

投書・ご意見について

11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。

私は、ストマを付けています。外来の受け付けの人により、「二階へおねがいします」と言ってくれる方と、ストレートに「ストマ外来へ行って下さい」と言う人がいます。他の患者さんにきかれた時ちょっといやです。その点に気を付けてほしいです。

この度は外来での案内の際、本来守られるべき患者様の大切なプライバシーに十分な配慮ができず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。今後は案内の方法や声掛けの仕方を見直し、患者さん個人に合わせた対応ができるようスタッフ一同で改善に努めていきます。ご意見をいただきありがとうございます。

外科外来

10月27日朝6時頃、救急搬送された者です。その約10時間前(26日午後7時頃)、家族が見ていていつも様子が違う、容体の悪化のスピードが早いと感じたため、次の月曜日の受診を待たず救急外来に電話をしましたが様子を見るように言われました。必死で症状を伝え、診てもらいたいと訴えましたが、電話対応した職員には「医師にそう言われたから(様子を見てくれ)」と言われました。午前0時まで様子を見て意思疎通はできていました。しかし家族が朝5時過ぎに様子を見に行くと意識障害がおきており、意思疎通ができず救急車で救急搬送。その後、即入院し延命治療はどうするか？まで聞かれるような状態になりました。なんとか一命は取りとめましたと言語障害がひどくなったと感じています。どうして簡単に診療拒否とも捉えられる対応をされたのでしょうか？結局、よっぽど重篤な状態にならないと救急外来には診てもらえないのでしょうか？それでは救急外来の意味がありません。最初から救急車に連絡します。担当した医師は数日前のカルテを見るだけでなく、もっと以前の情報まで確認し全身状態を把握したうえで「様子を見て」と判断して頂いたのでしょうか？また、救急搬送された時に説明をした女医師にこの事を訴えるとあまりにも簡単に謝罪されました。誤ったから許してと強要されていると感じました。疑った見方をしてしまい、こういった出来事が日常茶飯事にあるのでは

ないか？疑っております。

今回のことを中央病院全職員の皆様に周知していただきたいです。外来や病棟では優秀で親切に対応して下さいの職員の皆様が大勢いらっしゃるのに、それでも暴言やクレームを言われてしまうのは、一部にこういう医師や科があるからです。理由もわからずクレームを受けるのは働く意欲をなくしてしまいます。

この度は先生をはじめ、担当して頂いた医師の皆様、5A病棟の看護師の皆様のおかげで無事に退院することができました。そこは大変感謝しておりますが、しかしもしあの時に救急外来がきちんと対応してくれれば、これほど重篤な状態まで陥ることがなく、入院もせずいられたのではないかとともに思います。どうか今後こういった不幸な出来事が二度と起こらないような対策を考えていただきたいと思います。

救急外来の対応で不信と不安を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。今回の事例をスタッフと共有いたします。今後は患者さん、ご家族からの電話相談を丁寧に聞き取り、カルテをしっかりと確認し、医師へ報告できるようスタッフの教育をしてまいります。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。

救急外来

【バス停留所ゴミ箱の撤去についての要望】

私は、バス停を毎日利用しています。バス停留所にゴミ箱がない頃は、時々ゴミを見かけることがありましたが、清掃の方がきれいにしていていたと思います。ゴミ箱が富士駅方面行・吉原中央方面行に各1個ずつに設置され、私も便利と思いました。今年の8月に、2か所のバス停留所があまりに臭くて、帰宅しても服に臭いが付くようになり不快でした。富士急行バス会社に、ゴミ箱の撤去の要望を連絡しました。「ゴミ箱はバス会社では設置していないので、病院が設置したもの、病院に連絡します。」と、返事がありましたので様子を見ていました。しかし、各停留所にゴミ箱が1個から2個ずつに増え(分別目的でしょうか?)、臭いの元が倍になりました。蓋もありますが、あっても無くても臭いです(現在は、蓋は壊れてはズレています)。私は

色々なバス停留所を利用していますが、ゴミ箱を設置してある所は知りません。ゴミ箱がなくても環境は整っていると感じます。これから、風も強くなり寒くなります。不快無くバス停留所の中で待てるように、臭いの元のゴミ箱を撤去するよう要望します。以前の様に、清掃の方が時々清掃をお願いします。

こんなこともありました。

・ゴミ箱にたばこの吸い殻が捨ててあり、火災の危険がある(床にも吸い殻が落ちている)。病院敷地内は禁煙ではないのですか？

・ゴミ箱にビールや酎ハイの缶が数本捨ててあり、飲酒の場になっている日が何回かありました。病院敷地内は禁酒ではないのですか？

・びっくりしたのですが、外国の観光客がスーツケースからゴミ袋を出し、中身をゴミ箱に捨てバスに乗っていきました(夢の大橋帰りの観光客が増えています)。ゴミ箱がなければ捨てなかったのではないのですか？

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。バス停のゴミ箱は撤去いたしました。今後も放置ゴミの見回りを適宜行い、環境整備に努めてまいります。貴重なご意見をいただき有難うございます。

施設物品担当

電話対応のことで、電話が切れる前に後ろの方と話し始めていたため、切れてからの方が良いと思います。

この度は電話対応についてご指摘いただきありがとうございます。電話交換の担当職員に、電話対応には細心の注意を払い、患者さんに不快を感じさせないよう指導をおこないました。

9時前に到着したが、混雑していて車を停めるまでに1時間近く掛った。駐車スペースを広げてほしいと思った。

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。現状において、駐車台数や駐車スペースの拡充をすることは困難であります。ご理解の程よろしく申し上げます。

施設物品担当

投書・ご意見について

11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。

留置針、退院直前に抜くのではなく、1H程度前が良いのでしょうか(止血の状況みるために)。血液の薬をのんでいると、心配です。

この度は、不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。止血の状況を確認できるように余裕をもって留置針を抜去していきます。貴重なご意見をありがとうございました。

看護部

病棟や駐車場など、車いすやつえを使用している人への心くばり。

ご意見をいただきありがとうございます。車いすや杖を使用されている方にご不便をおかけしてしまう事例については複数報告を受けております。対処可能な範囲で改善・対応を実施しておりますが、施設自体の老朽化・狭隘化により限界がある事も事実です。今後も出来得る対応はしていまいりますので、お気付きの点等ございましたらまたお示しく下さい。

11/1(土)面会時の事です。(15時過ぎ)

入院中、ほとんどをベッド上で過ごし、体力・筋力の落ちている中、バルンが取れ、利尿剤を服用していて、トイレ回数の多い中の転室。トイレが遠くなった中、看護師を呼ばず、私が付き添いトイレに。用が済み、ナースコールを押していたようですが、直ぐコールが切れ誰か来てくれると待っていましたが、誰も来ず私が対応。転院間近ですが、(足が弱っているのに転倒したら!)と思い、残念に思いました。確かに土曜日で勤務の人数が少なくなっているとは思いますが…、トイレには看護師が付き添う様になっているのに(母の場合)、呼び出しを消され、自分で何とか出て来た所を私が対応しました。ふらつき有。居る時で良かったですが、昼間・夜間の事を考えたら、不安で居ても立っても居られず、私の方が具合が悪くなりました。先生や看護師さんの言うことを聞いていたつもりですが、最後まで残念な気持ちになりました。持ち物の要望、電話対応等、言われるままに直ぐ対応していたつもりですが、その看護師さんの対応(ナースコール)が残念でなりません。何のためのナースコールですか?必要だから押ししています。もう少し

し考えて頂けたらと思います。私も以前、他の病院に勤務した事があります。ナースコールを消した人が対応できなければ、他の人に声をかけ、無視するという対応はしないで欲しいと思います。何かあってからでは遅い事もあります。母に何もありませんでしたが、他の方の事を考えたら心配になり、書かせて頂きました。もう少し思いやりのある対応をお願いします。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。看護師のナースコール対応と接遇について病棟で話し合いました。ナースコール対応がすぐにできない場合は、他者に応援を依頼し、迅速な対応ができるように努めてまいります。今後も相手の立場を考え、丁寧な対応を心掛けてまいります。

看護部

検査の機器を強く押し当てられ、とても痛かった。あんなに押し付けないと計測出来ないものですか?とても痛かったです。

この度は心臓超音波検査の際、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。心臓超音波検査では正確な評価のため、場合によりプローブを強く当てる必要が生じることがありますが、その際の説明やお声がけが十分でなかった点は深く反省いたします。今後は検査中の痛みや不快感について適切にお声掛けを行って検査を進めていきたいと思っております。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。

臨床検査科(生理機能検査室)

初対面の患者(子ども)の名前を呼び捨てで呼ばれた(大きな声で)。褒めていたが呼び捨てだったので不快な気分でした。子どもが相手でも呼び捨て、大きな声で名前を呼ぶのは気分的に良い気分ではありませんでした(褒めていたとしても)。患者を名前で呼ばない病院が増えているなか←(個人情報の事で)、配慮が足りていないと思います。

このたび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。今後入院支援室にいらっしゃる患者さんには番号でお呼びすることを徹底してまいります。早急に対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

入院支援室

令和7年11月2日入院したが、個室に入った事で、壁に薄い茶色の血があり、トイレには鼻糞がドアにあり、カーテンには血が有り、最低の部屋かつ部屋代ですが、6,050円と高いと思いました。私が清掃しました。

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。病室の清掃状況を確認し、改めて清掃業者に丁寧な清掃を指導しました。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

1F トイレの手洗いの水が出ません(左側)

この度はご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。自動水栓の電池を取替え、復旧しております。設備の不具合があった場合は、お近くの病院スタッフに遠慮なくお声がけください。

施設物品担当

担当医は、話し方が冷たい口調。感情ある?ってほど冷たい言い方な気がする。家から酸素を持ってきてほしいと言われ、持ってきたが使用しなかった。機械を持っているのに、すごく大変だったのに、台車も貸してくれないので、駐車場→4Bまで運び、体を痛めた。SPO₂も昼間、低めの時があるにもかかわらず、様子を見にくることがなかった。付きそいだからなのか不明だが、結構放置だった。親に任せっぱなしだった。先生は、こちらの不安なことを言っても親身ではなかった。救急外来の時もそうだが、先生たちの冷たさがすごい……。

●付きそいって親にとってすごい負担なのは理解されていると思いますけど、親が居るからって見にこなさすぎじゃないです?

●そもそも自閉・知的があるから、小学生なのに付き添いしなきゃいけないの、どうにかありませんか?大変なのはわかりますけど付きそいなしにしてもらいたい。

●モニターが外れても、すぐ来ない。10分以上そのまま。朝食持ってきたときにも気づかないのか、モニターをつけていくわけでもなかった。

●看護師もあまり来ないので、よく

投書・ご意見について

11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。

わからない。バイタル測定にきて、それ以降ほぼ来ない。モニター外れ
のとき・清拭のときくらい。清拭も
親任せなので、親の負担がすごすぎ
る。もう看護師だけで見てもらいた
い。
この意見も読んでるかわかなら
いし、どこまで意見が通るか不明。
9/15 夜間救急外来でみてくれた男
の先生(メガネ)にも、バカにしたよ
うな言い方されてむかついた。めっ
ちゃ言い方が腹立つ言い方。今でも
むかつく。言い方とかしゃべり方とか、
本当考えた方がいいですよ。先生も
NSも。接し方も。
11/8 朝、4Bの廊下でNSが「早く
日勤おわらないかなー」と大きい声
で話していた。付きそいの親が廊下
に居るのに。気持ちは分かるが、大
きな声で言うことではない。若い人
って今、こんな感じなんですか？
(看護部)この度は、入院中付き添っ
ている家族への配慮が足りず不安な思
いをさせてしまい申し訳ございません
でした。ナースコールの対応につ
いてもスタッフ間で協力する体制を
整え、速やかに対応できるようにし
ていきます。仕事での私語は慎むよ
う指導しました。今後は安心して入
院生活を送れるような環境作りをし
ていきます。
(診療科)この度は入院中のお子様
ならびにご家族に不安を抱かせる対
応となってしまう申し訳ございませ
んでした。診療科、看護スタッフで意
見を交換し、以下問題であった点を
洗い出しました。今後はこれらの点
に注意対応してまいります。
◎自宅で夜間使用していた酸素の機
械を主治医に必要な有無を確認し、
持参するか確認する必要があった。
◎モニターが外れて、頻回に訪室し
ていたが付添いの母に対する言葉が
けが足りなかった。
◎バイタルサイン時、測定値を伝え
て母親と病状を共有すべきだった。
◎母親とスタッフでカンファレンス
を行い、訴えを傾聴し対応すべきだ
った。
◎清拭など母親と一緒にすること
で、患児が安心でき、全身の観察に
もなる。
◎患児の様子でお預かりできるか、
主治医とスタッフで検討してもよか
った。◎重度心身障害者の理解を深
めることも必要。

排尿の失敗で、2度シーツを汚して
しまったら「シーツ交換は週1回な
のに」と言われた。頭はしっかりし
ているので、非常におちこみました。
不快な思いをさせてしまい大変申し
訳ございませんでした。シーツ交換
は、1週間に1回もしくは退院後に
委託された業者が行っております
が、場合に応じて適宜対応すること
としています。業者には今回のご意
見を伝え、患者さんの気持ちを傷つ
けるような言動をしないことを徹底
するよう指導いたしました。
施設物品担当
術後頭痛があり、ナースコールを押
し、病室へ来ていただいた時の第一
声が「どした〜？」と。友人と話す
かのような口調で終始対応され、非
常に不快だった。又、手術部位のケ
アをお願いしたところ、「看護師は忙
しいんだから、自分でやって」と突
きはなされた。あまりにも不誠実な
態度に腹が立った。
このたびは術後でおつらい状況の
中、看護師の不適切な言動によりご
不快な思いをおかけし、誠に申し訳
ございませんでした。ご指摘のあつ
た職員に対しては指導を行い、今後
このようなことがないよう接遇の改
善に努めてまいります。
看護部
お礼のお手紙をいただきました。
(全体)
みなさんに、いろんなことをありが
とうしかいえない。サポート、たす
けてもらったり、やさしくおしえて
くれてありがとうございました。こ
れからもあったかいきもち、かん
じゃさんにとどいてください。
(5B病棟)
スタッフの方達が病室に見えて下さ
る事で、自分の気持ちがとてもふし
ぎなくらいおだやかになりました。
ありがとうございました。
(全体)
説明がていねい
(6A病棟)
先生も、職員のみな様も声がけや説
明がわかりやすく助かりました。先
生は毎回丁寧に説明をして下さり、
わかりやすかった。職員の方々は毎
日忙しい中、対応して下さい、あ
りがたかったです。お世話になりました。
(救急外来)

明るく優しく接して下さり、私の
心が少し軽くなった気がします。笑
顔がとてもステキでした。
(脳神経内科)
説明がわかりやすくやさしい
(全体)
全体的に明るい対応でした。トイレ
がきれいでした。
(眼科)
白内障のレンズについて丁寧に説明
して頂きました。疑問点についても、
判り易く教えてくれて安心しまし
た。
(5A病棟)
この度は主治医をはじめ、担当して
頂いた医師の皆様、5A病棟の看護士
も皆様のおかげで無事に退院するこ
とができました。大変感謝しており
ます。
(4A病棟)
そうじされている方も、スタッフの
方全員が親切にしてくれました。あ
りがとうございます。
(救急外来)
息子が熱性けいれんで運ばれまし
た。ていねいにしっかり対応して下
さり、ありがたかったです。CTやレ
ントゲン撮影も「たのしかった」と
のことです。
(救急外来)
お願いや、お問い合わせに親切に答
えて頂き有難かったです。
(ICU)
手術後の説明を、理解できるように
説明していただいた。
(7B病棟)
点滴針の入れかたが上手でした。井
出様
入院中はお世話になり有り難う御座
いました。
(救急外来)
説明が分かりやすかったです。
(4A病棟)
夜勤の方は、ファミリークラスの時
に来ていたことを覚えていてくれ
て、勤務中に出産できなかったです
が、とても心強かったです。その後
も忙しいのに、病室まで会いに来て
くれてありがとうございました。(夫
も覚えていたという(名前が強すぎ
て)驚きと「サポート嬉しかったね」
と言っていました。)その後交代した
方も、病室まで来てアドバイスを沢
山してくれたり、搾乳のやり方とか
を教えてください、ありがとうございます

投書・ご意見について

11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>いました。皆様最終日まで手厚いご指導ありがとうございました。</p>	<p>下さっていました。本当にありがたいです。改めて今回の入院で、人の温かさを感じました。本当にありがとうございました。</p>	<p>接してくれて良かったです。 (循環器外科) 病状も良くみて、薬・入院等すすめた。</p>
<p>(救急外来) 皆に親切にして頂きました。他病院との連携や不安の解消など、ありがとうございました。</p>	<p>(小児科) N先生はいつも優しく聞いてくれていて、救急外来のときも優しくかった。</p>	<p>(泌尿器科) M医師の説明が親切でわかりやすかったです。</p>
<p>(5 A病棟) 皆さんにはお世話に成りました。有り難うございました。</p>	<p>(4 A病棟) 死産でしたが、亡くなった赤ちゃんを生きているようにあつかってくださいました。入院している間も、処置で苦しんでいる時も優しく、本当に感謝です。ありがとうございました。</p>	<p>(7 A病棟) 入院、手術の時など、親切な対応、わかりやすい説明です。</p>
<p>(5 A病棟) 患者さんにとっても寄り添っていました。「辛くはないか」「痛みは無いか」「このようにすると少しは楽になりますよ」と声掛けを、入れ替える看護師さん達お1人お1人が、優しく丁寧に向き合っておりました。医師の方々も何度も様子を見にこられては、優しく声掛けをされてました。皆様の温かさを感じられました。健康が一番ですが、歳を重ねお世話になる事も有ると思います。こちらで安心して治療出来ます。日々お忙しい中、ありがとうございます。皆様もお体にお気を付けて下さい。お世話になりました。</p>	<p>(循環器内科) その節には大変お世話に成り、ありがとうございました。定期検査時にも親切に対応してくれ、病気も治ったような気持ちになります。人生80年、この様なM先生にめぐりあえ、私共幸せに感じます。末長く当病院にて、勤務される事を願います。</p>	<p>(全体) いろいろとお世話になりました。ありがとうございます。</p>
<p>(全体) 有難うございました。言葉使いもきれいで感心しました。</p>	<p>(小児科) お忙しい中、やさしく対応していただき安心して過ごせました。大変お世話になりました。感謝しかありません。子供は「ごはんがおいしくて毎日食べたい。おいしい。」と何度も言っていました。</p>	<p>(口腔外科) とても不安な気持ちで受診しました。先生の細やかな説明、看護師さんの温かい言葉、不安でたまりませんが、先生、看護師さんにすべておまかせしたいと思います。とても優しく接してくれました。どの科も同じでした。ありがとうございました。</p>
<p>(全体) 医師、看護、対応してくれた方、やさしかった。</p>	<p>(4階 小児科) 先生も看護師さんもみなさん優しく、よくしてもらいありがとうございました。お世話になりました。だいすきありがとうって</p>	<p>(全体) 主治医の手術・入院計画の見立に家族は不安でいっぱいでしたが、部長医師の身体的ダメージへの判断でアドバイスをしていただき、安心して入院することが本人も家族もできました。多くのナースに関わってもらい、声かけもつねにしてもらうことで、毎日快方にむかい過ごすことができました。</p>
<p>(全体) 職員全体が親切</p>	<p>(5 A病棟) 患者への対応、言葉使いがよく訓練されていると感じた。闘病していて助けて貰ったと感じている。</p>	
<p>(4-B 小児科を中心として、麻酔科など) みなさんととても優しく、説明も丁寧で分かりやすかったです。入院に対して、ネガティブなことばかり考えたり、思ってしまったりしていましたが、担当して下さった看護師の鈴木さんや須藤さんが子どもに対してやさしく声をかけて下さったことがありがたかったです。また、手術室で先生が「楽!!待ってたよ~!!」と手を振り迎えて下さり、我が子も不安なく手術にのぞめたと感じています。主治医のO先生は、今回だけでなくこれまでもずっと優しく接して</p>	<p>(救急外来) 丁寧な対応、説明をしてくれた。(現在の症状、これからの処置対応について)</p>	
	<p>(7 A病棟) 先生は、こと細やかに説明してくれ、手術の時も緊張していましたが、前回の手術の時も担当してくれた看護師さんで、緊張を取り除いてくれました。又病棟の看護師さんも丁寧に</p>	