

# 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。

<p>ご意見等について回答いたします。</p>	<p>訳ございませんでした。外来受診時、手術後にICUへ入室することが決定している場合は、ICUでの必要物品を入院案内で説明しております。入院案内の説明後、ICU入室が決定することもあり、必要物品の説明が入院当日となってしまうことがございます。ご理解をお願いいたします。 (看護部)</p>	<p>最後に病棟ですれ違ったスタッフは返事をしてくれた。</p>
<p>モビプレップがとてまらず、一番つらかった。大腸検査で過去2回、似たようなものを飲んだが、一番まらずかった。ポカリに似た味もあるので、一度検討してください。</p>	<p>6人部屋の真ん中だった。ベッド移動をお願いしたわけでもないのに、「基本的にはベッド移動はしません。」と看護師さんに言われた。少しの配慮が大事だと思う。</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。ご指摘を受け、挨拶は基本であることをスタッフに指導いたしました。今後も継続して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)</p>
<p>当院では、「モビプレップ」のほかにレモン風味の「ニフレック」を腸管洗浄液として採用しております。約2Lを2時間で飲み切って腸をきれいにするもので、時には全部飲んでも腸がきれいにならず、追加でもう2Lを飲む場合もあります。モビプレップの味がどうしても我慢できないようでしたら、ニフレックに変更してもらうよう医師にご相談ください。 (薬剤科)</p>	<p>配慮が足りず、申し訳ございませんでした。患者さんの状態によってベッドの移動をお願いしたり、窓際や廊下側ベッドの患者さんが退院した時には、真ん中のベッドの患者さんに声をかけ、移動していただいたりしております。貴重なご意見をありがとうございます。 (看護部)</p>	<p>ベッドが固く、長時間の同じ体勢はつらい。</p>
<p>一日に何回も同じ説明をして大変だと思いますが、聞く方は初めてです。患者の前で患者が悪いような発言は職員としていかがでしょうか。確かに私も聞き返せばよかったのかもしれませんが、混雑した時間で聞きづらかったです。基本スケジュールには、検査時間や診察時間も記載されているので、「先にレントゲンに行って。」とか指示をくれたらいいのではと思います。</p>	<p>テレビが苦手なので、「消してほしい。」と言ったら、「見てるから。」と言われた。テレビをなくしてほしい。テレビの音が大きすぎる。</p>	<p>辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。比較的硬いマットレスは、歩行や寝返りなどについて不自由のない方に使用していただいております。身体の状態に合わせて、随時、マットレスを交換いたしますので、スタッフにお声をかけてください。ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
<p>配慮が足りず、申し訳ございませんでした。今後は、このようなことがないよう、職員の連携を深めわかりやすく説明するよう指導してまいります。引き続き、受付において、他の検査の予約時間と採血の待ち時間の状況を確認し、どちらを優先すべきか適切に判断してまいります。 (臨床検査科)</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。待ち時間の過ごし方の一つとして、循環器科および内科外来にテレビを設置しました。診察の妨げにならないよう、テレビの音量を小さくし、字幕を付けています。また、待ち時間の目安をお伝えし、診察までの時間を患者さんに外出などして過ごしてもらうなどの配慮をしております。今後も、診察待ちの患者さんに適切に対応す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)</p>	<p>術後の痛みの変化の流れや正常な痛みなのか注意する痛みなのか一定の水準があると、看護師さんに話す時の目安になり上手に伝えられると思います。体にどういう変化が起きるのか教えてほしいです。</p>
<p>妊婦は病人じゃないので普通の味付けにしてほしい。色々な不安やストレスがあるので、ごはんくらいはおいしくしてほしいなと思った。</p>	<p>パジャマ以外にアメニティセットの提供があると思います。 貴重なご意見をありがとうございます。看護部の事業計画に患者アメニティの充実を挙げ、入院セットの導入を進めております。もうしばらくお時間をください。 (看護部)</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。手術後の痛みは辛く不安もありますので、看護師に痛みの様子を詳しくお聞かせください。痛みをコントロールできるように援助し、状態をご説明させていただきます。手術の内容や患者さんの状態によっても痛みの感じ方が違うため、痛みの水準を設けることは難しいと考えておりますが、患者さんが快適な入院生活を送れるよう今後の参考とさせていただきます。 (看護部)</p>
<p>病院食は、食事摂取基準に基づき食事バランスや調味料の設定をしています。健康づくりのための食事として、参考になるよう努めておりますので、ご理解をお願いいたします。 (栄養科)</p>	<p>久しぶりにこの病院に来た。病棟入口の方に挨拶しても、すれ違う清掃スタッフに挨拶しても、廊下にいるスタッフに挨拶しても返事はなかった。こんな所が公立病院なんて。</p>	<p>ぶつかったのに謝らない。 職員のマナーを欠いた行動により、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、来院される方々にそうした思いをさせないよう、院内に周知し指導いたします。また、接遇研修等を通じて、職員の接遇に対する意識をさらに高めていけるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院経営課（患者サービス向上委員会）)</p>
<p>入院準備をしてきたが、入院してからICUに行くように言われ、そこでICUで必要な物を買ひ揃えるよう初めて聞き、とても困った。手術をしてICUに入る患者に対しては、入院前に準備物を教えてほしい。 大変な思いをさせてしまい、申し</p>		<p>病室の温度調整ができず、暑かつ</p>

# 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。

たり寒かったりした。 体感温度の個人差や日々の天候の違いにより、暑かったり寒かったり感じ、ご満足いただけない場合があります。吹き出す風の温度は病室では調整できませんが、風量は調整できますので、ご利用ください。貴重なご意見をありがとうございます。 (病院総務課)
障がい者の駐車場に早く入れるようにしてほしい。 ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。当院は慢性的な駐車場不足であり、午前中を中心に入庫までお待ちいただくことがございます。近くにまとまった土地もなく、駐車場を増やすことは難しい状況です。新病院移転の際は、駐車場数を検討いたします。 (病院総務課)
シャワールームが新しくなるといいなと思う。 修繕については、随時、故障などの優先度が高い箇所から行っており、対応が遅くなる場合もございます。ご理解をお願いいたします。入院中の患者さんの環境が良くなるよう今後も対応してまいります。 (病院総務課)
もう少し部屋が広ければいいなと思う。 どの病棟も稼働率が高く、利用人数を減らして一人当たりの面積を広げることは難しい状況です。新病院建設時は、より快適に過ごしていただけるよう検討いたします。 (病院総務課)
シャワーヘッドがカビだらけ。シャワーノズルが固すぎて、一人で洗髪するのはとても大変。 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。シャワーヘッドを交換するよう手配いたしました。 (病院総務課)
警備の方は全体的にゆる過ぎる。もっとしっかりチェックしないと、出入り自由です。荷物チェックなどの方がいいのでは。面会者に対しても、自ら個人情報を「この方のご家族は、〇〇とお知り合いです。」などと振ってきている。漏れています。 ご指摘いただき、ありがとうございます。日中は、院外に出られる患

者さんや、ヘルメット等を着用しているためにお顔の確認ができない来院者の方に声をかけさせていただいております。夜間は、警備室を通過される際に、お名前等を確認させていただいております。面会時の対応は、個人情報保護の観点から、必要最低限の情報のみをお伝えするよう教育しておりますが、再度、教育を徹底いたします。 (病院総務課)
13時でエスカレーターが止まると、足が悪いお年寄りが大変。エレベーターまで遠い。 ご不便をおかけして、申し訳ございませんでした。エスカレーターは転倒の危険があるため、職員を配置し目が届くようにしておりますが、運用時間を来院患者さんが集中する午前中に限らせていただいております。ご了承ください。足の不自由な方は、エレベーターまで距離がありますので、正面玄関の車椅子をご利用ください。 (病院総務課)
入院説明の際、係の方の言葉は一応丁寧にはしていましたが、早口過ぎます。「わかりましたか？」と聞かれ、「わかりません。」とお伝えしました。大変混雑していた状況はわかりませんが、高齢者には無理です。 配慮に欠けた対応をしてしまい、申し訳ございませんでした。どんな状況のときも患者さんへの対応を疎かにすることなく、丁寧な接遇を心がけるよう指導いたしました。また、患者さんやご家族の年齢に関わらず、自分本位とならぬよう、時折、お話した内容がご理解いただけているか確認しながら説明をするようにいたします。 (医事課)
外来での待ち時間が長いので、Wi-Fiのパスワードを教えてください。 ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療システムを無線環境で使用している場所があり、Wi-Fiと電波チャンネルが重なる可能性があるため、Wi-Fiの設置は予定しておりません。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。 (診療部) 先生、ありがとうございます。とても親切でありがたかったです。
(産婦人科、4A) 大変お世話になりました。痛みと管が取れてからは、申し訳ないくらいのんびりさせていただきました。今までの症状が改善されるのは嬉しい限りです。ありがとうございます。
(産婦人科、4A) 皆さん親切で優しく、親しみやすく、快適に過ごすことができました。帝王切開だったのですが、傷口もきれいに縫ってくださり、吐き気が出た時等は迅速に対応してくださいました。
(産婦人科、4A) 先生も看護師さんもみんな親切で明るい方ばかりで、楽しく入院生活が送れました。
(4A) 看護師さんがすごく親切に丁寧にしてくれました。すごくステキな看護師さんです！
(4A、栄養科) 皆さんとても優しく、その都度声をかけていただき、安心して入院できました。食事もおいしかったです。
(産婦人科、4A、産婦人科外来) 入院中、とても過ごしやすい環境を提供してくださり、ありがとうございます。第一子の出産は別の総合病院で、快適とは言えなかったもので、違いに驚きました。
(4A) スタッフの皆さんがとても親切で、雰囲気も良かったので、安心して入院生活を送れました。お産の時もたくさん励ましていただき、心強かった。本当にありがとうございます。
(小児科、4B) 先生、看護師さんに本当にお世話になりました。初めての育児が双子で、不安はたくさんありますが、少しずつ子ども達と一緒に成長していきたいです。そんな風に思えるのも看護師さんが相談に乗ってくださったからです。中央病院に入院し、ステキな看護師さん、先生に出会えたことを息子が大きくなったらたくさんお話ししたいと思います。ありがと

# 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。

うございました。	さんも優しく接してくださり、とても嬉しかったです。ありがとうございました。	なりよかったです。ありがとうございました。
(小児科、4B) 先生やスタッフの方々が丁寧に説明してくださり、親切にしてくださり、安心できました。毎日の様子を細かくノートに書いてくださったのも嬉しかったです。ありがとうございました。	(4B) 入院環境はとても清潔で使いやすかったです。わからないことがあればすぐに対応してくれて、皆さんとても優しくだったので安心でした。ありがとうございました。	(4B) わかりやすく丁寧な説明でした。皆様、親切でした。
(小児科、4B) 退院後の生活に不安がありましたが、看護師さんが丁寧に教えてくださったので、とても助かりました。子どもだけでなく、母親の私の体調も気にかけてくださいました。先生には、状態や治療についての説明をその都度していただき、安心できました。ありがとうございました。	(小児科、4B) 先生、看護師さんがいつでも丁寧に対応してくださり、感謝しています。毎日やさしくしてくれてありがとう。これからはがんばってください。	(4B) 環境については、特に不便もなく、とてもよかったです。質問にも快く答えてくれるので、聞きやすかったです。皆さん明るく優しくおもしろく、とてもよかったです。
(小児科、4B) 細かな所も気遣い、外が見えるようにカーテンを開けてくれました。入院時の説明はとてもスムーズでわかりやすかったです。先生や看護師さん全員がとても温かく笑顔で優しく接してくれたので、子どもも不安がらずにゆっくり休むことができました。本当にありがとうございました。	(4B、病院総務課) 掃除が行き届き、きれいでした。初めての入院で全身麻酔を使用したので不安でしたが、親切に対応していただき、嬉しかったです。	(4B) わがままな息子のお世話をしてくださり、ありがとうございました。スタッフの方々の優しい対応で、とても助かりました。
(小児科、4B) 不安がありましたが、子ども達の成長を見て私も頑張る力をもらいました。看護師さんや先生がとても丁寧で明るく元気で、面会に来るのが楽しみでした。本当にありがとうございました。	(4B、病院総務課) 設備が整い、使いやすかったです。皆様、優しく対応してくれました。	(4B) 優しくとてもよかったです。ありがとうございました。
(小児科、4B、病院総務課) 毎日、清掃スタッフの方がトイレや廊下等を丁寧に掃除されているのを見てとてもありがたかったです。説明はよくわかりました。いつも優しく寄り添っていただきました。相談したことをすぐに先生に確認していただいたり、対応していただいたり、とてもありがたかったです。	(4B) 看護師さんは、話しやすく相談しやすかったです。赤ちゃん用連絡ノートがあったので、その日の出来事を共有しやすかったです。	(糖尿病・内分泌内科、5A) 患者や家族に対して優しい気持ちで接してくれて、嬉しかったです。静岡の中で1番は富士市立中央病院です。
(4B) 個室も大部屋もそれぞれ良さがありました。個室は広いし、静か。大部屋は他の人がいる安心感とにぎやかさ。みんな大変で、みんな頑張っているんだと思えました。スタッフの皆さんが優しく、安心して子どもを見てもらうことができました。	(4B) 入院時の説明、スタッフの対応はよかったです。	(腎臓内科、5A) お礼を言いたくて筆を取りました。父は、家族に語りかけるように声を漏らしながら優しい呼吸をしていました。最期に緩んだ口元には微笑みが。当直ではなかった先生が駆けつけてくださいました。淡々としていらしたのに、ある日、一緒に涙を流してくださいました。感謝しきれません。私達家族に寄り添ってくださった看護師さんのおかげで、頑張れました。本当にありがとうございました。
(4B) 個室も大部屋もそれぞれ良さがありました。個室は広いし、静か。大部屋は他の人がいる安心感とにぎやかさ。みんな大変で、みんな頑張っているんだと思えました。スタッフの皆さんが優しく、安心して子どもを見てもらうことができました。	(4B) 先生も看護師さんも優しく、質問にも丁寧に答えてくださいました。	(産婦人科、麻酔科、5A、手術室) 患者の気持ちに寄り添ってくれ、とても安心して手術を受けられました。声かけも嬉しかったです。手を握ってくれたことが、一番、安心を感じました。看護師さんは明るく優しい方ばかりでした。先生に手術してもらって本当によかったです。ありがとうございました。
(4B) 夜間の入院にも関わらず、丁寧な説明をしてくださいました。どの看護師	(4B) 具合の良くない時に注意深く対応していただき、ありがとうございました。	(麻酔科、5A、手術室) 術後の経過を診に来てくれて心強かった。看護師さんはみんな忙しそうでしたが、きっちり見て、気にかけてくれ、救われました。優しくしてくれてありがとう。
	(4B) 安心してお願いすることができました。とても明るいスタッフさんばかりで何でも相談することができ、よかったです。本当にありがとうございました。	(6A、栄養科) 大変良い対応をしていただき、ありがとうございました。お食事もお

# 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。

いしくいただきました。
(6A) 皆さんとても親切にしてくださいました。助かりました。ありがとうございました。
(6A) 不安な気持ちで落ち込んでいましたが、看護師さんが色々話しかけてくれて、気持ちが明るく前向きになりました。親切で優しい看護師さんが多かった。
(循環器内科、7A) 先生、看護師さん、スタッフさんのおかげで、無事退院することが出来ます。不安な中、親切で丁寧な対応やさりげない声かけで元気になりました。とても心強かったです。ありがとうございました。
(循環器内科、7A) 大変お世話になりました。ありがとうございました。
(心臓血管外科、7A) 先生はじめ職員の皆さんの細やかな気配りに感謝します。ありがとうございました。
(循環器内科、心臓血管外科、7A) 説明をしっかりとくれたので、今の状態がわかりやすかった。親しみやすい。聞きやすい。頼みやすい。
(循環器内科、7A) すぐにカテーテル治療をしていただいたおかげで、元気になりました。本当にありがとうございました。看護師さんもとても親切でした。
(循環器内科、7A、病院総務課) 皆さん、笑顔がステキで安心できました。先生はじめ看護師の皆様、お世話になりました。ありがとうございました。清掃の方にもお世話になりました。
(循環器内科、7A) 先生、看護師の方の対応はとてよく、安心して過ごせました。
(7A) 皆さんによくしていただきました。ありがとうございました。
(7A) お世話になりました。
(7A) 気遣っていただいた。
(7A) とても親切にしてくださいました。ありがとうございました。
(7A) MRIやCTなどについてポスタ

一で説明があるので、心づもりができてよかったと思います。
(7A) 名前確認のシステム。何回も確認していて、安心できました。
(消化器内科、7B) 看護師さんの優しい看護と笑顔に救われました。安心して治療に専念することができました。病気や治療の説明が非常にわかりやすく、安心して治療を受けることができました。その後のケアも行き届いていました。ありがとうございました。