

投書・ご意見について

4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。

赤ちゃん健診を同じ医師が行っているため、その医師の患者はいつも以上に待つ。他の医師も赤ちゃん健診をするか、希望者は他の医師が診察するようにしてもらいたい。また、受付職員がいないことが多く、聞きたいことがあっても聞けない。必ず1人はいてほしい。

出産後退院前のベビー診と3か月健診は経験豊富な医師が担当し、お子さんを優先して診察することを方針としており、お子さんの健診は診察前に一般撮影を行うことで早めの診療を心がけております。希望者を他の医師が診察するというご提案については、今後の参考とさせていただきます。

受付職員は、医師や看護師に確認をとるため、一時的に受付を離れる場合があります。受付に呼鈴を取り付けてありますので、お手数をおかけし申し訳ありませんが、必要な場合は呼鈴を鳴らしていただきますようお願いいたします。

（整形外科）

3時間待ちでした。改善してほしい。

お待たせしてしまい、申し訳ございません。

眼科は、様々な検査を必要とする診療科で、散瞳検査（眼球の内側の状態を調べる検査で、点眼して瞳孔が開くまでに30分程度かかります。）のような時間がかかる検査も多くあります。また、前の週に医師が学会に出席していたことにより、その他の週に振り分けていた予約患者さんがいたことに加え、診療科側では人数を調整することができない新規の患者さんが多かったことが重なり、お待たせする状況となりました。

病院として、待ち時間の苦痛軽減及び待ち時間自体の削減に取り組んでおり、眼科では2名という少ない医師数の中で、外来及び病棟における効率的な診察・治療に努めておりますので、どうぞご理解ください。

（眼科）

救急車で眼科を要請しましたが断られました。富士市内の病院は断られ、富士宮市立病院で受入れてもらいました。身体障害者で富士宮市立病院に通院するのは、負担がかかります。なぜ断られたのでしょうか。

眼科は2名の医師で診察・治療を行っておりますが、その日は1名が学会出席のため不在でした。患者さんの容態は手術が必要な所見であり、眼科医1名で対応できる状態ではないと判断しました。通常の2名体制であれば救急要請にお応えできたものと考えております。どうぞご理解ください。

（眼科）

複数科を受診予定で、最初の科の受付で「2番目に受ける科は、すぐに診察してくれるから先に行って来て」と言われ行きました。30分以上待たされ、最初の科の診察時間が過ぎ、「これ以上待つなら最初の科へ戻ります」と言ったら、「そうしてください」と言われました。元の科に戻ったら「診察時間を過ぎている！」と叱られました。連携が取れていない上、患者のせいにするのは最低です。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。外来では、受診する科を電子カルテで把握し、スムーズに診察が進むよう努めておりますが、この度は他科との連携不足からご迷惑をおかけする結果となりました。今後は、このような事のないよう他科と連絡を取り合い、待ち時間の短縮に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

以前働いていた方が、受付の中に入って職員と話していた。もう関係ない人間なのに、私服で受付の中に入っているのは見ている方が不快です。受付の職員も話に夢中で、患者が来ていることに気付かずにいました。いくら元職員でも関係者の入る場所に立ち入るのは良くないです。受付の人も注意すべきです。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、このような事がないよう私語を慎み、業務に専念するよう職員へ指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

検査説明の部屋のドアがいつも開いていて、通る時に中にある職員がこちらを見ているので、ドアを閉めていただきたい。「使用中」とか「空き」などの札を付けてほしい。

貴重なご意見をありがとうございます。検査説明室では、検査説明のほか、苦情のために大きな声を出される方が来られる場合があります。危険防止のため、ドアを開放しておりますので、ご理解をお願いいたします。今後も丁寧な対応を心がけてまいります。

（看護部）

ナースコール時の対応が遅すぎる。緊急度が高いので、ナースコールをしたが、ナースセンターからゆっくり歩いて来るのはいかがなものか。

看護師の対応が遅く、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ナースコールには直ちに対応するよう指導いたしました。患者さんの立場で考え、十分に注意して行動してまいります。

（看護部）

ナースセンターの近くだったので、夜も話し声などがよく聞こえました。けっこう聞こえます。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ナースセンター内での会話は、十分注意するよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

乳児の入院だったので、昼間はなかなか寝てくれず、お風呂へ行くことができませんでした。安心して部屋を離れられるようにできるシステムがあればいいなと思いました。

ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。入院時の説明は翌日にもう一度行っていますが、説明に不足のあった点を改善してまいります。いつでも看護師にお声をかけてください。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

病室を移動した際、職員の方が荷物を運んでくれましたが、部屋に来てから荷物を全てベッドの上に置いて、収納を一切助けてくれませんでした。家族がいないのに。患者一人で収納し、すっかり疲れしました。また、男性職員が尿道カテーテルを外すのには抵抗があります。いくつになっても女は女ですから。配慮が足りません。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後はこのよ

投書・ご意見について

4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>うなことがないよう、移動後の対応は患者さんにお声をかけ、同意のもと、収納させていただきたいと思えます。</p> <p>また、尿道カテーテル抜去の際も配慮が足りず、申し訳ありませんでした。できる限り、患者さんの希望に沿った対応を心がけていきたいと思えますが、男性看護師も働いておりますので仕事へのご理解もよろしくお願ひします。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p>	<p>基本スケジュールに印刷される番号は、診察の順番に影響しません。患者さんの重症度や検査待ちの時間により診察順が前後することはありますが、基本的に予約枠の順番で診察が行われます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（患者サービス向上委員会・病院経営課）</p>	<p>たします。貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>
<p>掛け布団に前の人の血のようなものが付いていた。</p>	<p>患者図書コーナー・飲食スペースに水道がありますが、石けん、ペーパータオルホルダーがない。不衛生です。</p>	<p>夜は特に暑くて寝にくい。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申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。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>
<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。退院後は必ずシーツ交換をしておりますが、気がつかず申し訳ありませんでした。スタッフにお声をかけていただければ、直ちに交換いたします。今後は、このような事がないよう十分注意してまいります。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p>	<p>ご不便をおかけして、申し訳ございませんでした。石けんとペーパータオルを設置いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>外来表示盤に診察の順番が表示されていますが、科によっては次の人の番号しか表示していないので、全部の枠に番号を入れていただきたい。トイレに行ったり、電話をかけたりする目安になります。以前、受付で聞いたため息をつかれたから、もう二度と受付では聞きたくない。</p>
<p>ちょっとしたことでも意見を書きたいと思うのですが、意見箱に限られた場所にしかないのが不便です。地域連携室前は、検査説明の職員の方が見ている嫌です。扉を閉めてほしい。意見箱が売店付近やトイレなどにあれば、気兼ねなく取れ、気兼ねなく入れられます。現状では、意見をしたい人が紙を取りにくく、入れにくいです。</p>	<p>トイレトーパーの芯は汚物入れではなく、外のゴミ箱に捨てるように張り紙をしたらどうでしょう。芯が邪魔で、肝心のナプキンが捨てられません。</p>	<p>検査の結果、処置等により、診察の順番が前後することがあります。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。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>
<p>意見箱の設置場所について、患者サービス向上委員会で検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（患者サービス向上委員会・病院経営課）</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。注意喚起の張り紙については、今後、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。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>入口で挨拶をしている職員の方々がいますが、中には職員同士で話していて自分たちには見向きもしない。</p>
<p>外来の受付時間前に玄関の外で待っている。予約受付機も1番で通っている。しかし、保険証の確認は8番です。順番を守るようなシステムにしてほしい。</p>	<p>個室に水道がないので、手が洗えなくて困りました。</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。水道の設置については、今後の施設改修の際に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。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>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。接遇の基本である挨拶から再度確認し、思いやりと笑顔の対応を心がけ、患者さんに気持ちよく来院していただけるよう努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>
<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。これまで、受付機の移設や並び方の変更を実施いたしました。引き続き、円滑に受付ができるよう検討を重ねてまいります。また、保険証確認窓口の職員も患者さんに不平等感を感じさせぬよう配慮してまいります。</p>	<p>ベッドの柵がスムーズに下りない。子どもを抱っこしていると、上げ下げできなくて困った。近くに自動販売機があるとよかった。</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。ベッド買い替えの際には、片手でも楽に操作できるようなものを検討してまいります。また、自動販売機についても、施設改修の際に設置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。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>保険証確認窓口で並んでいる時に横から入ってくる人がいます。本来なら受付職員が注意して列に並ばせるのに、その職員は注意もせず横入りの人の受付をしていた。真面目に並んでいる人がいるのだから、注意して！！</p>
<p>なお、予約をされている場合、受付機を通る順番、保険証確認の順番、</p>	<p>部屋のあちこちに髪の毛が落ちていて、とても気になりました。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。清掃担当者に行き届いた掃除を行うよう指導い</p>	<p>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。今後は、患者さんの気持ちを汲み、並ばれている皆様が不平等とならないよう気配りを忘れずに対応いたします。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p> <p>保険証確認が遅い。</p> <p>お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。できる限り患者さん</p>

投書・ご意見について

4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。

の待ち時間を減少させ、スムーズな処理ができる環境を整えるよう努めてまいります。
(医事課)

お礼のお手紙をいただきました。

(内科)
先生の対応がとてもよかったです。

(泌尿器科、3B)
声の優しさが痛んだ心を癒してくださいました。処置の際は、看護師さんがダブルチェックしてくれたので、安心いたしました。先生は、私の質問に嫌な顔一つせず、すべて答えてくださり、感謝いたしております。

(麻酔科、4B)
病室に診察に来た先生は、子ども目線で優しく楽しく声をかけてくれました。廊下ですれ違ったり、プレイルーム前を通りかかったりする看護師さんにも気軽に声をかけやすく、気持ちよく過ごさせていただきました。ありがとうございました。

(小児科、4B)
先生をはじめ看護師さん達にはとても優しく接していただき、大変感謝しております。子どもは怖がることなく、リラックスして入院生活を送れたと思います。子どもと離れることが度々ありましたが、安心して預けることができました。子どもが入院したことで、病院で働かれている方々の大変さがとてもよくわかりました。くれぐれもお身体をご自愛ください。本当にありがとうございました。

(小児科、4B)
心配な気持ちもありましたが、ノートにその日の様子を書いてくれるので、とてもよかったです。柔軟に対応してくださり、質問に対しても折り返し先生から連絡をくれたり、素早い対応がよかったです。

(小児科、4B)
初めての産で赤ちゃんが保育器に入ることになったので、とても心配でしたが、看護師の方や先生が丁寧に説明して下さったので、安心できました。本当にありがとうございました。

(小児科、4B)
夜中の入院でしたが、スタッフの方がテキパキと説明して下さいま

した。子どもの体調不良は心配で不安だらけですが、先生も看護師さんも話を聞いてくださり、ありがたかったです。子どもが元気になってよかったです。本当にありがとうございました。

(小児科、4B)
NICUへの入院となり、とても不安でした。看護師さんは親身になって話を聞いてくださり、先生も丁寧に説明をしてくださり、安心して子どもをお願いできると感じました。

(小児科、4B)
わかりやすい説明と親切な対応をしていただきました。

(4B)
とてもわかりやすい説明をしてくださり、気遣いが良く子どももリラックスしていました。

(4B)
職員の皆さんはとても温かく接してくださいました。子どもに対して、優しくしてくれたことはとてもありがたかったです。

(4B)
説明がとてもわかりやすかったです。皆さん優しくてよかったです。

(4B)
どのスタッフも、子どもや私に丁寧に接してくれて、よかったです。

(4B)
入院環境も入院時の説明もとてもよかったです。スタッフはとても優しくかったです。

(4B)
調味料を用意してくださり、ありがとうございました。症状が出た際は、丁寧に説明してくださり、安心しました。ありがとうございました。

(4B)
とても親切に接して下さる看護師さん達でした。

(4B)
皆さんとても優しく丁寧に、すぐに対応してくれたり、声をかけてくれたりしたので、助かりました。入院当初は不安もありましたが、今はとても元気になりました。本当にありがとうございました。

(4B)
とても温かい対応で、安心して過ごすことができました。子どものことを覚えていて下さった方もいて、うれしかったです。安心して過ごせる場所ですが、戻ってくるこ

がないよう元気いっぱい過ごしたいと思います。皆さん、ありがとうございました。

(4B)
初めは不安しかありませんでしたが、元気になって本当によかったです。皆さんには心から感謝しています。ありがとうございました。

(4B)
急な夜間の入院でも丁寧に説明してくださり、色々わかりやすかったです。親切な対応に感謝しています。息子のことをかわいがってくださって、ありがとうございました。

(4B)
入院環境が良く、説明はとてもわかりやすかった。スタッフは親切で良い。

(4B)
個室なので、とても快適に過ごせました。レンジがあって、よかったです。どの看護師さんも子どもへの声かけがすごく優しくて、安心感があり、途中から子どももニコニコして治療を受けるようになりました。

(4B)
長椅子があったので、とてもよかったです。2回目の入院でしたが、丁寧に説明していただきました。どのスタッフさんも話しかけやすく、子どもより目線を下げて丁寧に優しく対応してくれました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

(4B)
生まれたら一日中子どもと一緒にいられると思っていたのに、保育器に入ってしまったので、限られた時間しか会えないのは寂しかったです。しかし、会えた時には大きな喜びを感じられました。

(4B)
とても親切で助かりました。お世話になりました。

(5A)
勤務が交替する時、必ず声をかけてくれるため、担当が明確でした。こちらの苦痛や不安を軽減して下さって、感謝しています。皆様の明るく優しい笑顔と声かけに救われました。大変お世話になりました。ありがとうございました。

(5A)
皆様に親切にしてください、不安なく入院生活を送ることができまし

投書・ご意見について

4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。

た。心より感謝しております。ありがとうございました。

（外科、5B）

皆様、大変お世話になりました。相変わらず、優しい言葉をかけてくれ、明るく親切に接していただき、どれだけ元気をいただいたか。入院の度、いつも感じてきました。助けてくださった先生、これからは少しずつ体力をつけ、小さな孫の達の成長を元気に見守りたいと思います。

（外科、5B）

わからないことを丁寧に教えてもらえて、助かりました。入院時から退院まで親切に対応していただき、感謝しています。分け隔てなく患者さんに声をかけ、時間や人数が足りない中で働くスタッフの皆さんの姿に感激しました。お仕事大変でしょうが、体調には気をつけてください。お世話になりました。ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

温かな看護のおかげで、安心して入院生活を送ることができました。毎日、本当にお疲れ様です。担当の先生には、検査をしていただき、病棟まで車椅子を押していただきました。丁寧な説明、質問に対する詳細なお返事、ありがとうございました。カテーテル室のスタッフの皆様、大変お世話になりました。ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

画像説明も理解しやすく丁寧でした。看護師さんが大変なお仕事をきちんとしてくださっている様子が見られ、今回は付き添いでなく、私自身が患者として入院し、改めてありがたいと感じました。

（循環器内科、7A）

救急搬送され、すぐにカテーテル治療をしていただきました。診察台に横になった時は不安でいっぱいでしたが、先生はじめスタッフの皆様の優しい声かけですっかり落ち着きました。二度目の手術も成功し、本当に先生のおかげと感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

迅速、親切、丁寧な対応、手術の技術力・レベル、わかりやすい説明等々に安心、感謝。熱心に仕事をする若手医師に益々のご活躍とご研鑽

に期待。先生の適切なご判断で日程を早めていただき安心しました。執刀してくださった先生の実力にも感動しました。

（循環器内科、7A）

先生、本当にありがとうございました。看護師さんも皆親切で、心優しく助かりました。ありがとうございました。大変お世話になりました。皆様もお元気で。

（循環器内科、7A）

看護師の皆さんはいつも明るくニコニコと対応してくれました。先生はわかりやすく説明してくれました。ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

先生は非常に親切丁寧で気配りをしてくれ、看護師の皆さんもしっかりと仕事をされていました。全員に感謝しています。

（循環器内科、7A）

先生、看護師さん、会計の方、皆様優しく接してくれて心が癒されました。カテーテルの時も先生が声をかけてくれました。皆様も身体に気をつけてお願いいたします。

（循環器内科、7A）

先生、看護師さんの対応に満足しております。

（循環器内科、7A）

親切で礼儀正しい。説明をわかりやすくしてくれる。

（心臓血管外科、7A）

とても心配していた手術は神の手で無事に成功し、退院することができます。ありがとうございました。

（7A）

お世話になりました。ありがとう。

（7A）

入院から退院までよかったです。

（7A）

親切で丁寧に接していただき、安心して検査を受けることができました。

（7A）

大変ご迷惑をおかけしたにもかかわらず、優しく接していただきました。ありがとうございました。

（7A）

看護師さんの対応が良く、優しく、気持ち良く入院することができた。

（7A）

皆さん、親切でした。

（7A）

看護師皆さんの笑顔の援助。入院でわからないことや心配事があっても、看護師さんの笑顔でほっとする。

（消化器内科、7B、リハビリテーション科）

先生には的確な診断、退院後のアドバイス等をしていただきました。患者と家族に寄り添う信頼できる先生で、感謝しております。リハビリでは、少しでも食が進むよう、工夫して昼食を食べさせてくださいました。看護師の皆さんにも心温まる看護をしていただき、感謝しています。ありがとうございました。

（7B）

入院中はお世話になりました。ありがとうございました。

（7B）

1か月間、献身的な看護をしていただき、ありがとうございました。厚く御礼申し上げます。

（3C）

大変お世話になりました。汚くて随分と嫌な思いをさせてしまいました。お礼の申し上げようもございません。大分、痛みも楽になりました。本当にありがとうございました。

（看護部）

退院の朝、身体を拭くタオルを用意していただきました。さっぱりしました。