

投書・ご意見について

12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。

痛い箇所を触診するわけでもなく、こちらの質問にしっかりした返答もなく、不信感を感じました。それ以降、他の先生に診てもらっています。

信頼していただけるような対応ができず、申し訳ございませんでした。市民の皆様の期待に応えられるよう、当該医師はもちろんスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。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。

（外科）

膀胱鏡検査の際に前開きの紙パンツを支給していただけると、受診の際の羞恥心が多少薄れる。

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。当院泌尿器科でも検査用使い捨てパンツを使用することにしました。現在、製品について検討しております。貴重なご意見をありがとうございました。

（泌尿器科）

外来で呼ばれないので、救急患者がいるのかと思って待っていたのに、皆さんの様子から診察ファイルがどこかから出てきて慌てているようでした！ありえない！もっとしっかりしてほしいです！

予約されていたにも関わらずお待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後、受付スタッフはさらに待合の様子を確認し、診察介助者と協力して声をかけるようにいたします。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

朝は駐車場に案内の方がいらっしゃいますが、12時頃はいらっしゃいませんでした。入って左側の方に行ったら満車で、矢印通りに進むと出口から出なくてはならなくなり、逆走することになって、向かいから来た人に迷惑をかけました。わかりにくいです。

案内係の従事体制を検討するとともに、表示の仕方について検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

朝、第1駐車場へ入る際、東側から右折ではいる車は交差点あたりまで並んでかなり待たされます。一方、

西側から左折で入る車は待たずに入ることが多いです。ずっと待っている車より先には入れてしまうのです。これはおかしいと思います。係の人の誘導で左折で入るのを禁止してほしいと思います。それが、道路に待機する車を減らし、交通安全にも役立つと思います。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。今後、駐車場のスムーズな利用に向け、駐車スペースの拡大などを検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

正面玄関から入って右手にある外来案内図に2階生理機能検査室の案内がない。わかりにくくて困りました。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。わかりやすい案内図と表示の仕方について検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

入院環境について、スペースがもう少し広いといいと思います。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。施設改修の際には、快適にご利用いただける設備となるよう検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

トイレ、洗面所が少ないです。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。施設改修の際には、十分な数のトイレ・洗面所を確保できるよう検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

病室の電気が暗い。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。施設改修の際には、適切な照度となるよう照明設備を検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

病室の壁の下全体の汚れがひどい。窓の欄干が埃だらけです。もう少し隅々まで行き届いた清掃をお願いいたします。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。行き届いた清掃を行うよう清掃担当者に指導い

たしました。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

ATM前のトイレに入ろうとしたら、清掃の方にならされました。

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清掃職員に厳重に注意いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

きれいな個室で景色もよく、快適な入院ができました。ありがとうございました。ただ、個室の洗面所の前に鏡がないのは困りました。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。施設改修の際には、鏡の設置について検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

会計窓口は10番と11番がありますが、並んでいる人は10番と11番の間において、空いた方へ移動しています。高齢者の方はそれに気付かず、しっかり並んでいる人が嫌な思いをしました。窓口が2つあるなら足元の床にマークを付れたり、壁面に案内をすると嫌な思いをする人が減ると思いました。

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。会計窓口10番・11番の床に、それぞれの窓口に並んでいただくようテープを貼り付け、改善いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

（医事課）

女性外来で不妊治療をしています。周期終了時、判定を受けて会計がないことが明らかなのに、会計番号を出力し、会計をし、「今日のお会計はありません。」の表示を見ることが無駄で苦痛です。働きながら治療をしているのでなおさらです。以前も同じ改善要望をしていますが、改善する気がないようでしたがっかりです。とても残念です。

ご不便をおかけして、申し訳ございません。不妊治療については、治療方法や期間が様々で費用が発生するケースもあります。支払いの有無については診療内容を確認しなければ、判断できないため、計算終了まで患者さんにお待ちいただいております。ご理解とご協力をお願いいた

投書・ご意見について

12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>します。 (医事課)</p>	<p>(4A) 3人目のお産でしたが、こちらで産むのは初めてでした。子どもを取り上げてくれた助産師さん、看護師さん、皆さん本当に親切でした。夜中でもおっぱいの指導をしてくれ、快適な入院生活を送ることができました。お家に帰ってからのの方が大変ですが、がんばります！！本当にありがとうございました。</p>	<p>が、安心できました。子どもが、担当の先生のこと好きと言っていました。</p>
<p>付き添いで来ているのに駐車料金が 高い。毎日毎日、何百円も払うのは 大変なので、もっと安く、または、 無料にしてほしい。</p>	<p>(4A) 母乳が出なくて不安でしたが、マッサージをしていただき、夜中やお忙しい時でも、搾乳に付き合ってくださいました。おかげさまで、母乳が少し出るようになり、本当に感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 何も心配することなく安心して入院 できました。子どもにだけでなく親 にも優しく対応してくれたので、1 日も嫌な思いをしませんでした。皆 さんに協力していただき、助けてい ただくことができました。ありがと うございました。</p>
<p>当院の駐車場は、土地の所有者の 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。な お、医師に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 添いの方には、許可車両として1日 108円で駐車場を利用できる引換証 を発行しております。ご理解いた だきますようお願いいたします。 (医事課)</p>	<p>(4A) 出産したばかりで精神的にも肉体的にも 疲れていたのですが、不安なこと 体のこと、一つ一つ丁寧に嫌な顔 もせずやってくてくださいました。 本当にありがとうございました。</p>	<p>(4B、薬剤科) 薬など、わかりやすく説明してもら ったので、とてもよかったです。 皆さんにとってもよくしていただき、 ありがたかったです。ありがとうございました！！</p>
<p>見守りのために、フロアにスーツ 姿で立っているのは大変見苦しい。 せめて、事務服を着るなどして、来 院者へ不愉快な思いをさせないよう に。</p>	<p>(4A) NICUに入る、すごく不安でした。 でも、看護師さん達がいつも明るく 赤ちゃんにたくさん話しかけて、か わいがってくれている様子がわか ったので、だんだん安心して預けら れるようになりました。</p>	<p>(4B) NICUに入り、すごく不安でした。 でも、看護師さん達がいつも明るく 赤ちゃんにたくさん話しかけて、か わいがってくれている様子がわか ったので、だんだん安心して預けら れるようになりました。</p>
<p>ご指摘の職員については、午前中 の外来患者さんが多い時間帯だけ、 院内暴力や苦情等にいち早く対応 し、安心、安全な環境を提供するた め、渉外担当として正面玄関付近に 常駐しております。ご理解いた だきますようお願いいたします。事務服 等の着用については、今後検討して まいります。 (医事課)</p>	<p>(4A) 皆さんとても親切でした。</p>	<p>(4B) 大変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>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>(小児科、4B) 個室でゆったりと過ごせた。丁寧に 入院時の説明をしてくれた。皆 さん優しく、親切だった。ニコニコ していて、なんか安心する。先生は、 とてもいい先生でした。</p>	<p>(4B) 2回目の入院。大変お世話になり ました。娘を楽しませてくださったり、 私の体調まで気遣っていただいたり、 感謝しています。皆様、ありが うございました。</p>
<p>(4A) 親切な助産師さんが多く、助かっ た。</p>	<p>(小児科、4B) 先生も看護師さんも優しくしてく れて嬉しかった。</p>	<p>(4B) 看護師の皆さんが優しく対応して くれたので、とても安心できました。 産後で体力・気力が回復していない 中、不安がたくさんありましたが、 いつも笑顔で対応してくださるこ とで徐々に気持ちが楽になりました。 わからないことや同じことを何度聞 いても丁寧に説明してくれたこと で、不安が少しずつ消えていきま した。退院するまで、毎日ノートに 様子を書いてくださったこともあ りがたかったです。全てに感謝して います。本当にありがとうございました。</p>
<p>(4A) 7年前と変わらず、看護師さん含め スタッフの皆さんが優しく、居心地 がよかった。</p>	<p>(小児科、4B) NICUに行くかもしれないという覚 悟はありましたが、いざ保育器の中 に入っている赤ちゃんを見ると不安 でいっぱいでした。しかし、落ち着 いて話してくれる先生方に全て任せ よう！と思いました。ベビーを大切 にしてくれる様子を見て、安心とい うか大丈夫だなと思いました。</p>	<p>(4B) 詳しく教えてくださったり、忙し いのに対応してくださったりしたこ とが、印象に残りました。</p>
<p>(4A) 心配性の私に対して、いつも優しく 丁寧に配慮してくれました。陣痛 で苦しむ私を励ましてくれたこと で、どれほど頑張ることができたか。 皆さんの言葉、手のぬくもりは、患 者にとって、とても大きなものです。 これからも励まし続けてください。</p>	<p>(小児科、4B) 小さく生まれて、赤ちゃんだけ1 か月近く入院し、先生や看護師さん のお世話になりました。退院した後 のことなど色々聞いていただき、安 心できました。</p>	<p>(4B) 初めての入院でしたが、思いのほ か快適に過ごせました。わからない ことは、聞けばすぐに答えてくれた</p>
<p>(4A) 明るく元気で言葉遣いも丁寧に、 安心して療養できました。ありが うございました。</p>	<p>(小児科、4B) 入院時の説明はわかりやすかつ た。皆さんとてもよくしてくださ り、ありがたかったです。親も子も突 然の初めての入院で不安ばかりでし</p>	

投書・ご意見について

12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。

ので、問題ありませんでした。痛がる息子と不安な私に、とにかく優しく接していただき、本当に感謝です！！なかなか会えない先生との橋渡しもしてくれ、すぐに対応してもらい、とても心強かったです。1か月間、ありがとうございました。

(4B)

毎日、その日の様子をノートで教えてくれたり、気軽に話をすることができて安心しました。直接母乳が上手くいなくて相談するとアドバイスをくれ、悩みを聞いてくれたので、すごくよかったです。ありがとうございました。

(4B)

看護師の方々が皆優しく、丁寧に接してくださり、感謝しています。育児が初めてでわからないことばかりですが、一から教えてくれて、とてもわかりやすく、赤ちゃん達も安心して見てもらえています。ありがとうございます。

(4B)

赤ちゃんが入院してしまって、自分が産んだ子のように思えなかったのですが、直接授乳したり、おむつ交換をしていくうちに実感が沸いてきました。看護師さん達の雰囲気良かったので、わからないことを質問しやすくよかったです。

(4B)

看護師さん達がとても丁寧に優しく接してくださり、安心して赤ちゃんを預けることができました。とても小さかったので不安はありましたが、日々の成長に不安も吹き飛びました。ノートに目を通すのが楽しみでした。本当にありがとうございました。

(4B、患者サービス向上委員会（病院経営課）)

スタッフの皆様が笑顔で接してくださり、子どもも安心して治療ができました。ありがとうございました。院内コンサート、楽しめました。しばらく会うことのできなかつた姉妹と一緒に演奏を聞くことができ、お姉ちゃんも嬉しそうでした。サンタさんとトナカイさんとタッチもできて満足気でした。

(4B)

入院環境・スタッフの対応は、けっこういい。

(4B)

いままでお世話になりました。ありがとうございました。

(4B)

入院時の説明は、わかりやすかった。急なお願いにも対応していただけて、助かりました。

(4B)

入院時の説明は、丁寧にしてくださいました。いつも子どもに丁寧に優しく接していただき、ありがとうございました。点滴の二重チェックがあったおかげで、漏れていたことにも対応していただけて、ありがたかったです。患者に寄り添う姿勢でいてくださるので、とても安心できました。ありがとうございました。

(4B)

2回目ですが、入院時の説明がわかりやすく親切でよかったです。どの方も優しく、とにかく清潔感があり、息子も安心していました。私もこのスタッフさん、大好きです！

(4B)

書類の書き方等、丁寧に説明してくださいました。とても優しく接してくださったり、子どもに声をかけてくださったりして、嬉しかったです。

(4B)

毎回、優しく丁寧に対応していただき、嬉しかったです。わからないことや不安なことなどを相談しても嫌な顔せず教えてくださり、安心できました。2度目の入院となりましたが、娘のことを覚えていてくれた方もいて嬉しく思いました。ありがとうございました。

(4B)

人工呼吸器を付けた時は不安でしたが、面会に行く度に、受け持ちの方が状態やケアを教えてくださいましたので、安心しました。とても丁寧に対応してくださっていたので、安心してお任せできました。

(4B)

常に掃除されていて清潔感があり、しっかり管理されていました。スタッフの方は常に優しく対応してくれて嬉しかったです。

(耳鼻咽喉科、5A)

先生は優しくはっきりわかりやすく治療方法を話され、大変信頼でき安心して治療することができました。お二人の若い看護師さんは、心

の底から出る笑顔で「大丈夫、必ず治りますよ。」と優しい言葉をかけてくれ、本当に助けられました。これから末永く皆様に愛される看護師さんでいてください。期待しています。病院関係者の皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

(麻酔科、5A)

優しい看護師さん達のおかげで安心して入院生活を送れました。特に感謝をしていることは、手術が不安な私の背中をさすって手を握ってくれた先生。術後も病室まで様子を見に来てくれた先生と看護師さん。本当にありがとうございました。

(5A)

時を惜しまず、声かけ・見回りをしてくださいました。点滴・尿意・湿疹・パジャマや靴下の汚れ・便座に座る時や立つ時など、様々な場面で良い方法をアドバイスして良い方向に導いてくれたこと、嬉しく思いました。

(5A)

看護師さんは親切で優しい。年寄りにもってこいの人。いつもにこにこして感じがいい人。病気が治ってしまう。

(外科、麻酔科、5B)

初めての入院・手術だったので、不安がありました。退院まで痛みの点滴や傷口の対応も優しく丁寧にもらい、安心できました。看護師の皆さんの笑顔とゆっくりした口調で話してくれるのは、安心感があります。先生が朝夕必ず様子を見に来てくれたので、気になる点も聞いて安心できました。手術翌日は麻酔科の先生にも声をかけていただき、状況を聞けました。全般的に安心感が持ててよかったです。

(5B)

入院中は、看護師さん達がとても親切でよかったです。こんなに親切でいいのかしらと思うくらいです。

(呼吸器内科、6B)

先生、看護師、スタッフの皆様。手厚い看護のおかげで本日退院することができました。深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

(腎臓内科、6B、栄養科)

入院期間は短かったです。スタッフの皆様の明るさや忍耐に支えられ、残された時間を楽しく生きよう

投書・ご意見について

12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。

と透析導入を決めることができました。皆さんの優しさ、明るさはどうして保たれているのでしょうか。きっと患者にはわからない“精神”があるのですね。それに癒され、また希望を持って生きられる患者が増えることでしょうか。ありがとうございました。先生はじめ看護師さん、見えないところで支えてくださった調理の方々に感謝しております。毎回、食事が楽しみでした。

（内科、6B）
診療内容は不安感を持ちませんでした。対応してくださる方の明るさ、忍耐の精神が素晴らしいと思います。入院中、皆さんから大切なものをいただきました。

（6B）
大変お世話になりました。入院中は、皆様の温かい看護、優しさ、明るさのおかげで、安心して穏やかに過ごすことができました。ありがとうございました。大変なお仕事ですが、尊きお仕事です。頑張ってください。

（循環器内科、7A）
先生はじめ看護師の皆さん、ありがとうございました。

（循環器内科、7A）
先生には3回お世話になりましたが、信頼でき心強かった。看護師さんは、肩が苦しくて眠れない時に湿布を貼ってくれました。気持ちよくやっていただき、ありがとうございました。そして、血圧測定やお世話してくださった後、「ありがとうございました。」とおっしゃる言葉がとてもさわやかでした。私の方が「ありがとうございました。」です。

（循環器内科、薬剤科、7A）
優しい言葉遣い、きめ細かな心遣い、大変気が休まりました。検査・治療にあたってくださった先生と看護師さん、感謝しています。中央病院に初めてお世話になりましたが、検査・治療を受ける者の気持ちによく配慮してくださいました。薬剤師さんも看護師さんも気持ちに寄り添って優しく細かい点まで気遣ってくださいました。困ること、心配になることは一つもありませんでした。

（循環器内科）
先生は、わかりやすくお話してくださいました。

（循環器内科、7A）
対応が丁寧でわかりやすい。病気の説明、対処方法、これからの行程も順序立てて話してくれ、わかりやすい。

（循環器内科、7A）
先生、看護師さんに親切に対応してもらいました。今後は生活習慣に気をつけたいと思います。

（循環器内科、7A）
本当にありがとうございました。夜中のナースコールや車椅子の移動、トイレの処理など、数多くのご対応に頭が下がる思いです。おかげさまで、本日退院の運びとなりました。皆様も健康に気をつけて、頑張ってください。

（循環器内科、7A、リハビリテーション科）
普通なのかもしれませんが、先生・看護師の方々が、大変尽くしてください、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。皆様、ありがとうございました。

（7A）
入院中はお世話になりました。

（7A、ICU）
優しくあった。皆様の温かい心遣いに感謝いたします。ありがとうございました。

（7A）
皆さん、明朗で丁寧。

（消化器内科、7B）
先生、看護師さん、清掃の方々、全ての方が献身的で親切でした。ありがとうございました。先生には、わかりやすく説明していただきました。

（消化器内科、7B）
先生、看護師さん全員が、とてもテキパキしていて親切で、ありがたく思いました。夫にとって、初めての入院でとても不安でしたが、先生の説明・処置、看護師さんの優しさに本当にありがたく思いました。ただただ感謝です。ありがとうございました。

（7B）
看護師の皆様、大変お世話になりました。長期のしかも突然の入院でしたが、皆様の優しい声かけで救われました。ありがとうございました。症状にすぐ対応して下さったり、毎日様子をチェックして下さったり、遠慮なく訴えることができたこ

とに感謝しています。6人部屋にいたので、皆様のご苦勞がよくわかりました。本当に頭が下がります。不規則な勤務でお疲れでしょうに、明るい声かけに本当に感謝しています。病室に戻ることがないように、自宅でも養生に努めます。ありがとうございました。

（形成外科、3C）
入院中はお世話になりました。手術後、痛みがないので、腕が良いと思います。

（麻酔科、3C）
看護師さんはみんな頑張っていました。対応に大満足です。麻酔科の方々の対応にも満足しています。

（3C）
きれいな個室で景色もよく、快適な入院ができました。ありがとうございました。