

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。

ご意見等について回答いたします。	
●全介助(自分で自分の事が何もできない)患者の世話がよろそかだと感じました！ 例(入院中) ・口の中がカピカピ、ネチャネチャ。退院後、口腔ケアをしたら歯が抜けたと思う程の大きな大量の汚れがごっそりおちた。 ・頭を冷やすためのアイスノンがふにやふにや温かくなっている。何人も(何回も)ケアに入ったでしょうに、なぜどなたも気づかないのでしょうか？ ・頭のまくらが、くしゃくしゃで頭の上部だけがちょこんとのとっている。これでは首も肩も痛い。 ・全介助の患者は、不快を感じても自分で直すことも言うこともできないが、きちんと自分の意志、願いは持っている。“何もわからない患者”ではなく、“1人の人格と感情を持った人”として扱っていただきたい。	
患者さん一人ひとりを大切にした看護の提供ができず、患者さん、ご家族にはとても辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。各病棟のスタッフで話し合いを行いました。患者さんの思いを理解し少しでも快い看護が提供できるよう日々の看護を振り返り今後も研鑽していきます。貴重なご意見ありがとうございました。	
看護部	
トイカやパスモのATM	
この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。トイカやパスモなどチャージ可能なATMやサービスの導入に関しては、お客様の利便性の向上につながると考えていますが、スペースの確保と導入費用の点から現時点では検討しておりません。ご不便をおかけしますが、ご了承ください。	
経営課	
残念なことに下記2件の私への暴言有	
①薬剤師：「内服薬」の飲み方の説明に来た折、「モビレップ」を同時刻に飲み始めるため1～2Lもの「モビレップ」はどの様な形で持って来られ、どの様な飲み方をしたらいいか伺いました所(前のクリニックでもつらい思い有)、「看護師が持って来るので飲めばいい！」と乱暴な返答。薬	

剤師の先生様に聞いたのを後悔しています。	
②出納係：限度額適用の治療費の支払いは私自身初めてであり、「治療費のお知らせ」の内容の、7月分の合計(点数)159,300円と「負担額A」35,400円の関係がよくわからず、後で考えれば極めて簡単なことなのですが、「ああですか？、こうですか？」とお聞きした所、黙っていて突然「本当はもっと高い！」と質問を一蹴、極簡単に質問返答(説明)できる内容だったはずです。 2名共に人を見下した乱暴な返答、強い怒りを覚えました。	
①このたびは服薬指導の際に薬の服用方法について十分な説明を行わず、不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。本来であれば患者様が安心して治療を継続できるよう服用方法について正確かつ丁寧に説明すべきところを怠り、結果として不安や混乱を招く事態となりました。指導を担う者として責任を痛感しております。今後は服薬指導の内容を確認し不足がないよう、基本に立ち返り丁寧な説明を徹底いたします。このたびの不手際を重ねてお詫び申し上げます。	
薬剤科	
②このたびは、医療費に関するご質問の際に、言葉足らずで乱暴な対応があったとのことで、不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。担当したスタッフには、患者さんのお気持ちに寄り添い、より丁寧にわかりやすい説明を行うよう指導いたしました。今後は、接遇スキルを高め、患者サービスの向上に努めてまいります。	
医事課	
受付の方の声が小さくて(マスクのせいもあるかもしれませんが)、少し耳の遠い方は聞こえづらいかと思いました。	
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。患者さん・ご家族にわかりやすい言葉と対応ができるよう接遇に関して今後も注意していきたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。	
7A	
①私は先般、前立腺の生検を受け一泊入院しました。検査は想像を絶する程の激しい痛みを伴い終始悲鳴を	

上げ続けました。しかし検査中、先生や男性看護師さんの優しい声掛けで何とか耐え忍ぶ事が出来ましたが、今後この検査に於いては苦痛を少しでも和らげるような医術の向上を是非進めて頂きたいと思います。	
②又、今回は1泊だけの入院でしたが、一晩中「救急車のサイレンの音」が少し耳に付きました。入院患者さんにとってはこの音を聞くのはとても辛く感じると思います。現在、病院の建て替え計画が進められているものと思いますが、建設に当たっては遮音効果を高める様な施工を是非お願いしたいと思います。	
③夜間、看護師さんの携帯しているナースコール用の受話器だと思えますが、少し音量が大きく時々目が覚める事がありました。	
②この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。令和13年度の開院を目指し、作業を進めております新病院におきましては、患者さんにとってより良い病院となるよう、ご提案いただきました点について、検討してまいります。今後とも、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。	
新病院建設準備室	
③この度は、睡眠を妨げ睡眠環境を整えることができず申し訳ございませんでした。患者さんの睡眠環境を整えていくことは重要であると認識しています。今後は看護師の持つPHSの音に配慮し小音量やマナーモードを活用するなど対応を検討します。	
看護部	
部屋の窓がクモの巣などで汚いです。エアコンの周りもカビ？個室代をお支払いしているのに、この汚さはどうかと思う。入院中の本人は感染症にかかりやすいので、早急に検討していただきたいです。	
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。窓の清掃を行い、一部外部で構造上、手の届かない部分を除きクモの巣の除去をいたしました。空調機周囲の天井の汚れにつきましては、結露に起因するものと思われますが、調査し改善を図ってまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。	
施設物品担当	
CSセット	
8時前から、ペラクラとおしゃべりが、外まで聞こえてうるさくて、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。

でもふゆかいです。ここは病院です。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。本貸出しサービスは、民間事業者により実施している業務であります。今回のご意見を業務責任者に伝え、改めて従事している職員に対する教育を行うよう指導してまいります。

総務担当

必ず使用するトイレは、換気よくニオイがしないようにしてほしい。

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。臭い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

天井の換気口から冷気が吹き出して、夜寒くて手が痛くて仕方なかった。昼になって字が書ける様になりましたが…。遮蔽板を設置して、風を分散すれば良いかも…。

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。冷気が強い場合は、風向調整などの対応を検討いたしますので、遠慮なく病棟スタッフにお申し出ください。

施設物品担当

相部屋で隣の方が、おそらく睡眠時無呼吸症候群と思われる、ひどいびきでした。入院時の持ちもののリストに耳栓を加えておいて頂いても良いのではないかと思います。次回お世話になる際には持参いたします。

貴重なご意見をありがとうございます。耳栓につきましては、病棟看護師にご相談下さい。売店でも販売しておりますのでご案内させていただきます。

入院支援室

①父が高齢で耳が遠いので、話がかみ合わないという態度をされる医師がいます。なので、付き添っていて不快な思いをすることがありますが、別の先生は優しく話してくださるので安心します。看護師の皆さんも対応が良いので通院が苦にならないです。

②入院前の受付から書類をいただくまでの時間がもう少し短いと助かります。

②曜日によって入院患者さんの人数が多い日もあり、これまでも待機時間についてご意見をいただくことがありました。現在患者さんのご負担が少しでも軽減できるように対策を検討しております。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

入院支援室

入院前に概算費用を知らせて戴き、入院時に支払い、退院時に過不足分を精算する方法にできるように願いたい。現状は退院時に全額支払うことになるため、現金準備するのに家族が対応可能とは限らず、病室に多額の現金保管するには不安があり、紛失時は病院に迷惑を掛ける。又、一人暮しの場合は退院後、後日支払いになると、不払い問題も生じ兼ねません。

このたびは、入院費用のお支払い方法についてご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、預り金制度は設けておらず、退院時に入院費をお支払いいただく形となっております。また、病室内での盗難防止のため、多額の現金はお持ちにならないようお願いしており、貴重品に関しては備え付けのセーフティボックスをご利用いただいております。なお、入院前や入院中に治療費の概算を確認されたい場合には、医事課までご相談いただければ、概算額をお伝えすることが可能ですので、どうぞ遠慮なくお声がけください。

医事課

お礼のお手紙をいただきました。

（6 B病棟）
医師、看護師、他スタッフの心温まる対応をしていただき、お陰様で退院し、もう少し長生きできそうです。

（救急外来）
皆様、優しく接して下さり、安心していられました。ありがとうございます。

（循環器科）
病名をくわしく説明してくれて助けられました。手術後、先生の応対にお話しが出来、うれしかった事です。先生はこわいと思いましたが、ありがとうございました。お世話になりました。

（循環器科、7A病棟スタッフ）
3泊4日にて初めての入院でした。病棟スタッフ一人一人がとても気配

りができていて、どんな時にも誠実に対応をして下さりました。医療従事者として感心したし、とてもすばらしいと感じました。ありがとうございました。

（1階受付）
体調が悪そうだと心配してくださって、車イスを出してくださり一緒にサポートしてくれた。

（7 A病棟）
・7階の病棟Aのナースや看護師さん達、皆さん親切で優しい方達でいつもニコニコ接してくれて、何をお願いしても気持ち良くしてくれました。

・看護師の米山さん達です。ほんとに入院することも手術をするのも初めてなのに、色々優しく病室へ入った時からずっと気持ちが楽になりました。皆さん白衣の天使ですね。米山さんが一番ね！

・増谷先生も分かりやすく説明もして下さいましたし、何の心配もなく手術をしていただくことができました。増谷先生のような、若くて明るくて、優秀でユーモアのあるドクターを是非中央病院に長く長くいてほしいと思います。院長先生どうかよろしくお願いします。（中央病院の評判もよくなると思います。）

（7 B病棟）
7B病棟の看護師の皆様の接遇は概ね良好でした。感謝致します。

（4 B病棟）
子どもの入院で（私も初めての事だったので緊張し）、子どもの心配（良くなるのか…不安）、又、家で待っている兄弟の事、仕事の事など、色々考える事も多く、先の見えない状態でした。入院している子が一番辛いのに、私は“しっかりしなくては”と言い聞かせている時に、たまたま部屋へ来てくれた安東さんが、私の気持ちに気づいて下さり、寄り添っていただき、心が救われました。子どもだけでなく、付き添いの私にも心のケアをしていただき、本当に感謝しています。そして息子に関わって下さった全ての先生、看護師の方にも感謝申し上げます。小児病棟以外でも、CT・エコーで関わって下さった先生方も優しく接していただき、本当にありがとうございました。退院に向けて、前向きに考えられるようになりました。

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。

（４Ｂ病棟） 初めての入院とオペで、親子でとても不安でしたが、いつも笑顔で優しく対応していただきました。喉が痛い、点滴が痛いといえ、すぐに様子をみにきて対応して下さい、ありがとうございます。付き添いの件でも、こちらのわがまを聞いて下さり、ありがとうございます。元気になった娘と退院することができ、嬉しく思います。お世話になり、ありがとうございました。	す。これからお身体に気をつけてがんばって下さい。 （５Ａ病棟ほか） 外来受診から手術・入院と本当にお世話になりました。安心して入院生活を送ることができました。苦しい時、丁寧に耳を傾け優しく説明してくださった医師や看護師の方々にも感謝でいっぱいです。ありがとうございました。（お礼をこの紙面では書ききれないので、別紙に書かせていただきます。）	う優しい言葉かけや素敵な笑顔、時に冗談を言って笑わせてくださいました。男性看護師さんも多くいらっしゃって、いろんな意味で安心感もありました。どの看護師さんも「〇〇担当の〇〇です。」と交代する時に、にこやかにそして穏やかな声で声をかけて下さり、とても安心しました。術後に何故か腰が異常に痛く、体位を変えることができず苦しんでいた時には、速やかに体位を変えて下さり、更に枕などを体に挟み、あっという間に体の緊張がほぐれ、痛みが楽になったのは今でも忘れることができません。優しさと共にプロの技術を体感しました。看護師さんは一緒に病気と闘ってくださる同志になったり、退院に向けては、体力が早く戻るよういろいろアドバイスをくださったり、私が前向きに入院生活を送れるよう様々な配慮をしてくださっているのもわかりました。退院後の不安に関しても丁寧に耳を傾けて、時には医師にも相談してくださりありがとうございました。おかげで安心して退院することが出来ます。本当はお世話になった看護師さんのお名前をたくさん書きたかったのですが、覚えていないお名前と覚えきれていない方がいらっしゃいまして、申し訳ないので、内容だけ書かせていただきました。
（救急外来） 来谷先生が大変優しく、分かりやすく説明していただきました。看護師の方々も皆さん親切でした。	（〃） 5A病棟の皆様へ 御礼 皆様、大変お世話になりました。子どもの頃の盲腸以外、病気で入院した事がなく様々な不安がありましたが、この度退院することができ、感謝でいっぱいです。鈴木医師には、力強く安心感のある声でお話ししてくださり、傷跡も薄く手術を成功していただき、本当にありがとうございました。病院にいる時は、お忙しい中、朝早くなど、何度も病室に顔を出してくださり、本当に安心できました。また、特に術後の激痛で一番精神的に不安定になっている時に、私の苦しさをよく聞いてくださり、優しく丁寧に話しをしてくださる荒井医師にも、本当に救われました。先生のお顔を見ることで、何度ホッとしたかわかりません。激痛時に外来受診した際、半ば強引に入院を勧めてくださった先生にも感謝しています。ありがとうございました。入院初日の痛みは本当に苦しかったので、もしあのまま外出していたら…、京都へ行っていたら…、想像するだけで恐ろしいです。それから、多くの看護師さんを悩ませた点滴、申し訳なかったです。その中で一番痛くなく点滴用の注射針を入れてくださった猪又さん、三宅さんありがとうございました。（名前を出して良いかわかりませんが、私にとっては特別でした。）	（〃） それから麻酔科の先生も明るく、不安な気持ちを和らげてくださりありがとうございました。清掃の方や、食事の配膳等でお世話になった方々も本当にありがとうございました。本当に皆様のおかげで私の入院生活が守られました。この富士市立中央病院の外科で手術をし、5A病棟に入院できたことは、本当に良かったです。それでは本当にお世話になりました。そして、ありがとうございました。まだまだ暑い日が続きます。是非皆様もご自愛くださいませ。
（７Ａ病棟） 心臓疾患の治療ということで不安がありましたが、増谷先生が今後の治療におけるリスクや、私からの相談を適切に説明していただいたおかげで、不安から安心に変わったことが大きかったです。今後の診察や私からの相談も、増谷先生にお願いしたいと思っております。全幅の信頼を寄せておりますので宜しくお願いいたします。	（５Ａ病棟） 私は今回悪性乳癌で、中央病院に受診し、入院し手術も初めてだったので、不安感で一杯でした。主治医の先生、麻酔科の先生達の対応や、看護師さんの何でも聞いてくれるような態度。これからもし、お世話になる時は、又中央病院に来たいと思っています。感謝しかないです。ありがとうございました。	（血液内科） いつも丁寧にご対応いただき、本当にありがとうございました。安心してお任せしておりました。今後ともどうぞよろしくお願い致します。佐藤先生、お忙しい中ご説明のお電話ありがとうございました。
（救急外来・ICU） 説明等、わかりやすく、家族のケアも助かりました。	入院中には、たくさん御迷惑をおかけしたことと思います。申し訳ありません。それにも関わらず病院の看護師さんは、こんなにも優しくて寄り添ってくださるんだ。と、入院初日から正直驚きました。（失礼な言い方ですみません。）言葉で言い尽くせないくらい感謝しています。ありがとうございました。苦しさに寄り添	（７Ｂ病棟） 病棟では、どの看護師さんもとて
（４Ａ病棟スタッフ） 初めての入院・初めての手術・院の決まりで家族に会えるのもわずかな時間、1人きりでこの一週間を耐えて乗り切るのかと不安でいっぱいでした。そんな私を入院当日・手術前・手術後すべてにおいて、寄り添ってサポートして頂きありがとうございました。皆さんのおかげで安心して入院生活を送れました。昼夜問わずのケアや心配りには頭の下がる思いです。感謝してもしきれません。退院まであと少しありますが、よろしく願います。私にとってはお一人お一人が頼れるスーパースターで		

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。

親切で「患者目線に立った、明るく気持ちの良い対応」をして下さり、生検の激しい痛みを忘れさせてくれました。本当に有難うございました。超高齢化社会を迎え、医療のニーズは大きく変わろうとしています。このニーズに対応するにはとても大変な職業だと思いますが、地域の基幹病院として是非頑張ってください。その他気づいた点は、 ①病院食とは思えないほど美味しく高カロリーでとても良かったです。 ②入院支援室の職員の皆様もとても親切で分かりやすい説明で良かったです。	（３Ｃ病棟） 看護師の近藤さんはじめスタッフの皆様、栄養科の皆様、入院中の私達によりそってくれて本当にありがとうございました。	心癒される程でした。看護師さん・男性看護師さんの患者さんへの声掛け・接し方には、カーテン越しに聞いていて、私まで「にこっ」としてしまいました。本当に忙しく働いている姿に頭が下がります。夜中のトイレ誘導もありがとうございました。感謝しかありません。お身体には気を付けて頑張ってください。
（７Ｆ病棟スタッフ） わがままな病人を、てきぱきと仕事をして、ある人にはきびしく、ある人にはやさしく接していました。寝たきりの方にもよく、めんどろを見ていました。皆様とてもすばらしい人々です。先生の腕も良かったです。田村先生には何度も来ていただいてありがとうございました。	（４Ｂ病棟） 息子が癇癢をおこしてもしっかりと向き合って治療して下さいありがとうございました。元気になってよかったです。私だけではお手上げだったので本当に助かりました。	（４Ａ病棟） 働いているスタッフの方全員がとても親切で、安心して入院する事が出来ました。頻繁に様子を見に来て下さり、とてもありがたかったです。授乳の方法など、患者側の意見に寄りそってくれたのも嬉しかったです。
（全ての職員） 皆さんやさしく(分かりやすく)、接して頂きました。	（対象不明） 入院手続き、先生の病名の説明、わかりやすく説明してもらえました。	（７Ｂ病棟） みなさん、いい感じの対応をして頂きました。
（４Ａ病棟） 入院から退院まで、前回同様それ以上に本当にやさしく対応していただき、わからない事などもすぐおしえていただき本当に感謝しています。前回の副作用の事もあり、御心配もたくさんいただきましたが、本当にありがとうございました。佐々木先生ありがとうございました。	（６Ａ病棟） すれ違ったら絶対に笑顔であいさつしてくれるところがすごく嬉しかったです。毎日大変そうに一生懸命働いていても、笑顔と優しさを忘れずにいる 6A 病棟の看護師さん、その他スタッフの皆が大好きです。「頑張ってるね」「えらいね」って声をかけてくれることが、どれだけ患者側の私たちの励みになっているか…感謝しかありません。看護師さんたちが笑顔だと、とっても安心します。どうか体調に気をつけて、これからも沢山の人を笑顔にしてください。	（形成外科） 坊先生は優しく話してくださるので、安心します。看護師の皆さんも対応が良いので通院が苦にならないです。他のレントゲンや入院支援室の方々も対応が良いと思います。
（全ての職員） 理路整然な説明と親しみの持てる応答に“お願いします”の気持ちが湧いてきます。外来スタッフの方々も同様に説明、案内等に有難さを感じております。	（６Ａ病棟） お世話になりました。毎日大変そうに、忙しそうに働いていても笑顔で声をかけてくれて、笑って話してくれて嬉しかったし、とても安心しました。本当に感謝しています。ありがとうございました。	（口腔外科） 痛みの状況と確認をしながら手術していただいたため。
（泌尿器科） 総ての担当者が本当に親切にしています。10年前に比べ随分と改善され、何より患者としてはありがたいです。	（全ての職員） 皆さん全員が優しく接して頂きました。	（７Ａ病棟） 7月入院時には、腹部大動脈瘤人工血管置換術をしていただきまして感謝しています。富田さんという看護師さんは患者に寄り添い、話を親身に聞いてくださり、親切にしてくれてありがとうございました。お盆休みをとられていた副部長の遠藤先生が診察にきてくれた際には、患者の話に耳を傾け、気持ちが少しだけ晴れ、遠藤先生にはとても感謝しています。遠藤先生、ほんとうにありがとうございました。
	（主治医、看護師） 主治医の中川先生には感心しました。私の出した7つの質問状にもていねいにお答え下さり安心致しました。リハビリの先生にもお世話になりました。私は明日退院する事になりました。一言御礼を書かせて頂きます。初めての入院生活に不安もありましたが、一週間嫌な思いもなく、	（２Ｆ女性職員の方々） 2階、それぞれの女性職員の方々の説明等が分かり易く親切で有難い。長時間の待ち合いをきちんと説明して頂き、安心できました。