

# 投書・ご意見について

11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。

<b>ご意見等について回答いたします。</b>	者さんの状況に気を配っていくように努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (病院経営課・病院機能改善委員会)	の改善や職員のスキルアップに努めてまいります。また、病室への退院会計のお知らせにつきましては、退院時のお荷物が多いことや、お支払いの金銭準備等を考慮して、このような形としておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (医事課)
検査結果が出ないと呼ぶことができないなら、受付ボックスの下に「検査結果が出たらお呼びする」旨を書いておけば、待つ方はイライラがなくなります。	<b>病棟に患者さんが気軽に楽しめるリハビリがあれば暇つぶしになると思います。</b>	<b>お礼のお手紙をいただきました。</b>
外来受付では、診察前に検査をする方に対して、結果が出てから診察することをお伝えしていましたが、十分な対応ができず不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は外来受付の窓口はその旨を表示し、ご理解に繋がるようにいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (看護部)	患者数増加に伴う様々な対応により、建物自体が手狭になっている現状では、場所の確保ができないため、リハビリ機器等を導入することは難しいと考えております。導入費用、空間的制約、患者さんの年齢・疾病の傾向等も考慮しながら、より過ごしやすい病院となるよう、今後も様々な視点から患者サービス向上に関する検討を進めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (病院経営課・患者サービス向上委員会)	(泌尿器科) 入院・手術の際、些細な質問にも嫌がらず丁寧に答えてくださいました。次の治療も頑張れます。なかなかご本人には申し上げられませんが、いつもありがとうございます。
外来表示盤に番号が表示されませんが、3人分表示できるのに、科によっては診察している人の番号しか表示されません。患者が時間を有効に使うために、ちゃんと表示してほしいです。	<b>売店のパンが高い。値下げしてもいいのでは。</b>	(ICU) 説明が丁寧で助かりました。お世話になります。よろしく願います。
検査の結果、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、診察中の患者さん番号のみ外来表示盤に表示している診療科がございます。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、何卒ご理解くださるようお願いいたします。 (病院経営課)	売店には安いパンも置いてございますが、時間帯によっては、売り切れている場合も考えられます。今後は、安いパンを多く売店に置けるよう検討してまいります。この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (病院総務課)	(ICU) 親切な細かな説明でとても安心しました。
<b>お会計の職員の対応が暗い。もっと明るく愛想よくしてほしい。</b>	<b>入院患者の妻や夫は駐車料金を優遇していただけないでしょうか。例えば、1回につき100円など。毎日のことなので、何百円も出すのは大変です。</b>	(小児科、4B) 先生、看護師さんがとても親切で、子どものくだらない話にも笑顔で話してくれて、とてもありがたかったです。お世話になりました。ありがとうございました。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。担当職員には、接客時の対応について改善するよう指導いたしました。 (病院経営課)	当院の駐車場は、土地所有者様のご理解をいただき、借地という形で大半を確保しております。このため、駐車場をご利用いただく皆様には応分の負担をお願いしております。また、医師より付き添いが必要であると判断された入院患者さんの付き添い者には、許可車両として1日108円で駐車できる引換証を発行しておりますのでご理解ください。 (医事課)	(小児科、4B) 不安でしたが、先生や看護師さんがとても優しく安心してできました。ありがとうございました。
<b>予約しているのに、ひどい時は1時間以上も待つことがあります。何のための予約なのでしょう。待ち時間は長いのに診察はあっという間に終わります。会計でも待たされ、家に帰ると疲れきって何もできません。</b>	<b>退院の手続きが遅い。会計は下でやればいいと思う。わざわざ病棟に来たりする。移動時間が無駄。</b>	(小児科、4B) 緊急手術・入院となったため、不安がありましたが、スタッフの方々に丁寧に説明していただけたので、落ち着いてお話を伺うことができました。先生、看護師の皆さんがとても優しく、何度も声をかけてくださり、夜、娘一人でも怖くないようにしていただきました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。待ち時間については患者サービス向上の重要な課題と位置づけ、毎月各科の状況を統計データで確認し、予約枠の見直しや検査台の増設など時間短縮に向けた取り組みを行っています。外来患者数の増加もあり、長くお待たせすることもあろうかと思いますが、待っている患者さんにお声がけをするなど、患	大変お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。今後は、会計処理のスピードアップを図り、少しでも早くお帰りいただけるよう、手順	(小児科、4B) 先生、看護師さんが優しくかったです！皆様の母子への優しい対応に心が救われました。退院まで安心して過ごすことができました。本当にありがとうございました！お世話になりました。 (4B) 要望にすぐ応えてもらえてよかったです。

# 投書・ご意見について

11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。

(4B) 皆さん、優しくてよかったです。ありがとうございました。	(産婦人科、5A) 皆様説明がわかりやすく、退院まで笑顔で親切にしてくれました。ありがとうございました。	た。
(4B) 皆さん、優しく接してくださり、ありがとうございました。	(血液内科、6A) 皆様方の心からの看護に母も感謝していたと思います。家族も慣れない看護に不安でしたが、先生や看護師の方々からの助言や温かいお言葉に励まされ、最期まで頑張ることができました。どうもありがとうございました。	(7A) 満足！
(4B) 子どもが気持ち良さそうに過ごしていて、良い環境でよかったです。	(血液内科、6A) 先生からの配慮、看護師さんの至れり尽くせりの看護、大変ありがたく感じました。お体に気をつけてお励みください。本当にありがとうございました。	(7A) 看護師さん、大変親切にしてくださり、頭の下がる思いでした。
(4B) お願いすると、すぐに対応してただけでよかった。	(糖尿病・内分泌内科、6A) 検査結果と患者の状況について、親切に説明していただきました。治療内容と今後の方針について説明を受け、安心できました。	(7A) 看護師さんは優しく安心感があり、病院の暗いイメージが全くありませんでした。
(4B) 皆さん、本当に良い方ばかりで入院中も気持ち良く過ごすことができました。ありがとうございました。	(6A) 先生方、献身的な看護をしてくださる看護師の皆様、大変感謝しております。	(7A) ありがとう！満足！！
(4B) わからないことばかりで不安でしたが、上手にミルクを飲めるようになり、一安心です。皆さん、優しく接してくださり、安心してお預けすることができました。ありがとうございました。	(6A) 認知症の進行している父を優しく穏やかに看護していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。多忙にもかかわらず、献身的に看護している姿に頭が下がりました。いつも笑顔で対応していただき、感謝しています。“白衣の天使”でした。本当にありがとうございました。心の支えでした。	(7A、薬剤科) 質問に対して、丁寧に噛み砕いて説明してくれた。
(4B) とても親切に対応していただけたので、安心できました。ありがとうございました。	(循環器内科、7A) 点滴の際、とても気遣ってくれた。気さくに話しかけてくれる。先生、看護師の皆さん、ありがとうございました。	(7A、栄養科) 会話等に好感が持てた。エレベーター利用時に職員の方がてきぱきと対応してくれた。食事がおいしかった。
(4B) 簡易ベッドの使用を申し入れた際、付添者の体調を配慮してくださり、患者である赤ちゃんにコット、付添者にベッドを使用するよう提案してくださいました。産後間もないため、大変助かりました。ありがとうございました。	(循環器内科、7A) 初めての入院で心配していましたが、説明を始め診療等において親切であり、満足しています。ありがとうございました。	
(4B) 優しくかった。	(循環器内科、7A) 些細な質問にも嫌がらず、丁寧に答えくださいます。次の治療も頑張れます。ありがとうございました。看護師さんも患者さんに優しいです。	
(4B) お世話になりました。ありがとうございました。	(7A) とても優しく面倒をみてくれまし	
(4B) 笑顔で接してくれて、とてもよかったと思う。一緒に考え悩んでくれて、一人というより、シェアしてくれたのでよかった。		
(神経内科、糖尿病・内分泌内科、5A) 皆様の温かく優しい、きめ細やかな支えを受け、本人も家族も頑張ることができました。先生はじめ、5A病棟スタッフの皆様からいただいたご厚情に心より御礼申し上げます。本当にありがとうございました。		