

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。

・出産の際の立ちあいを子どももOKにしてほしい。
・また、面会や待ち合いへの入室を中学生以下の子どももOKにしてほしい。実家が遠方のため、(上の子を)預けることが出来ない。1人で出産するのも不安。マスクや触れないなどの制限をもうければOK等、条件付きでもいいので、幼稚園児でも連れてこれるようにしてほしい。

立ち合い分娩に関しましては、4月よりパートナーの方のみ入って頂いております。感染防止対策のためお子様の立ち合いや面会は、現在も制限させていただいております。今回貴重なご意見のもと、患者・ご家族に沿った出産を過ごすことができるよう今後も検討を続けさせていただきます。

4A

毎回使用させて頂いていますが汚くて、前もそうでしたが最近特に汚いです。(特に男子トイレ)清掃の方向とかして下さい。集中して下さい。自分が入る身になって、掃除して頂きたいです。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。日常清掃において、毎日トイレ清掃を実施しておりますが、改めて清掃業者に丁寧な清掃を指導します。利用者が多いため清掃が追いつかない部分があるかもしれませんので、便器の汚れなど気になる点がありましたら、病棟スタッフに連絡をいただければ、清掃スタッフが対応します。

施設物品担当

母子同室について。4人部屋で母子同室は、なかなかきついかないと思えました。1人目の子が母子別室で、入院期間中とても休めたので、退院後から頑張れました。別室でも十分赤ちゃんの愛着形成ができました。とにかく入院期間中は、お母さんの身体を休ませてあげたいです。

今回は4人部屋でのお母さんのお気持ちや環境面での配慮に十分な対応ができず申し訳ありませんでした。今回いただいた貴重なご意見を病棟スタッフと共有し、産後のお母さんの身体を休ませられる環境を作れるよう検討していきたいと思えます。

4A

術後の経過についても教えていただけなかった。忙しいのは重々承知しているし、毎日本当に大変なのは分かるが、本人が現在出来ている事に対して必要以上の手伝い(排泄をオムツにする、食事介助を行うなど)をされ、どんどん出来ない事が増えたり、精神的苦痛を受けた。また、誰がどう考えても病院側のミスで物が紛失したのに「〇〇さんがしっかりしていないから」と言われた。

この度は、紛失時の対応に関して不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんの物が紛失した時は、適切な対応が取れるようにしていきます。また、患者さんの思いに寄り添った言葉遣いができるよう指導していきます。患者さんの日常生活の援助に関して患者さんの病状と退院後の生活を見据え、ご本人とご家族と一緒に取り組んでいきたいと思えます。

①医師 ②3B

手術後の患者の経過の連絡がない(手術当日しか連絡がありません)入院時に治療計画を伝えられたが、現在の患者の様子で退院できないならリハビリ病院を紹介するなど情報がほしいです。人手不足などで忙しいと思えますが、もう少し患者・患者の家族の事を考えて頂きたいです。

今回、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。手術後の経過は、医師と相談しながら情報提供していきたいと考えています。患者さんの経過に関してお知りになりたいことがある場合は、電話や面会時にいつでもお声がけください。

外科

入院している家族へ荷物を届けに来たら正面入口が開いていませんでした。どこから入れば良いか分からず困っていたら、通りかかった方に17時以降は救急の入口から入れると教えていただきました。正面入口に分かりやすい掲示があると良いと思いました。

この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。正面玄関閉鎖時に案内看板を出すように致しました。貴重なご意見有難うございました。

総務担当

あかちゃんとおくさんのかおをみたいです。

にゆういんちゆうは、おくさんとあかちゃんのめんかいが、きぼうどおりにできず、もうしわけありませんでした。

総務担当

私の妻がCT検査で話しをきいているのに2人の女性の患者さん、大きな声で話しこんでいたので、わるいと思ったんですけど注意した。

病院スタッフの配慮が不足、不快な思いをさせ大変申し訳ございません。検査についてのご説明も、患者さんにとって重要な医療の一部と考えています。検査説明を受ける患者さんに対しては、説明を十分理解していただけるような環境作りを十分に心掛けていきたいと思えます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

中央放射線科

障害者用駐車場に健常者が多く車を止めている。前はガードマンがいたので良かったが今は、いない為困る。

この度はご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。駐車場運営経費の都合により駐車場内に誘導員を配置することは難しい状況でありませ。優先駐車場の利用につきましては、利用者のマナーに頼るしかないと考えております。優先駐車場であることを出来るだけ分かりやすい表示で周知していきたいと考えておりますので、ご理解のほどお願いいたします。

施設物品担当

初めての入院であまり分からずパジャマやタオルのレンタルの説明を受けましたが、受け付けをした女性が余りにも高圧的な態度でずっと馴れ馴れしくとても気分が悪かったです。本当はそこでレンタルしたくなかったのですが、入院生活や自分の事を考えるとレンタルせざるを得なかったのが頼みましたが、本当に人に対する態度ではないと思えます。ちゃんとした対応をお願いします。

この度の事業者の接遇態度につきまして、お詫びを申し上げます。ご入院を控え、患者さんが不安な気持ちでおられる時に、このようなことはあってはならないことです。今回のご意見は事業者へ伝え、改めて接遇に注意するよう申し伝えました。今後も全ての患者さんに快適な入院生活を過ごしていただき、療養してい

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。

ただける環境づくりに努めてまいります。

総務担当

お見舞は15分と聞いていたのに、おとなりのお見舞の人が2時間以上もいて、リハビリがんばってねとすごくうるさくてめいわくだった。

この度は、職員の配慮が足らず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。面会場所の調整や面会時間の把握等の調整が不足していました。今後は、面会を楽しみにされている患者さん、御家族の思いをくみ、面会の調整に努めていきたいと思います。

3B

この病院は録音禁止ということは、職員の言動に自信がない証と思う。医師は怒鳴ったり切り捨てるような雰囲気を出して良いのか？忙しいのはわかるがゆとりをもって対応して頂きたい。人数かかえきれず荒い対応するならば開業すれば良いと思う。

この度はご意見をいただきありがとうございます。医師の態度についてご不快の念を抱かせてしまい大変申し訳ありませんでした。接遇態度について強く注意喚起させていただきます。録音の禁止については、診察内容には患者さん個人の情報だけでなく、機密に該当する情報も含まれております。昨今のSNSによる情報流出などにより患者さんご本人はもとより当院のスタッフにも不利益が出ないよう撮影や録音等は原則禁止とさせていただいております。あしからずご承知おきくださいますようお願いいたします。

入院支援室

入庫に30分以上かかるので、立体駐車場にして下さい。

この度はご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。当院の駐車場では十分な駐車台数が確保できていないため、慢性的な渋滞が発生しご迷惑をお掛けしております。立体駐車場の建設には費用面や工事期間中の代替駐車場といった大きな課題があり、難しい状況であります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

施設物品担当

書類の受け取りに来て前日にそこから書類が出来たからお金を持って

来てほしいと言っていたのにひたすら待たされて続けて、呼びだしもしないってどういうことですか？特に最初に窓口立っていた女性はなんのためにいるんですか？嘘対応をして席を立てていくのは怠慢だと思いますよ。非常に不愉快でした。

このたびは書類受取時にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。受付順にお呼びしていましたが、通常時より混雑していたこともあり、かなりお待たせしてしまいました。運用を見直し、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、医事課の受付窓口では、書類のご案内を含め多数の業務を担っており、スタッフがその場を離れ、同時に他の対応をさせていただくことがございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

医事課

- ・秋の虫が鳴くような空調音
- ・便座の蓋、破損
- ・売店の営業時間の表示(当フロア内に)
- ・両替機がない(テレビカードは1,000円札のみ可)

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。空調機につきましては、老朽化した機械を順次更新しておりますが、音が気になる場合には病棟スタッフへお知らせください。便座の破損につきましては、申し訳ございませんでした。今後は清掃スタッフなどが気づいた時点で対応できるよう徹底してまいります。売店の営業時間は各病棟には表示してはおりませんが、入院中に不明な点などがございましたらお気軽に病棟スタッフへお声がけください。テレビカードの販売機で使用できるお札は千円札のみとなっておりますが、売店にて両替を承りますのでご理解の程お願いいたします。

施設物品担当

お礼のお手紙をいただきました。

(4A)
入院～出産～退院まで、親身に寄り添って頂き、大変ありがとうございました。安心してお産も出来、赤ちゃんや母乳のことなど色々アドバイスも頂き入院生活もゆつくりすることが出来ました。

(4A)
拝啓

春らしさを感じたかと思えば富士山はまた雪化粧…肌寒い日が続いていますが、皆さまお元気にお過ごしでしょうか。手術の際、そして入院中は、親身になって入院生活を支えてくださって先生をはじめ、看護師の皆様には、とても感謝しております。生まれて初めての長期入院で自分の状況の不安と悔しさで何度か涙してしまいましたが、皆さまの手厚く、優しい看護のおかげで元気になることができました。退院後は、前の病院にて8日間ほど再入院しましたが、徐々に日常生活に戻って過ごしています。皆様に救っていただいた体を大切に、日々感謝して元気に過ごしていきたいと思えます。この度は本当にありがとうございました。そして三寒四温のこの頃、皆さまもお体大切にお過ごしください。

- ・麻酔科の先生は手術前や手術後の不安を払拭してくれるような明るさで接してくれた
- ・看護師さんは辛い、不安な気持ちに寄り添ってくれた
- ・担当薬剤師は丁寧な説明をしてくれて安心感があった

(6B)

人間病気になるとう心が沈みがちになります。患者の不安な気持ちを理解し良く尽くしてくれました。ストレスが少し解消しました。先生の説明もとてもわかりやすく、良かったです。

(3B)

皆さん親切でした。ありがとう。

(産婦人科(入院))

四階入院病棟A)
手術のつらい時に細やかな介護をしてくださり、又、笑顔で接していただき頭がさがります。他のだれもまねできない心のこもった介護で病気の心配も半減します。それでなくても、心の中は、不安でいっぱいなのです。夜のトイレ等たのみづらい事も気持ちよく受けてくださり本当に心から感謝です。一番苦しかった事です。全体的に接して下さった看護師さんみなやさしく頭がさがります。手術前日に思いがけなく先生が顔を出してくださり、すごく嬉しかった

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。

です。時々先生のお顔を見せてくれるのは、一番力になります。又、麻酔の先生まで顔を見せてくださり嬉しかったです。麻酔と聞いただけで不安なのにあの明るさには助けられました。ちょっと早口で聞きとりにくい時もありましたが不安解消です。

(4B)
何人もの看護師さんが、対応してくださいましたが、どの看護師さんも、優しくて、ていねいで、感じが良く、数日の入院生活でしたが、気持ち良く過ごすことができました。ありがとうございました。

(救急外来)
父が排便が多く何回も笑顔でオムツ交換をしてくれて父も自分も、すごくたすかりました。ありがとうございます。

(全体)
ご対応ありがとうございました。よろしく願います。

(6B)
一患者です。14年前から膀胱ガンで4回手術で入院しました。今年の1月より骨髄異形成症候群で抗ガン剤治療をしています。通院もできるようですが、目まいが激しく車では通院できない為入院です。1月から3月まで6FのA棟に入り、4月はB棟に入院中です。A棟の看護師さんもよく気がきき、やさしく接していただきました。B棟に来たらよりやさしく、気くばりがすごく、楽しい入院になりました。たとえば、あたりまえかもしれませんが、夜中にシビンも簡単に寝ている間に片づけてくれて、他の患者さんとも家族のような会話をしているのをさりげなく聞こえました。若い看護師さんもおはきはきしてさわやかです。経験豊富な看護師の教えが行きとどいていると思います。多分また入院すると思いますが、よろしく願います。

(5A)
病院内の雰囲気も良く、忙しい中でも丁寧に説明して下さったり、呼びかけに応じて下さったり、ご親切にして頂きました。体調が悪くなくて不安な時も、温かく支えて下さって心強かったです。家族の介護等で、数多くの病院にお世話になりましたが、私は富士市立

中央病院のスタッフの皆様が一番素晴らしいと思います。

(5A)
掃除、ゴミ収集等、徹底されており、大変気持ち良く過ごさせて頂きました。感謝です！！
病院のスタッフ様も超多忙の中、入院中の患者一人ひとりに気を配って下さり、本当にありがたいと思いました。お世話になりました。

(3C)
母がお世話になってます。現在の様子を知りたくて突然でしたが、先生にお話を伺いたい事を伝えると看護師さんが、すぐに連絡をしてくれて、先生もお忙しいのに時間を作ってください、現在の様子を説明してくれました。母もいっしょにお話を聴くことができとても丁寧に対応してください感謝しています。可能なら髪の毛だけ洗っていただきたいです。

(5B)
父の入院時に、病状をわかりやすく説明して下さいました。内視鏡の検査をやる前後に、電話をかけて頂き、本当にありがたかったです。先生方の異動の時期で大変な中、家族への気遣いもとても良く、先生に父を診て頂いて良かったと思います。

(4階病棟)
どちらかと言うと気弱な私をいつもやさしい言葉をかけて下さり、又、術後のせん妄というのでしょうか少し変わった夢を見て話しても“大丈夫よ！すぐなくなるよ(夢)”とか、注射の工夫はどう？とか、看護師さんに聞いていただくと本当に心が休まりました。ありがとうございました。

(3C)
母がお世話になりました。ありがとうございました。

(4A、産婦人科)
みなさん、とっても親切にしてくださいました。患者の気持ちにそっているのがとっても心地よかったです。と言ひと言があたたかくて、よかったです。ありがとうございました。食事もおいしかったです。

(4A)
ネコの話ができて、逆に不安がなくなり良かったです。入院中、お顔を見かけると心から安心できました。お仕事応援しています。笑顔にいや

されました。麻酔科の先生は初対面ではテンション高すぎて不安しかありませんでしたが、手術室では逆に助けられました。楽しい思い出になった手術はあとにも先にも、この先生だけな気がします。ありがとうございました。

(手術室)
背中から麻酔を入れる際、怖がっていた私を励ましてくれてありがとうございました。

(産婦人科病棟)
初めての手術や入院で不安で一杯でしたが、ナースの皆さんがきめ細かくサポートして下さい、術後の痛みものりこえられました。主治医のDrもお忙しい中こまめに病室をたずねて来て下さり安心して過ごすことが出来ました。お仕事とは言え、こんなに人から親切にして頂いた事がないので、とても感動しました。感謝しかありません。ありがとうございました。

(救急外来)
とてもやさしく対応して頂きました。

(7A、ICUの皆様、リハビリの先生方、指導員の方々)
12月21日救急搬送されて以来長年にわたり、先生、看護師の皆様方大変お世話になり厚く御礼申し上げます。良くなったり悪くなったりのくり返しで本当に御世話おかけして有りがたく思っております。ちょうど娘もお産をひかえて無事出席できるまで先生や看護師さんお忙しいなか見舞人のことまで心配して頂きありがとうございました。リハビリの先生方にもはげましや希望を持たせて頂きうれしかったです。先生、師長さんごめいわくをおかけしましたにもかかわらず、私の心配やはげましをしていただき、ありがとうございました。7Aの皆様、ICUの皆様ありがとうございました。がんばります。

(救急外来)
妻は重篤な状態で当院に救急搬送されました。迅速で適切な手術をしていただき、ICUで4日間、その後病棟に移り、病院の皆様のおかげで半月で退院できることになりました。本当にお世話になり、ありがとうございました。

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>(産婦人科、4A) たいした事では無くすみません。 入院・手術ととても安心していられた ました。お心遣いほんとうにありが とうございました!!!</p>	<p>搬送されてすぐ、苦しきのあまり暴 れたり、先生に失礼なことを言っ てしまい申し訳ありませんでした。本 当にありがとうございました。</p>	<p>た時は、弱りきっていた私を知っ ていてくれ、良くなりましたねと喜ん でくれ、退院が決まったら、風邪を ひかない様にね。と一緒に喜んでく れました。本当に感謝しかありませ ん。皆様にお礼をし、足を向けて寝 れません。本当にありがとうございました。</p>
<p>(3B) 冷静、沈着、礼儀正しい。 話がわかりやすい。謙虚。実直な方 です。</p>	<p>(内科) 親切、ご丁寧に案内、診察等して下 さりありがとうございました。</p>	
<p>(4A) 柔軟な対応をしてくれる方、テキパ キと対応してくれる方とそれぞれで したが、みなさんととても親切でした。 入院中、穏やかに過ごすことができ ました。麻酔科の先生、こんなにも 明るく接してくれる先生と初めて出 会いました。手術への不安が少し和 らいだように思います。ありがとう ございました。</p>	<p>(6B) 洗面台のつまりがひどく(入院して、 私が使用し始めてからつまっていた)、 段々酷くなっていったので、お 部屋にお掃除に来てくれた時、お話 したら、すぐに対応してくれ、排水 口がすっきりしていた。本当にあり がたかったです。ありがとうございました。 4/16、朝依頼したら昼には 実施してくれてありました。</p>	
<p>(4A) 子宮筋腫摘出手術後から退院後わず か3日後に激しい嘔吐や腹痛で深夜 に救急搬送されてしまい、懸命に治 療に当たって頂きました。なかなか 胃痛や吐き気がおさまらず苦しい思 いをしましたが、皆様のサポートの おかげでのりこえられました。救急</p>	<p>(6B) 前病院がさじを投げた感じで紹介状 持参。命を助けていただきました。 こちらに来た時は症状が悪化して おり、先生はじめ看護師さん、スタッ フさんお一人お一人のお陰です。二 人部屋に入った時、弱りきっていた 私を支え続けてくれ、個室通りの 方々は、元気になった私と、笑顔で お話してくださり、二人部屋に戻っ</p>	