

投書・ご意見について

3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。	し訳ございませんでした。施設改修の際には、空調の調整が簡単にできるような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)	後8時までとなっておりますが、患者さんの病状やご家族の方の仕事等の都合によりこの限りではありません。しかし、他の患者さんのご迷惑になる場合がありますので、ご不明な点や質問等がありましたら、お気軽に病院スタッフにお尋ねいただくよう入院案内にてご案内してまいります。また、面会時間は患者さんの十分な安静と療養のために設定しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (医事課)
つわりで辛く、車椅子で看護師の方に病棟まで連れて来ていただきました。私がそのような様子でもかかわらず、受付の2人の女性は私語を続けていました。身長・体重を測らなくてはならず、必死に耐えている中、その光景が忘れられません。こちらに見向きもせず、夢中になって話す勤務態度には目を疑いました。大変残念です。	6A病棟のトイレのドアにフェルト片などを5センチくらい貼っていただければ、閉めた時に大きな音が出ないのでは、と思います。	
この度は、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。受付カウンターでの私語を慎み、対応に留意するよう指導いたしました。今後、このようなことがないように患者さんの思いに寄り添った行動を心がけてまいります。 (看護部)	今後、トイレのドアの防音対策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)	
患者が会計票を渡しても言葉を発することなく、金額だけを言って対応。小銭を探す暇も与えず、お札をパツと持っていき、つり銭も黙って渡し、「お大事に」もなく、次の人が来たらどけと言わんばかりに指で明細票をはね飛ばす。失礼です。	個室と456号室にも時計をつけてほしいです。	お礼のお手紙をいただきました。
一部の職員の態度により、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。ご意見を真摯に受け止め、思いやりと笑顔で対応できるよう努めてまいります。 (病院経営課)	ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。各病室への時計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)	(診療部) 病状や検査結果などをわかりやすく丁寧に説明してくれました。本当にありがとうございました。
留守番電話に着信があったがメッセージはなく、びっくりして折り返したが、病院のどこからの電話かわからなかった。病院からの電話はそれほど重いものだと認識してほしい。必ずメッセージを残すか交換手に折り返し電話があったら繋ぐよう伝えておくべきではないか。ちゃんとシステム化してほしい。	入院受付で、1回の説明で聞き取れず何もかも初めてでわからないからお聞きしているのに、周りに人がたくさんいる前で、怒ったように「だから、私の言っていることは…」ときつい口調で言われ、とても傷つきました。あのような方は病院のイメージを悪くすると思います。	(産婦人科、4A) 先生はじめ助産師さんや看護師さんの支えがあり、無事わが子に会えたことを幸せに思い、感謝しています。ありがとうございました。
この度は、不安を抱かせることとなり、大変申し訳ございませんでした。電話連絡時に患者さんやご家族等が不在の場合は留守番電話にメッセージを残すよう、全ての部署に通知し指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。 (患者サービス向上委員会(病院経営課))	この度は、心無い対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今回のご指摘を受け、入院受付をはじめ、受付窓口スタッフ一同で接遇について協議いたしました。今後は、全ての職員が患者さんのお気持ちを第一に考え安心して来院していただける病院であるよう努めてまいります。 (医事課)	(小児科、4B) 先生や看護師さん達も子どもの視線で話してくれて大変ありがたかったです。子どもは「家に帰りたい気持ちもあるけど退院することが少しつまらない」と言っていました。
部屋の乾燥がひどく、夜中にのどがカラカラになってしまった。	面会に来られる方のモラルもあるが、面会時間が設定されているのかと思うほどずさんである。ひどい人は、午前7時30分には面会に訪れる。午前中の病室は、検温・採血・回診・シーツ交換等忙しい時間帯であるにもかかわらず、デンと座り込み、邪魔としか言いようがない。現行では午後1時からとなっているが、患者と昼食をとりたい面会人もいるだろう。面会時間は正午よりとし、正午前の面会は厳しく禁止すべきである。ただし、手術日と翌日、入退院のための入室は例外であるが。	(小児科、4B、病院総務課) 前回も今回も病室等どこを見ても清潔で使用しやすかったです。お掃除をしてくださっている方に感謝です。病室からの景色が素晴らしく、子どもは同時に見える新幹線やバスに感動していました。夜遅くの入院でしたが、詳しくわかりやすく説明していただきとても助かりました。どの方も優しく親切に接してくださいました。息子も「先生や看護師さんがみんな優しくていいよね。」と言って喜んでいました。ありがとうございました。中央病院を利用できたことに心から感謝しています！
この度は、ご不便をおかけし、申	面会時間は、原則午後1時から午	(小児科、4B) 最初は不安ばかりでしたが、先生をはじめ看護師さん達がとても優しく親身になってくださり、感謝しています。お世話になりました。
		(小児科、4B) 先生をはじめスタッフの皆様がとても優しく丁寧に説明・対応してくださったので、安心して入院生活を送ることができました。大変感謝し

投書・ご意見について

3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。

しております。ありがとうございました。

（小児科、4B）

生れてすぐに子どもと離れることで不安や心配な気持ちがありました。NICUの看護師さん達がとても親切に対応してくださり、安心してお任せすることができました。先生も毎日声をかけてくださり、その日の様子を細かく話してくださったので、とてもありがたかったです。子どもだけでなく母親の私のことも気にかけて温かく接してくださり、気持ちの面で不安に思うことがなくなったのが本当にありがたかったです。短い間でしたが、本当にお世話になりました。ありがとうございました。

（小児科、4B、病院総務課）

壁紙のミッキーさんがよかったです！優しい先生、看護師さんが多かった。

（小児科、4B）

丁寧に説明してもらい、安心して検査を受けることができました。笑顔で対応してもらい、とてもよかったです。先生の対応も良く、安心して過ごせました。

（小児科、4B）

先生や看護師の方々はとても感じがよく、皆さんから色々なお話を伺うことができ、また、かわいがってくださっている様子が伝わってきて、安心して入院させることができました。初めは入院と聞き、不安や寂しさなど色々な思いがありましたが、すぐに不安な気持ちはなくなりました。長い間、お世話になりました。ありがとうございました。

（小児科、4B）

皆さん、毎日元気いっぱいの笑顔で対応してくださって、心が温かくなりました。皆さんの笑顔で元気をいただきました。ありがとうございました。わからないことはとても丁寧に教えてくださり、家での看護をもう少し頑張れそうです。先生の対応の早さに心から感謝の気持ちでいっぱいです。今後もお世話になると思いますが、よろしく願いいたします。

（4B、病院総務課）

入院環境はいつも綺麗な状態で心地よく入院生活を送れました。すごく親切に優しく対応していただきました。おかげ様で、子どもは苦にならずに入院生活を送ることができま

した。

（4B、病院総務課）

清潔でごみの分別等もわかりやすかったです。初めてのことでオロオロしてしまいましたが、不安を取り除く言葉をかけていただき、安心しました。子どもにも優しく声をかけてくれ感謝しています。短い入院でしたが、大変お世話になりました。ありがとうございました。

（4B、病院総務課）

キャラクターや壁紙などがかわいらしく、プレイルームもあってよかったです。入院時の説明はわかりやすく丁寧でした。荷物を持ってくださったり、とても親切でした。子どもがすごく泣く中、優しく接してくださいました。

（4B、病院総務課）

毎日、お部屋をキレイにさせていただいて気持ちよかったです。笑顔で対応していただいて不安が和らぎました。お世話になりました。ありがとうございました。

（4B、病院総務課）

日当たりもよく、壁紙もかわいくてよかったです。わからないことを教えてくださいましたし、同じようなことを何回聞いても嫌な顔せず対応してくださって嬉しかったです。短い間でしたが、お世話になりました。不安な気持ちを解消できましたし、笑顔と声かけで楽な気持ちで過ごせました。本当にありがとうございました。

（4B）

丁寧に説明してもらえました。対応は優しく丁寧でした。

（4B）

入院中は安心して預けることができました。病気のこと以外に不安はありませんでした。無事に退院できたのでよかったです。

（4B）

とっても優しかった。

（4B）

NICUでしっかり管理し預かってくれるので、とても安心できた。これからしっかりと育てていきたいと思う。

（4B）

部屋は南向きで明るかった。部屋の外に出られないが、おまるを用意してくれてあり、汚物処理も簡単でよかった。入院時の説明では、丁寧

に教えてくれた。皆さん、明るく親切でした。

（4B）

とても快適で、安心して過ごすことができました。入院時の説明はわかりやすく、話だけだと忘れてしまうことがありますが、紙などももらったのでよかったです。皆さんとても親切で笑顔でいてくださったので、全く不安にならずに過ごすことができました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。

（4B）

個室のため、泣き声を気にしなくてよかったです。安心しました。丁寧に対応していただき、ありがとうございました。

（4B）

わかりやすい説明でした。親切に対応していただき、ありがとうございました。

（4B）

NICUの皆さんが、とても親身になってくださり、安心して預けることができました。ずっと一緒にいることができず様子がわからないため心配なこともありましたが、細かいアドバイスや指導、安心させてくれる声かけもたくさんしてくれ、助かりました。交換日記があったり、精神面でもケアしてくださったりと、ただ赤ちゃんのお世話をしてくださるだけではなく、皆さんの対応がとても温かく素晴らしかったです。本当にありがとうございました。ここでお世話になったことを忘れずに、頑張っていきたいと思います。

（4B）

皆さんに助けってもらったので心配なく入院生活を送れました。おかげ様で元気になり、退院できて嬉しいです。ありがとうございました！

（4B）

赤ちゃん、親とのコミュニケーションをたくさんとってください、よかったです。会話の中で色々不安を解消できました。どの看護師さんも丁寧に優しく対応してくださり安心してお任せすることができました。わからないことや疑問に思ったことも一つ一つ丁寧に教えていただき、その都度、不安や心配を解消できました。その日にあった出来事を話してくださったり、毎日記入してくださるノートも離れている間の子

投書・ご意見について

3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。

どもの姿を知ることができて嬉しかったです。短い間でしたが、今まで本当にお世話になりました。ありがとうございました。

(4B)

急な入院でしたが、しっかり説明していただきました。親切、丁寧に対応していただき、夜間にも確認に来ていただいたので、安心できました。本当にありがとうございました。

(4B)

スタッフの方には、とってもよくしてもらっています。

(4B)

短い入院でしたが、しっかり説明してもらえてよかったです。皆さん親切で過ごしやすいかったです。ありがとうございました。

(4B)

丁寧に説明してもらいました。毎日、子どもに優しく、明るく、楽しく接していただいて、息子は病院が楽しいそうです。保護者にも丁寧な対応をしてくださり感謝です。

(4B)

初めての入院でしたし、内気な性格の子なので、硬くなっていましたが、ほぐしてくださるよう声かけをしていただきました。ありがとうございました。

(4B)

皆さんとても優しく親切でした。ありがとうございました。

(4B)

皆さんとても親切で説明もわかりやすかったです。沐浴、母乳の飲ませ方やマッサージも教えていただき、ありがとうございました。今回、母子同室で入院でき、赤ちゃんのお世話に慣れたので、家に帰ってからの育児の不安を解消できました。

(4B)

優しい看護師さんや先生で居心地が良かったです。ありがとうございました。これからも子ども達のために頑張ってください！

(4B)

皆さんとても優しく安心してました。本当にありがたかったです。

(4B)

皆さん丁寧に、優しく対応してくださいました。ありがとうございました。

(4B)

夜間の入院にもかかわらず、丁寧

に説明してくださって、わかりやすかったです。皆さん、優しく接してくださいました。ありがとうございました。

(4B)

非日常的なことなので、少し心配していましたが、家での生活に近い環境で、予想以上に日々を快適に送れていたようなので、よかったです。子どもを安心して任せられる対応をしていただけて、よかったです。

(診療部、6A)

皆さんお若いのに親切に対応してください、安心して入院することができました。本当にありがとうございました。

(7A)

丁寧な対応でわかりやすく、とてもよかったです。

(7A)

皆様に大変よくしていただきました。

(7A)

カテーテル処置後で動揺しており、夜中に看護師さんに色々話を聞いてもらいました。本当に嬉しかった。

(7A)

親切にしてください、とても心強かったです。ありがとうございました。