

# 投書・ご意見について

8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>	<b>ンして感じが悪い。駐車券を黙って渡したり、挨拶をしても無視する。</b>	<b>上の照明のスイッチが不良で、つきも悪い。シャワー室にシャンプー台がほしいです。トイレの個室をもう少し広くしてほしい。点滴台が入ると便座に座りにくくなる。</b>
以前、エスカレーターで転倒した方がいるのに、対策が徹底していない。	この度は、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。日頃から業務中の言葉遣いや態度には気をつけておりますが、指導が行き届かなかったと深く反省しております。今後は、このような事がないよう指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)	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、より使いやすい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)
エスカレーターでの転倒・転落を防止するため、乗る際は手すりに掴まるよう放送や看板などで注意喚起しております。また、杖歩行の方やエスカレーターの利用が不安な方には、エレベーターの利用をお願いしております。エスカレーターを安全に利用するため、皆様のご協力をお願いいたします。 (医療安全対策室)	<b>患者の付き添いでもない職員のエレベーター使用が目にも余る。しかも混んでいる。</b>	<b>もう少し床掃除をしてほしいなと思いました。</b>
同室の子供の年齢の幅が広すぎる。静かにしたい大きな子と、ぐずってしまう小さな子は別にした方がいいと思う。	当院のエレベーターは、患者さん等に使用を限定しておらず、職員との共用となっております。今後も使用される方に配慮を欠かさぬよう心がけてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 (患者サービス向上委員会（病院経営課）)	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。清掃担当に行き届いた清掃を行う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。 (病院総務課)
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。小児病棟は、感染対策として部屋を分けているため、幼児と学童が同室となる場合があります。今後も同室者に対しては、ご理解とご協力をお願いしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)	<b>以前、祖母がお世話になった時に病室の窓から中庭が見えて、そこに草がぼうぼうに生えていたので、せめて草を抜くかお花があつたらいいのと思いました。</b>	<b>排水口が何名かの髪の毛でいっぱいでした。トイレにあるようなペーパータオルがあるのいいと思いました。そうすれば、各自で取れると思います。浴場が広いので、シャンプーやボディソープをシャワーの近くに置ける所があるのいいです。洗面所の注意書きの「55度のお湯注意してください」は赤字にした方がいいと思います。誰でも目に付くように。</b>
看護師さん達はとてもいい人たちだと思いますが、引継ぎやコミュニケーションが取れているのか不安です。朝、「点滴台はいらぬ」と言ったのに、部屋移動するまでずっとそのままだったりとか。	病院建物周囲の雑草については、定期的に抜き取り作業等を実施しております。引き続き、維持管理に注意を払ってまいります。なお、平成24年度に正面玄関前の噴水跡地を花壇に改修しベンチを設置しましたので、気分転換をしたい時などにご利用ください。 (患者サービス向上委員会（病院経営課）・病院総務課)	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。排水溝については、清掃担当に行き届いた清掃を行うよう指導いたしました。また、ペーパータオルやシャンプー置き場、注意書きなどについては、対応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)
申し訳ありませんでした。不必要となった点滴台は早急に片付けるように指導しました。患者さんに不安を抱かせないように看護師間の引継ぎをしっかりと行い、良好なコミュニケーションが取れるよう心がけてまいります。 (看護部)	<b>冷房が効き過ぎて寒かった。温度調整できるようにしてほしい。</b>	<b>駐輪場近くの点字ブロックに物があると危ない。</b>
循環器の病棟はデイルームに携帯電話使用禁止の表示がありますが、何人も電話しているのを見ました。本来は、電源を切るのが普通だと思いますが、禁止の表示を誰もがわかるように大きくしたらどうかと思います。	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、空調の調整が簡単にできるような設備への改修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)	駐輪場の見回りの際には、点字ブロックに物が置かれていないか、確認してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課)
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病棟入口付近とデイルーム床に「携帯電話使用禁止区域」の表示をしました。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)	<b>電動ベッドにしてもらいたい。</b>	<b>不妊治療で注射の予約を取ると、「女性外来」で行うはずが、予約票に「産婦人科外来」と表記されます。誤表記だと思います。また、その日の会計がないことが事前に分かっているのに、計算センターを通した後、会計を待っていないければなりません。毎日のことなので、時間の無駄が積み重なってストレスです。</b>
<b>産婦人科外来の女性職員はツンツ</b>	<b>テレビと病院案内が映らない。頭</b>	ご不便をおかけし、申し訳ござい

# 投書・ご意見について

8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。

ません。  
予約票の表記は、担当医師により注射を行う場所が「産婦人科外来」または「女性外来」と異なるため両方の表記が必要となりますが、現行のシステムではこれに対応することができません。システム改修の際には、ご意見を反映できるよう課題とさせていただきます。  
また、不妊治療の会計は、患者さんによって治療内容が異なり不妊治療以外の費用が発生する場合もあり、実際に計算をしないとそれが判断できないため、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します。  
(医事課)

**お礼のお手紙をいただきました。**  
(心臓血管外科、ICU)  
私の命は、先生はじめ皆様の看護により生かされています。ICUでは、看護師さんが酸素マスクをする私の耳元で、夜中も十分に眠れない私の気を紛らわす言葉をかけてくれました。看護師さん達の声かけは本当に助かりました。私は蘇る心臓と上手に付き合っただけです。お蔭様で、私の心もリセットできました。これからの人生への新たな一歩です。皆様、元気でお過ごしください。本当にありがとうございました。

(小児科、4B)  
部屋は清潔で過ごしやすい環境でした。説明はわかりやすく、丁寧に対応していただいたのでよかったです。スタッフはどの方も対応が親切丁寧で、安心して子どもを任せることができました。先生は信頼できますし、看護師さんも配慮がしっかりできていると思います。4B病棟の皆さんには本当に感謝しています。息子のことを治してくれてありがとうございました。

(小児科、4B)  
不安だらけでしたが、先生や看護師さんが相談に乗ってくださり、とても助かりました。赤ちゃんに会える時間が限られていたため、会えない時間の変化や成長、出来事を記録に残してくださり、嬉しかったです。

(小児科、4B)  
先生や看護師さん達のわかりやすい説明や丁寧な対応、ノートへの

日々の記録などで、前向きな気持ちになることができました。どんな些細な質問にも嫌な顔一つせず、いつでも笑顔で答えていただけただけでも大変嬉しく思いました。本当にありがとうございました。

(小児科、4B)  
看護師さん達が優しく励ましてくれて、体力も回復し、ご飯も食べられるようになりました。改めて、心より暑く御礼申し上げます。色々な先生方にとっても親切に診てもらいました。ありがとうございました。

(小児科、4B)  
先生方、スタッフの皆さん、とてもよかったです。ありがとうございました。

(小児科、4B)  
不安な気持ちでしたが、先生の丁寧な説明で安心できました。とても優しく対応してくれて、本当にありがとうございました。

(4B)  
かんごしさんへ いつもナースコールをおすとすぐにみにきてくれてありがとうございました。すごくあんしんしたよ。おねつをはかってくれたり、てんてきをつけにきてくれたり、ごはんをもってきてくれてありがとうございました。はやくげんきになって、もうおねつをださないようにするからね。かんごしさんもおねつださないようにきをつけてね。ありがとうございました。

(4B)  
わかりやすい説明と安心するような声かけをしていただき、安心しました。どの方もとても優しく、夜中であっても笑顔で丁寧に対応してくださり、とても助かりました！本当にありがとうございました。

(4B、看護学生)  
スタッフは、声もハキハキしていて、説明もわかりやすく、よかったです。学生さんも優しく対応してくれました。

(4B)  
わかりやすく質問に答えてくれて、よかったです。

(4B)  
手厚い看病のおかげで退院することができました。感謝しています。ありがとうございました。

(4B)  
不安がいっぱいだったけど、先生

や看護師さんが丁寧に説明してくださったので、その都度安心することができました。ありがとうございました。

(4B)  
とても快適に過ごすことができました。皆様とても優しくしてくださり、子どもはすぐに慣れることができました。色々ありがとうございました。

(4B)  
細やかな対応で、子どもが安心するような優しい言葉をかけてくださり、ありがとうございました。

(4B)  
いつもお世話になっていますが、この病院が一番安心できます。

(4B)  
優しく接していただきました。ありがとうございました。

(4B)  
寝返りをうつようになっていたので、柵付きのベッドにしてもらえてよかったです。検査時間に幅があったが、時間通りに済んでよかったです。説明もしっかりしてもらえ。あやしなから処置等をしてもらえたので、よかったです。ありがとうございました。

(4B)  
とても丁寧に色々対応してくれてありがたかったです。

(4B)  
病室、トイレ、洗面所、浴室など、常に清潔になっていて気持ちよく利用させていただきました。質問に対して詳しく教えてくださり、確認をしながら最後まで対応していただきました。夜中、子どもが不安で眠れなくなった時なども一緒にいてくれて落ち着くことができました。子どもに笑顔が戻りとても嬉しいです。スタッフの皆様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)  
説明を丁寧にしてくださったので、不安はありませんでした。

(4B)  
環境、説明、スタッフの対応ともによかったです。

(4B)  
看護師の方々が、優しく丁寧に接してくれてすごくよかったです。

(4B)  
入院環境はとてもよかったです。

# 投書・ご意見について

8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。

丁寧に説明してくださり、わかりやすかったです。皆さんが優しく対応してくださったので、子どもも不安なく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。

(4B)

説明、スタッフの対応がよかったです。

(4B)

不安なことが多かったのですが、どの看護師さんに聞いても丁寧に笑顔で答えてくださり、とても支えになりました。本当に感謝でいっぱいです。ありがとうございました。

(4B)

面会に行く度に、先生や看護師さんが様子を丁寧に教えてくださり、ありがたかったです。NICUに赤ちゃんが入ることになり、当初は不安が強かったのですが、少しずつ安心に変わっていきました。看護師さんが毎日書いてくれたノートや沐浴の写真、足形、ありがとうございました。嬉しかったです。お世話になりました。

(4B)

スタッフの方々は、とても気遣ってくれました。ありがとうございました。

(4B)

先が見えず不安が大きい中で、NICUの看護師さんの対応はとても丁寧にストレスを感じさせませんでした。退院後の生活もどうしたらいいのかわからない状況でしたが、きちんと教えてもらえたので、とても助かりました。自分より、子どもの扱い方をよくわかっていて、よく見てくださっているなど安心して預けることができました。本当にありがとうございました。

(4B)

スタッフは穏やかな人、ソフトな人、それぞれいて、不安なことも相談しやすかった。

(4B)

入院環境は快適でした。わからないことを頻繁に聞いてしまいましたが、その度に親切に教えてもらえたので、安心して子どもを入院させることができました。

(4B)

入院環境がとてもよかったです。説明がわかりやすく、よかったです。みんな親切だった！！

(5A)

術後、歩行が不安でしたが、何とか一人で歩行できた所を看護師さんが見ていて「一人で歩けているね。よかったです。」と声をかけてくれ嬉しかったです。また、背中を抜いたらもっと痛くなるのか聞いたら、色々アドバイスをしてくださり、よかったです。この看護師さんはとても良い人たちだと思います。

(6B、診療部)

病棟の皆様方には大変お世話になりました。妻も苦しい中、皆様のおかげでいつも良い顔で私を迎えてくれました。これも一重に先生をはじめ多くの皆様がいつも優しくお話ししてくださったおかげと嬉しく思いました。本当にありがとうございました。

(6B)

入院中、母の笑顔を何度か見ることができたのは、スタッフの方々の細やかな心配りと優しく温かい笑顔や言葉によるものと心より感謝しております。本当にありがとうございました。まだまだ暑い日が続きますので、お体に気をつけてお過ごしください。

(循環器内科、7A)

3日間の治療でした。大変ありがたく、感謝しております。日頃の不摂生がたたき、このようなことになってしまい、反省しております。今後ともよろしく願います。

(循環器内科、7A)

先生に朝・晩と声をかけてもらって心強かったです。皆さん忙しいのに親切で心強かったです。引継ぎ時の声かけも嬉しかったです。

(循環器内科、7A)

先生が詳しく説明してくれたので、不安を感じませんでした。看護師さんには、親切丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。

(循環器内科、7A)

先生はじめ全員の方が大変良いと思えました。どの患者にも優しさを持って。これからもよろしく願います。ありがとうございました。

(7A)

看護師さんが優しくかった。

(7A)

看護師の方々の声かけが丁寧。全体的に明るく、感じが良い。

(7A)

看護師全員、丁寧に親切でした。ありがとう！

(7A)

看護師の皆さんは親切、丁寧に。細やかな気配りに感謝です。

(7A)

毎日のように看護師さんには笑顔で接していただき、感謝しております。

(7A)

明るく素晴らしい対応をしていただきました。ありがとうございました。

(7A)

皆様の励ましが何よりの力になりました。これからの人生で、捨てるものと生かすものの整理ができました。今まで悩んできたことも解決できました。これからの人生への新たな一歩です。闘病の経験は大きな収穫でした。「転んでもただでは起きない」そのように思う貴重な体験でした。日々、献身的な努力をされている皆様の姿はいつまでも私の心にあります。本当にありがとうございました。

(7A)

トイレの回数が多く、夜間が心配でしたが、尿瓶の処理などしてくれ、ありがたかった。対応◎。手術室からの帰り、汚してしまったパンツと手術着などの対応もよかった。

(7A)

看護師の方々は、食事、点滴など、その都度優しい。とても優しい対応をしてくださり、心が楽になりました。

(7A)

何もわからないうちに病室に運ばれ不安でいっぱいのところへ、看護師の方からの「大丈夫、がんばって」という声で「ああ、生きている」と我に返りました。この世で一番良い声でした。ありがとうございました。

(7A)

皆さん、自分の職責を果たし、テキパキと働いていました。

(7A)

ありがとうございました。気持ち良く退院することができました。

# 投書・ご意見について

8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。

(7A)

20年前に私がお世話になった看護師さんに、今回の主人の入院によりばったりお会いしました。20年前の私は、大病で本当に辛い思いをして治療していただいたことを思い出しました。あの時の優しい看護師さんの励ましの言葉、行き届いた看護は天使そのものでした。20年過ぎた今でもそのままの看護師さんに再感動です！！

(7A)

皆さん親切です。挨拶も気持ちいいですよ。質問しても明快に答えてくれ、後でという言葉は一言もありませんでした。お世話になりました。ありがとうございました。

(消化器内科、7B)

妻の看病をととても手厚くしていただき心より感謝しています。皆様、嫌な顔一つせず、三交代勤務の大変な労働の中、笑顔でとても素敵でした。先生にもよくしていただき、何とかできないかとかなり頭を悩ませてしまってすみません。妻は看護師さんを娘のようだと。来て話をしてくれるのをいつも楽しかって、私にメールをしていました。「全員、大好き」っていつも言っていましたよ。最後まで笑顔で二人とも幸せな時間をありがとうございました。本当に感謝しています。今後もたくさんの人々を支えて笑顔にしてあげてください。

(女性外来)

呼ばれる時、フルネームではなくて番号でお願いしたいと要望したところ、すぐに改善していただきました。通院ストレスが減りました。ありがとうございます。

(医事課)

待たされている私に「ご用件は伺っていますか」と声をかけてくれた。他の患者さんにしっかり対応しながら、私の診察の段取りまでつけてくれた。対応の見本としたい。