

投書・ご意見について

5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。

採尿の際に前の方の尿が流れていない事が、たびたびあり不快になる。流し忘れがなくなるように、高齢者でも分かるような表示(内容や表示場所など)の検討をお願いしたい。

このたびは採尿室のご利用に際し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘の件につきましては、すべての利用者がわかりやすい様、表示内容や設置場所にも配慮し、『流し忘れを防止するための表示』を設置いたしました。今後も快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

臨床検査科

朝食を持って来てくれた時、腰をひねってしまい、ベットから起き上がるのが痛かった為、起こすのを手伝ってと伝えたところ「そんな事で甘えてたら、介護士を付けないと困る!」と強く言われて、とてもショックで腹が立った。

この度は、朝食時に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。患者さんが不調を訴えているとき、その不安や痛みを十分に理解し、必要なサポートを提供することが重要であると考えています。今後は、スタッフ一同より細かな配慮と思いやりをもって対応し、患者さんが安心して療養できる環境を整えていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

5B

IT時代なので、ワイファイ対応の一室を設けてほしい。他の目的のものも共にあっていいです。

ご意見ありがとうございます。現施設におけるWi-Fiなどの通信環境の整備については、医療機器との電波干渉の問題や予算面において難しい状況ではありますが、新施設の計画において検討してまいります。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程よろしくお願い致します。

施設物品担当

この薬飲んでおいて!!これやっておいて!!的に良く言えば友人感覚。悪く言えば命令口調の看護師が多い。それに対し私は、「分かりました。」「ありがとうございます。」「しか言えない。なんか変だと思う。20代である

う看護師に、70 すぐの親父が何か異様。

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。患者さんへの声掛けを注意するようにスタッフに周知いたしました。今後も患者さんの尊厳を守り接するよう努めて参ります。

6B

検診の時間に、居なかった事で厳しくおしかりを受けました。それは良しとします。しかし自分は、少し忙しいみたいで、自分で「バタバタして居る」と云っていました。その上自分は、次の11時、14時、両方30分程遅く来ても当り前の様に何とも思っ居ない様。これは、どうした事でしょうか？

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。対応や説明を丁寧に行い、時間を守るように指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

6B

ナースコールで「今、行きます。」と返事をしてから実際まで5分以上かかったこともあった。Quick Responseを望みます。

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。スタッフと患者さんが辛い思いをしている際のナースコール対応について話し合いました。今後は、迅速な対応ができるよう努めてまいります。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。

7A

受付番号を出してくれないと、呼ばれたかどうかわかりにくいです。必ず表示するか、表示されないときは、何度かマイクで放送していただきたいです。40分くらい待ちました。苦痛です。その場にずっと居続けるのも、お手洗いなどもありますし、大変です。時間を無駄にされた気持ちです。

このたびはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。会計の際、受給者証や処方箋などの大切な書類をお渡しする必要がある方については、渡し漏れを防ぐため、番号表示ではなくマイクによる個別のお呼び出しを行っております。しかしながら、今回はお呼び出しがうまく行き届かず、長時間お待たせし

てしまい心よりお詫び申し上げます。今後は呼び出しの徹底はもとより、必要に応じてお声がけを行うなど、状況に応じた配慮を職員一同心がけてまいります。

医事課

5A に入院してましたけど男子トイレが特に汚くて入るたび不愉快な思いをしてました。もっと真剣に掃除してほしいです。

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。

5A

マイナンバーカードの方が時間がかかっている。マイナの方が色々便利なんだろうけど、保険証より時間がかかるとマイナを使いたくなくなってしまう。混雑時はもう一台増やす等してほしい。

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。マイナ保険証の確認について、ご不便をおかけし申し訳ございません。当院では待ち時間の緩和のため、今年3月に1階受付に機器を1台増設し、2階計算センターにも新たに設置いたしました。今後も運用状況を見ながら、必要な対応を検討してまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

医事課

看護師の方の中には、その会話患者に聞こえているけど大丈夫なのかな〜…と心配になるくらい、疲れているんだろうなあ…という方たちもいらっしやったので…(異性へのアプローチととれるじゃれ合い、「この人」「あの人」といった呼称、バカにするような発言で患者さんを影で雑に扱っているなど。バックヤードならともかく病室の前で。)(「あの人、〇〇しておけば満足なんですよ?」とか、スタッフ間での確認で「この人の検査出したよね?」とか、後者はちょうど本人である私が横を通りかかっていたので確認された側のかたが気まずそうに見えました。)

投書・ご意見について

5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。

この度は、看護師の廊下での会話に関して不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフへ言葉遣いや接遇に関して指導をいたしました。今後も相手の立場を考え、丁寧な対応を心掛けて参ります。

4B

負荷試験をやるにあたって、“目的(なんのために、何を投与し、何をみたいのか)”やリスクについて、説明があるともっと安心できると感じました。何のために何を打たれているのかわからない日も多かったのです。また、検査終了後、私から採血したものから垂れたと思われる血がベッドのテーブルに垂れていたことがあったり、シーツにも少し血が垂れたようだったので、採血後に使用したエリアの汚れのチェックを最後にされるとよいのではと思いました。入院中の水分確保について、リーフレットないしは口頭で説明がはっきりしてほしかったです。

この度は検査の説明、声かけが足りず、つらい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんが安心して検査が受けられるよう、丁寧な対応を行うようスタッフ指導を行いました。また、リネン等の汚染にも素早く対応するようスタッフ指導を行いました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。

4B

「面会許可証」は入院当日に渡されても、遠方の家族などに手渡すこともできません。当日一人で入院した者は誰にも許可証を渡せずに入院ということになります。事前入院説明のときに渡さないと意味がないのでは？

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。「面会許可証」を入院当日にお渡しできなかった場合(当日一人で入院した場合、遠方の家族など)、警備室で「臨時許可証」を発行し、面会いただくことが可能です。また、面会後に入院病棟で「面会許可証」と交換していますので病棟スタッフにお声がけください。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

5月8日～1週間程、4B病棟に入院しました。洗面所やトイレのシンク・水回りのところに沢山のチョウバエが生息し、夜には飛び交っていました。本来病院は清潔なところで

あるべきと思っていましたが、あまりにも不衛生ですごく不快でした。

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。清掃担当スタッフが毎日清掃を行っておりますが、清掃が行き届かず申し訳ございませんでした。施設担当に連絡し対応しました。貴重なご意見をありがとうございました。

4B

お礼のお手紙をいただきました。

(救急外来)
家族が電話しましたが、対応が優しく丁寧で安心する声でしたと言っておりました。受診時も優しく安心できる声掛けをしてくださりありがとうございます。次々と患者さんが来られる忙しい中でも、笑顔でテキパキと働かれていて、改めて看護師さんのありがたさを実感しました。電話対応もして、急患の対応もして本当に大変な環境だと思いました。

(4A)
看護師さん、スタッフの方々の知識の広さにびっくりしました。疑問にすぐ答えをくださる。本当にすごいと思った。不安な気持ちが消えてなくなる。そしていつもやさしく接して下さり本当に感謝の一言に尽きます。佐々木先生、良元先生ありがとうございます。声をかけていただいた加藤先生ありがとうございます。この先もう少しだけ生きてみます。リハビリの方々もお世話になりました。ありがとう。

(救急外来)
とても親身になって対応してくださって、とてもありがたかったです。ありがとうございました。

(放射線科)
今までに何度かDSA、MRI、CTを受けておりますが、今回も大変お世話になり、ありがとうございました。優しく笑顔で丁寧に接してくださるので安心して検査を受けることができました。説明も分かりやすく、寒さや暑さへの配慮など細かいところまで心遣いをしてくださりありがとうございます。MRIの天井に絵があることで、閉鎖空間の圧迫感が和らぎました。

(リハビリテーション科)
理学療法士さんと作業療法士さんにリハビリしていただいております

が、いつも優しく丁寧で明るく接してくださり心より感謝しています。具体的な行動や進歩を言葉で伝えてくださるのでモチベーションを高めることができます。担当以外の方も笑顔であいさつしてくださるので元気をいただけます。実際に自分がリハビリを受けて、リハビリの重要性和セラピストの方々のサポートに感謝しております。

(脳神経外科、3B)
先生方は丁寧で分かりやすく説明してくださり、優しい笑顔で対応してくださるので安心して検査を受けることができました。ありがとうございます。看護師の皆様は笑顔で明るく対応してくださり、細やかな配慮もしていただき、不便なく過ごすことができました。先生と看護師さんに心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

(3B)
困っている時に声を掛けてくれて、優しく対応してくださり、とてもありがたかったです。食事など、笑顔で運んで来てくださるので、元気をいただいております。ありがとうございます。

(5B)
入院中とても親切にして頂きました。廊下ですれ違う時でも、大丈夫ですか？と声をかけて頂き、優しい看護師さんだと思いました。その様にお伝え下さい。お世話になりました。私は本日退院です。

(5B)
○今回はじめて入院となり、不安の中、救急のNsさんの対応がとても優しく説明して頂き感謝しています。笑顔で声掛けしてくださり安心しました。ありがとうございます。○担当の田村先生には不安な事をいつも気にかけて下さり、話しかけやすく本当に安心して治療を行うことが出来ました。とても感謝しています。○病棟のNsさんはどの方も優しくかった。笑顔であいさつや声掛けしてくださり、本当に安心して入院できました。夜も忙しくても気にかけてくださっていて本当に良い病棟だと思いました。感謝しています。ありがとうございました。○肝生検の際、主治医の田村先生、桐生先生が優しく付き添って下さり説明して下さいました。とても緊張していましたが、

投書・ご意見について

5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。

不安が軽減しました。配慮がすごく感謝しています。その際対応して下さった看護師さんから足をさすりながら力を抜いて休むことも大事ですよと声をかけてくださり、初めての入院でかなり動揺していましたが落ち着くことができました。感謝しています。

（脳神経外科、救急外来、3B）
このたびは救急外来への連絡から深夜の入院に至るまで、脳神経外科の医師の皆様、救急外来、3B病棟スタッフの皆様には迅速かつ丁寧な対応をいただき、心より感謝申し上げます。家族一同貴院の医療体制とスタッフの皆様の温かさに、大きな信頼を寄せております。リハビリの皆様にも厚く御礼申し上げます。

（3B、脳神経外科）
家族の者です。原村さんはいつも明るく声をかけて下さり、寄り添ってくれました。小坂さんは患者が落ち込んで泣いていた時に一緒に涙を流して下さり、本人がとても心が落ちつき安心したと言っていました。この話を本人から聞き、感謝の気持ちと共に胸が熱くなりました。平岡さんはいつも笑顔でエネルギーで患者を明るい気持ちで元気をもらえたと聞きました。ありがとうございました。脳神経外科医師の皆様、3B病棟、看護長をはじめ、すべてのスタッフの皆様に心から御礼申し上げます。

（4B）
お休み中だったと思いますが、めまいを気にして様子をみて（手術する前も自分の意見をしっかり伝えてくれた。）くれに來たり、退院に対し無理しなくて良いと言ってくれた。（耳鼻科：土田先生）
看護師：安東さん、辛い時に笑わせてくれて、明るさに助けられたし気持ちに寄りそってくれた。
看護師：鈴木さん、余裕のある対応での安心感があり、話を沢山してくれて、嬉しかったし、気力が沸いた。看護師さんの献身的な対応のおかげで、生かされていました。ありがとうございました。

（4階病棟）
ていねいに説明してくれて不安な気持ちがなくなりました。その他のスタッフさんもみなさんやさしくて、とてもすごしやすかったです。麻酔

科の井上先生もおもしろくていやされました。

（4A）
術後の痛みの確認や薬の提案、安心させてくれる声掛けはもちろんですが、特に授乳のアドバイスや胸のハリに対してのマッサージがとても丁寧で本当に助かりました。夜中や忙しい時にもかかわらず長くマッサージ、搾乳をしてくれて感謝しかありません。中々寝れない時も励ましや寝かしつけの手伝いをしてくれてありがとうございました。部屋の担当の看護師さんに主にお世話になりましたが他の看護師さんも皆様優しく面会に來た家族の事まで気遣っていただきありがとうございました。

（4A）
娘の失礼な態度も笑顔で対応してくれた。長橋さんなら安心して娘をお願いできると思いました。

（4B）
受付から案内まで全てがわかりやすく、ていねいでした。

（救急外来）
病名と治療法をていねいに説明してくれました。看護師さんたちもていねいに対応してくれました。

（4B）
オンライン資格確認で上限をふまえた請求をして頂きとてもありがたかったです！お食事がとにかく毎回おいしく、とても入院の励みになりました!!

（4B）
4/21～26まで負荷試験のため入院。お二方に癒され、元気をもらいました！渡辺さんがホスピタリティの権化で、これこそがナースさんの姿だと感動しました。しんどい負荷試験のとき担当が渡辺さんだったので安心感がありました。汗だくになったので、着がえやシャワーを提案して下さり、シーツ類もてきぱきと替えて下さって、ルートをとって管を留めてあるので着替えはつきりできないかと思っていたのですが、脱ぎ方を工夫してくださり、こうすれば脱げるんだ!!と学べたため、QOLがとても上がりました（その後毎日着替えられるようになったので）。渡辺さんはとにかく、入院という非日常の中での日常になるべく近い形を考えて下さり、QOLを大切にされていて、程よく心地よい元気や明るさ、楽し

さやユーモア、機転や工夫で、入院生活を本当に支えて下さりました。シャワーは短期入院なので入らなくてもいいかなと思っていたのですが、決して押し付けにならない範疇での心配りや確認の声かけなどして頂いたことで背中を押され、入ってみたらとてもさっぱりしたのでありがたかったです。ルートも、長い手袋で覆って下さり、入浴しやすかったです。貼りつけてあるシートが血まみれになったので交換して下さったのですが、管をまいてあるネットについて、時々少し浮かせたりしても大丈夫ですよと教えて下さったり、先のネットで少し肌荒れしていたので、保湿剤をぬるとよいと教えて下さったり、細部までよく見て、よく考え、よく寄り添って下さるかただなあ。と、とてもステキに思いました。

（4B）
さいとうさんもなんだかとても楽しい、明るくて元気を周囲に伝播させて下さる太陽のようなかたで、エネルギーというか心が明るくなります。励みになります！お二方ともに居るだけで、入院生活でもなんだか楽しくなる、心が明るくなる存在です。このお二方の組み合わせの日が一番安心できます。

（4B）
看護師の西村さんも、なんだかホッとして癒される穏やかな方でステキですね！また、細かいところも見てらっしゃったり、よく気が付いて下さる方で、感動しました。もしかしたらこれはマニュアルかもしれませんが、牛乳を残している方に苦手かきいて代わりのものも出せる旨助言していたり、私が3時間半ベッドに安静にさせられた検査について、「腰とか痛くなりませんか...？」と、具体的に気にかけて下さりました。（大変でしたねとは他の方々から言っていました。腰を気にして下さったのは西村さんが初めてでした。）そのため私も、「腰も痛いですが安静開始から気温が上がっていくのでふとんが暑くて、なので今日は最初から涼しめにします～」などとお話できて、「日々工夫されているんですね」と言って頂けて、やはり自発的にはなかなか、“今日はこうだったから次はこうする”などと工夫をPRしたりはできないので、こうし

投書・ご意見について

5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。

た雑談を交わせるのはとてもありがたいことだなあと感じました。暑かったら窓あけるので言ってくださいねとも言って頂け助かりました！そのほかにも、名前は把握しきれませんがたくさんの方に良くして頂き、おかげで何とか過ごし切れました！26年前にこちらの病院で軽い医療ミスをされて(陥入爪の手術で、患部に脱脂綿を入れたまま縫合されて、化膿がなかなかおさまらなかったことがありました)、大事にする気はないのですが、今回かかりつけ医からこちらを紹介されることになったとき、とても抵抗があったのですが、よくして下さる方が多く、安心しました。

（4 A、産婦人科外来）
大変お世話になっております。末期がんで 2021～何度も入院してきましたが、申し上げにくいですが、初回頃は辛いこともあったので、何年も病棟、外来を見てきて来る度に看護師さんの対応や処置、心遣いがとてもブレずに良い状態が何年も続き、不安で入院してくる私としては本当に心の支えとなり、感謝しています。産婦人科は特に不安が大きく体調にも影響するので、治療以外での声かけや、アドバイス、寄り添ってくれることは患者にとって今後病院に対しての大きな印象と信頼、人生の記憶になると 4 年通して実感しました。

（4 A、産婦人科外来）
・井上先生：産後にも関わらず、診察、手術をして下さり、がん告知後担当を井上先生へ変えていただいてからずっと診てもらってきたので信頼していましたが、口で伝えてきた中で、今回私にとって生死をかけた手術だったので、終了した時、井上先生の声だけが大きく聞こえ、感じたことのない安心感があり、信頼を言葉以外で感じた瞬間でした。ありがとうございました。
・山下看護室長：すごく以前より明るく笑顔が増えてトラブルにも親身に対応してくれました。
・大川さんは接することが多く、とても迷惑をかける私に優しく助けてくれました。
・戸塚さんも多くの時間助けてもらい感謝です。

看護師さんたちはとても落ちこんだ心の支えになりました。皆さんはげましていただきました。

・児玉さんは特にていねいで、どんなことにも穏やかで心をまかせることができる貴重な方だと思います。

・高橋さんは入院中土日で人手が足りない中、激痛と呼吸を乱す私を長時間見守ってくれました。

・佐藤さん、菅原さん(同姓 2 人)細かい声かけ、心遣い、助けていただきました。とくに強いむくみに苦しみ、車イスになっている私に、本来のソックスの上手な使い方や現場で経験しているからこそのアドバイスや、手助けはとても参考になり笑顔も心強かったです。

・西岡さんは絶対的元気をくれます。ぜひ看護師さんたち 1 人 1 人の努力にスポットがあたってほしいです。

（6 階病棟）
家族の病室のつきそいについて、配慮していただいた(特別につきそいや泊まりのつきそいも許可していただいた)本人も心細く思っていると感じていたので、ありがたかったです。

（6 B）
病状の急変が予想されていたので、付き添いを認めていただいて付き添っていたのですが、眠るのに困るだろうからと、ソファを病院に運んでいただきました。いろいろと気を遣って声をかけていただいただけでなく、付き添いにも配慮していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。どなたもみなさん親切でていねいなので、感謝しています。

（7 A）
・患者一人ひとりに寄りそった看護、お世話に好感が持てました。

・特に、私のご担当の菊池さんは新人だと思うのですが、先輩のアドバイスの元、的確な看護が出来ており、点滴のハリも 1 回でスムーズに入りました。また、私が「足からのカテーテル挿入は拒否したい」と申し上げた事にも丁寧に対応して下さい感謝しています。

・皆さんが、色々な困難やで苦労がある中、チームワーク良く明るく接して下さい、信頼が一層高まりました。

（産婦人科）
産婦人科は初めてで不安だったけど、スタッフの皆様がていねいに説明し、今後どうなっていくのかを詳しく教えてくださり、とても助かった。

（整形外科）
患者が高齢者の場合、本人とではなく付き添いの家族に向かって話をする Dr. も多い中、奥津 Dr. は高齢者の話を目をみて、全て聞いて下さり(うなづきながら聞いて下さる)、はぐらかすようなこともないので、大変信頼しています。家族としてもとても有り難く、安心しています。これからも宜しくお願い致します。

（3 B）
3B スタッフの皆さん、6 日間という短い日数でしたが、大変お世話になりました。皆さんフレンドリーかつ親切に対応して下さいありがとうございました。皆さんのプロとしての仕事ぶりに感激しました。おかげ様で快適な入院になりました。ありがとうございます！！

（4 A、産婦人科）
生まれて初めての入院で、辛かったことも分からなかったことも多い中、毎日励ましの言葉をいただいたり、楽しいお話をしていただいたことで、日々頑張る活力となっていました。雄大な富士山が見守るこの病院で、治療を受けることができ光栄でした。皆様、本当にありがとうございました。

（4 A）
入院中、とても親身によりそってくださいました。入院前、本当に絶望的なつわりで、ご飯を食べれない or 食べても吐くを、くり返していましたが、皆様のおかげで安心してすごすことができ、体調も少し回復しました。12 月のお産のときも、よろしく願います。

（全体）
大変ご丁寧かつこちらがわかりやすい様に説明して下さい感謝しております。

（6 A）
不安になっている時に、適切なアドバイスを頂き、気が楽になりました。看護師さんたちも声が大きくて聞き良く、助かりました。有りありがとうございました。