆様も心を尽くして看護してくださり、椅子に座る私と膝を折って視線を合わせて説明してくださる態度に頭が下がります。

（3B）
親身な姿勢に励まされ、頑張っただけ早く治そうという気持ちになりました。看護師さんの優しさ、テキパキとした仕事ぶりに感心しました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

（小児科、4B）
毎日、先生が状態や今後のことを教えてくれて安心できました。看護師の方は皆さん親切でした。

（小児科、4B）
なかなか受け入れてもらえる病院がない中、中央病院に入院させてもらい、先生やスタッフの方によくしてもらい、本当によかったと思っています。ありがとうございました。

（小児科、4B）
看護師の皆様は、母乳についてなど優しく丁寧に教えてくださいました。明るい雰囲気だったので、気持ちも少し紛れました。先生も丁寧に質問に答えてくれ、説明もわかりやすかったです。ありがとうございました。

（小児科、4B）
先生や看護師さんが優しく、親切に接してくださったおかげで、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。

（小児科、4B）
先生の丁寧な説明で安心できました。看護師さんも優しく丁寧に感謝しています。ありがとうございました。

（小児科、4B）
何事も初めてなので先生や看護師さんが細かく説明してくれて助かりました。

（小児科、4B、救急外来）
先生の説明が丁寧で、忙しくても朝・夕に顔を出してお話してくださり、今後についても安心できました。看護師の方は皆さん、小児科にふさわしく子どもに優しくかったです。救急外来でも丁寧に、テキパキ対応してくださいました。

（4B）
説明が丁寧で、子どもにも優しく接してくださり気持ちよく過ごせました。ありがとうございました。

（4B）
看護師さんが優しく一生懸命看護してくださったので、安心して赤ちゃんを預けることができ、大変感謝しています。

（4B）
丁寧に説明していただいたので、不安なく入院させていただいております。話も聞いてくださり、ありがとうございます。皆さんの笑顔が素敵です。

（4B）
私が不安な時は温かい言葉をかけてくれ、子どもの体調が良くなったら一緒に喜んでくれました。来た時から本当に支えてもらいました。ありがとうございました。子どものことも可愛がっていただき、とても嬉しかったです。

（4B）
皆さん優しく親切で安心して赤ちゃんをお任せできました。無理なお願ひも聞いてくれて本当にありがとうございました。お世話になりました。

（4B）
正確かつ丁寧な対応で、人柄の表れる看護師さん達でとてもよかったです。安心して療養できました。

（4B）
看護師の皆様、優しく楽しく接していただいてありがとうございました。息子もにこにこ笑顔いっぱいでした。ありがとうございました。

（4B）
子どもに優しく接してくださりすごく嬉しかったです。本当にありがとうございました。

（外科、5B）
看護師の皆様、励まされ、爽快な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。

（5B）
お世話になりました。ありがとうございました。

（5B）
心のこもった優しい対応をしていただき、感謝しております。頑張ってください。

（代謝一般内科、整形外科、6A、リハビリテーション科）

連携よく治療していただきました。ありがとうございました。看護師の皆様も本当にありがとうございました。

（6A）
注射を痛がった私の気を静めるために、私の手をずっと握っててくださいました。とても心強かったです。思いやりをありがとう。

（形成外科、3C）
手術中、先生や看護師さんが励ましてくれて、安心したし不安なく手術を受けることができました。ちょっとした心配りが患者の心を癒してくれ、手術時も気持ちを強く持つことができました。本当にありがとうございました。私も小さな優しさを大切にしていきたいと思ひます。

（看護部、病院経営課）
方針が掲げられていて全体的に良かった。看護師の方などスタッフの方は親切でした。

（臨床検査科）
いつも丁寧にしてくださり、ありがとうございます。採血は痛くないです。

（中央放射線科）
放射線治療の最終日を迎えました。スタッフの皆様の優しい言葉や温かいご支援をいただき、とても嬉しくありがたく、心より感謝申し上げます。「生きよう」と思うようになりました。もう少し頑張ってみようと思ひます。スタッフの皆様のご健康を心より祈念いたします。

（受付）
キャビンアテンダントのような服装で愛想が良く、気持ちが良い。最近、皆さん感じが良いです。

ご意見等について回答いたします。

診察時、わからないことを質問したら大きな声で人を馬鹿にした。体調が悪くて病院に来たのに、かえって病気を悪くする。

大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当該医師には、患者さんへの配慮を欠かさぬよう指導いたしました。当該医師も含めスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。

（泌尿器科）

患者を待たせないでほしい。忙しいのはわかるけど、できるだけ患者

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。

の身になってほしい。

この度は、配慮が足りず申し訳ありませんでした。外来では常に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、現状では時間通りに診察が進まないこともございます。そのため、外来ではできるだけ患者さんに声をかけるように努めておりますが、今後は待っている患者さんにさらに気を配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。

（外科、外科外来）

かなりきつい勤務体制をしていると思った。製造業で行っている4回勤務2日休みになれば、しっかり休めると思う。

貴重なご意見をありがとうございます。看護部では、現在、ワークライフバランスを考えた勤務体制を検討しているため、今回のご意見も参考にさせていただきます。ありがとうございました。

（看護部）

呼び出し状況の設備が有効に活用されていないと思う。トイレに行きたくても順番がわからず我慢してしまう。

この度は不自由な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院では呼び出し状況がわかるように外来表示板を使用しておりますが、検査結果待ちや処置等により診察の順番が前後する場合があります。その際の混乱を避けるため、基本的に診察中の患者さん番号のみを表示しています。今後は診察順番が近づいたことがわかるように表示の検討をまいります。待ち時間に席をはずされる場合は、受付に声をおかけください。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部、病院経営課）

駐車場が満車なのに、職員が停めているのはおかしいと思う。

駐車場の混雑により、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。職員の駐車につきましては、業務上必要と認められる場合、一部許可しておりますのでご容赦ください。ただし、それ以外につきましては、不要な駐車をさせないよう徹底してまいります。

（病院経営課）

ベッドの上の個別照明が明るすぎるように思います。

貴重なご意見をありがとうございます。今後の改修の参考とさせていただきます。

（病院総務課）

案内係は声かけもしないし、順番待ちの誘導もしない。目立たないので、腕章か帽子が必要だと思います。ボランティアの方も活気がありません。メガネをかけた管理職のような方は何をしているのでしょうか。

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。10月1日から1階エントランスホールに案内係を配置いたしました。順番待ちの誘導等も業務の一つですので、積極的に声かけをするよう指導してまいります。制服は他の医事業務職員とは違うものとし、首にスカーフを巻き、目立つよう工夫してありますので、ご理解いただきたいと思います。ボランティアの方についても活気ある接遇を心がけるよう注意してまいります。また、暴力などの迷惑行為に対応するため、院内の警備を担当している職員を配置しております。

（医事課）

姓と住所の変更だけなのに時間がかかり過ぎだと思います。予約をしてあったのに遅くなってしまいます。受付をしてから変更手続きをする等、考えてほしいです。

ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。患者さんの名前や住所は保険資格確認の重要な項目のため、受付前に手続きを行い、診察券の名前を変更する必要があります。このため、受付後の変更手続きは、事務の混乱を招くこととなりますので、実施できない状況です。できる限り早急に処理できるよう努めてまいりますので、ご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

（医事課）