

# 投書・ご意見について

3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。

エコー写真が雑。一人目の時はきれいだっただ。早口で話すので、何を言っているのかわからない。大変なのもわかりますが、ちゃんと話などを聞いてほしい。

誠に申し訳ございませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さんやご家族に対して丁寧な説明を心がけ、ご納得いただいたうえで共に治療に取り組んでいけるよう努めてまいります。なお、超音波診断装置については、買い替えを行いました。貴重なご意見をありがとうございました。

(産婦人科)

個室を希望したが、直前にキャンセルされた。

誠に申し訳ございませんでした。個室の数が限られており、患者さんの希望に沿うことが困難な場合があります。できる限りご希望に沿えるよう配慮してまいります。

(看護部)

出産直後、家族の荷物も一緒に病室へ運ばれてしまい、それを取りに行きながら依頼されたことの確認もするため、病室へ行ったら早く出て行けという態度・扱いを受けました。面会時間外であることは十分わかっており、長居をする気もなかったのですが、とても気分を害されました。

確認せずにご家族の荷物を病室へ運んでしまい、申し訳ありませんでした。なお、当病棟は女性の病棟のため、面会時間外の訪室はスタッフが付き添わせていただいております。今後は気持ちよく面会ができるように配慮してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

(看護部)

モビプレップをモビブレップと言っている人がいて、気になった。ずっと同じ人の曲がかかっている飽きた。様々な曲を混ぜてかけるとかしてほしい。便の回数は正の字で表し、色①～⑤をどう表記するかわかりづらかった。色は便1回ごとなのか何回かに1回で判断するのかなど。

正しい薬品名を使い、排便時の表記の説明などはわかりやすく行うよう徹底してまいります。また、検査を受ける患者さんにとって流れる曲が不快にならないよう定期的に変えるようにしてまいります。貴重なご

意見をありがとうございました。

(看護部)

図書コーナーにがん以外の本も置いてほしいです。

1階図書コーナーは、がん診療関係の情報提供場所として設置しています。外来待ち時間対策や入院療養中の患者サービスの一環として、各診療科外来待合や各病棟デイルーム等で必要に応じて図書を置いています。限られたスペースの中での対応となっていますことをご了承ください。

(病院機能改善委員会)

委員会の委員招集のための全館放送が耳障りです。工夫されることを望みます。

委員招集のための全館放送については、放送中止もしくは回数を減らし1回のみとするよう対応いたしました。状況を確認しながら、引き続き検討を重ねてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

(患者サービス向上委員会)

3C病棟にNo.42の車椅子があります。患者とすると42の番号はあまり見たくない番号です。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当該車椅子は番号を変更し、42番は欠番にしました。

(病院総務課)

一番奥の病室でお世話になりましたが、男性トイレがナースセンター寄りにあり、夜トイレに行くのが辛かった。男性トイレは小便器が1つで大便器も2つしかなく、他の人が使用している時は待つのが辛かった。

当院では患者さんが増加し満床に近い状況であるため、新たにトイレを増設することは困難です。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

(病院総務課)

2階採血室横のトイレは、ウォシュレットが長く使えません。

2回採血室横トイレのウォシュレットは停止ボタンを押すまで水が出続けるものであり、故障の可能性があります。現在、確認しておりますので、しばらくお待ちください。

(病院総務課)

エアコンの調整ができなくて、暑かったです。

当院の空調は館内全体で冷暖房の設定が統一され、暖房から冷房に切り替えるには1週間前後の時間を要する構造となっております。3月は、日中は暑く夜間が寒い時期であり、寒の戻りで日中でも寒い日があったことから、暖房を継続しておりました。なお、4月21日に暖房から冷房に切り替えを行いました。ご迷惑をおかけしました。

(病院総務課)

透析室のベッドの所に個々のテレビが必要ではないか。3～4時間じっとしているのは非常に辛く、遠くのテレビではよく見えず、声も聞こえない。

この度は、ご不便をおかけしました。テレビの個々の設置については、設置費や受信料といった運営面や患者サービスの観点などから総合的に判断させていただきます。

(病院総務課)

診療科によっては、手術などで外来診療を行わない曜日もあるが、午前中のみ診察だし土曜日にも診察しないのだから、月～金のいつでも来れるようにすべき。家族が送迎するので曜日を選ばないと、その都度有休をとらなくてはならず、不便である。大変なのはわかるが、家族のことも考えるべきだと思う。

午後も外来診療を行っている科もあり、また、当院は外来だけでなく入院患者さんの診療や手術、救急外来や緊急手術等を行い、医師は書類作成を含めた多くの業務を担っております。このため、ご要望にお答えするのは難しい状況ですが、いただいたご意見は今後の診療体制の参考とさせていただきます。

(医事課)

月をまたいで検査入院をしました。2月分と3月分が別々なので、2回入院したのと同様な感じで費用がだいぶかかってしまいました。1回の入院としてもらえませんか。あまりにも事務的です。

保険診療における医療費は、ひと月単位で自己負担限度額が設定されています。これは健康保険法に基づく高額療養費の制度によるものです。そのため、2月以上をまたいで入院した場合は、それぞれの月ごとに診療費を算定することが定められております。制度に基づき請求して

# 投書・ご意見について

3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。

おりますので、ご理解ください。  
（医事課）

障がい者で全介助のため、朝夕と面会に来て食事等の手伝いをしていました。それにより駐車料金が大変かさみました。他の病院に比べ、高額でした。限度額がある病院もあります。

当院の駐車場につきましては、土地所有者のご理解をいただき、借地という形で大半を確保しております。このため、外来受診以外で駐車場をご利用いただく皆様には応分の負担をお願いしております。また、例外として、医師により付き添いが必要であると判断された入院患者さんの付き添い者には、許可車両として1日108円で駐車場を利用できる駐車許可証を発行しておりますので、食事等の介助も含め病棟にてご相談ください。

（医事課）

駐車券の無料スタンプをお願いしたら、理由を聞かれたため、「なぜ、あなたに言わなければならないのか？」と聞いたら、ムスツとした態度をとられた。明るい茶髪は市立病院の受付にはそぐわないのではないかな。

失礼な態度を取ってしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、窓口スタッフ一同、接遇、身だしなみについて互いにチェックし合い、どなたにも好感を持っていただけるよう改善を図ってまいります。駐車券スタンプについては、お見舞いの方など無料対象外の方もいらっしゃるから、当日受診の有無を確認させていただいておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

（医事課）

入院案内を聞いている時、途中で質問をしても無視されました。年配の方の場合は、その時点で質問に答えてくれないと忘れてしまいます。

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、患者さんにご理解いただけているか確認しながら、一方的な説明にならないように、親切丁寧な対応を心がけてまいります。

（医事課）

スタッフにタガログ語、英語のヘルプのできる人材を採用することについて検討していただくことは可能

でしょうか。市民の中にその力を持った人がたくさんいると思います。

当院では、就労や観光等を目的に増加傾向にある外国人患者さんに対し、24時間体制で多言語の医療通訳ができる環境整備を目的として、今年度から多言語医療通訳タブレットを導入することが決まっております。今後も患者さんにより良いサービスを提供できるよう引き続き努力してまいります。

（医事課）

お礼のお手紙をいただきました。

（全体）

びょういんのみなさん にほんごわからないわたしにとてもしんせつにいろいろおしえてくれました。かんじがかいてあるところ ひらがなでかいてくれたり とてもしんせつでした。ありがとうございます。かんしゃしています。Thank you all

（歯科口腔外科）

手術に際してよく説明してくださり、手術も立派にしてくださり、感謝でいっぱいです。中央病院にいつまでもお勤めしていただくことを願います。

（泌尿器科、3B、薬剤科）

良い先生に恵まれ、多くのスタッフの方々のお陰で、無事手術ができました。ありがとうございます。ナースコールをすると快くすぐに対応してくれました。感謝です。お世話になりました。

（麻酔科、3B）

皆さん優しく丁寧でした。初めての入院&手術で恐かったけど、安心して治療を受けることができました。手術中に声を掛け手を握ってくれたので、恐怖心も和らぎました。皆さんに治療してもらって本当によかったです。ありがとうございます。

（ICU）

一生懸命看護していただきました。ありがとうございます。一般病棟に移っても頑張ってください。ありがとうございます。

（3C、リハビリテーション科、実習生）

優しい対応、機敏な対応、優しい話し方、本当にお世話になりました。実習生の方、来年の今頃は国家試験ですね。無事、合格することをお祈りしています。頑張れ。

（3C）

大変お世話になりました。心から感謝申し上げます。温かく明るい皆様、本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A、学生）

陣痛でものすごく痛くて苦しい時に手を握ってくれたり、励ましてくれたり、本当にありがたかった。患者さんの立場を思いながら働かれているんだなとすごく感じました。学生さんがとても熱心で、頑張っているなと感じました。ありがとうございました。

（産婦人科、4A）

お産中、緊急で運ばれ不安に思うことが多かったのですが、関わってくださった方が親身で優しく、どんなに小さな相談にも乗ってくれ、安心しました。先生にはたくさん相談しましたが、一つひとつ丁寧に答えていただきとても安心しました。本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）

初めての入院でしたが、皆様が笑顔で接してくださり、安心して過ごせました。ありがとうございました。

（4A）

皆さん対応がとても良くて、わからないことがあっても質問しやすく、夜中でもナースコールしやすかったです。

（4A、売店）

看護師さんは母親的存在でした。母乳の出し方について詳しく教えてくださったり、温かく時には厳しく教えてくださったので、参考にしていきたいと思いました。不足の物があつたため、売店は助かりました。

（4A）

皆様とても感じが良かったです。家族の入院も含め25年間お世話になっている病院ですが、今回は特に好印象でした。皆様のお陰で手術が無事に終わりました。本当にありがとうございました。

（4A）

関わった方々全員がとても優しく、対応・指導も良く、とても素晴らしい病院だと思いました。

（4A）

いつもとても親切に看護してくださり、不安に思うことを相談すると的確に答えてもらえて、安心できました。下のお世話も嫌な顔せずしていただき、とても感謝しています。

# 投書・ご意見について

3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>ありがとうございました。</p>	<p>た。色々な相談にも乗ってくださり、感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>（神経内科、6A） 大変お世話になりました。先生をはじめ看護師の方々には大変お世話になりました。特に笑顔に一番癒されたと思います。本当にありがとうございました。</p>
<p>（小児科、4B） 看護師さん、先生のゆっくりとした優しい説明と対応にすごくほっとしました。無事に退院できそうで、本当に嬉しいです。ありがとうございました！</p>	<p>（4B） 優しく感じの良い方ばかりで、とても安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>（糖尿病・内分泌内科、6A） 説明と態度がはっきりしていてよかったです。先生が担当でよかったです。看護師のどの方も教育が行き届いて、気持ちよく過ごすことができました。ありがとうございました。</p>
<p>（小児科、4B） 部屋にポットを置いていただいたのは助かりました。とにかく不安でいっぱいでしたが、先生はじめスタッフの皆様のお陰で不安も軽減しました。ありがとうございました！！</p>	<p>（4B） 皆さんにとっても親切に快く接していただきました。</p>	<p>（6A） みんなやさしかった</p>
<p>（小児科、4B） 先生も看護師の方もいい方でした。</p>	<p>（4B） 出産後、すぐに赤ちゃんが入院してしまい、お世話ができなかったのが不安でした。でも、面会に行く度、丁寧にオムツ換えのやり方などを教えてもらえたので、不安は消えました。その日の赤ちゃんの様子も教えてくれたので、とても嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>（6A） とても親切で毎日快適に過ごせました。ありがとうございました。</p>
<p>（小児科、4B、警備） 子どもの様子を詳しく教えてくれました。よく見ていただいて本当に感謝しています。夜間出入口にいる警備の方もとても優しくかったです。</p>	<p>（4B） どの方も優しく、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	<p>（6A） 明るくてきばきとお世話して下さり、気持ちよく入院生活を送ることができました。ありがとうございました。</p>
<p>（4B） お忙しい中、すべてにおいて大変親身なご対応をしていただきまして、ありがとうございました。退院後の不安も和らぎました。本当にありがとうございました。</p>	<p>（4B） 親切・丁寧に、細かいことも聞きやすかったです。</p>	<p>（循環器内科、7A、薬剤科） 先生の人柄、思いやり、心遣い。薬剤師さん、看護師さんの心遣いに感謝しています。</p>
<p>（4B） とても不安でしたが、看護師の方々やスタッフが疑問はもちろん、その他のことについても進んで教えてくださったので、少しずつ不安はなくなりました。</p>	<p>（4B） 不安がありましたが、看護師さんやスタッフの対応のお陰で、安心した入院生活が送れました。</p>	<p>（循環器内科、7A） どなたも優しく親切。自分も大切にされていると感じますが、同室の患者さんへの対応が素晴らしく気持ちがいい。チームワークの賜物だと思います。頭が下がります。</p>
<p>（4B） 子どもと離れている時間、常に心配な気持ちでした。面会時間がすごく待ち遠しくて、毎日早く1時になれ～、と思っていました。面会へ行くと看護師さん達が色々様子を教えてください、安心できましたし、ノートに様子を記録していただけたこともすごく嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>（4B） 授乳の仕方を丁寧に教えていただいたり、面会時間ぎりぎりまで触れ合いをさせてもらえてよかったです。ノートがあったので様子がわかってよかったです。</p>	<p>（心臓血管外科、7A） 先生の診察を受け、手術しかありませんと言われた時は不安でいっぱいでした。手術も終わり、回復していく姿を見ながら本当によかったと思っております。ありがとうございました。看護師の皆様も優しい言葉をいつもかけていただき、ありがたかったです。本当にありがとうございました。</p>
<p>（4B） いつも笑顔で対応していただき、ありがたかったです。大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>（耳鼻咽喉科、麻酔科、5A、手術室） 主治医の先生はじめ手術室の先生や看護師さんの細やかな気遣いに不安なく手術を受けられました。病棟の看護師さんも安心感を与えてくださいました。本当にありがとうございました。</p>	<p>（循環器内科、7A） 先生はじめ看護師さんが親切でした。ありがとうございました。</p>
<p>（4B） ありがとうございました。これからがんばります。</p>	<p>（外科、麻酔科、5B） 先生、看護師さん、とても温かく心を和ませていただき、幸せな毎日でした。本当にありがとうございました。</p>	<p>（循環器内科、7A） 治療中の先生からの「順調ですよ。もうすぐ終わります。」という声かけ、看護師さんからの元気の出る言葉など、患者と共有できる前向きな姿勢に「生きる力」を与えていただきました。</p>
<p>（4B） 産後1週間しか経っていなかったので、私自身の体力面を心配していただき、精神的にかなり救われまし</p>	<p>（5B） 不安な中、看護師の方々の爽やかな笑顔は辛い痛みの中で過ごす私にどれだけ安らぎと勇気をくれたことか。感謝です。人を見て状況を見て、適切に判断していく。機転の利いたサービス・看護でした。</p>	<p>（7A） 話をよく聞いてくれた。</p>

# 投書・ご意見について

3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。

(7A) 患者への対応がとてもよく、無事に退院できました。ありがとうございました。
(7A) それぞれの部署の対応、言葉遣い、心遣い、気遣い、思いやり
(7A) 優しかった。
(7A) 不安を取り除いてくださり、本当にありがとうございました。優しく丁寧に接していただき、本当に感謝しています。お体に気をつけて頑張ってください。
(7A) 病棟内（ベッド周り）の清掃が良い。
(7A) 初めての手術で不安でしたが、看護師さんの声かけ、笑顔、対応で救われました。ありがとうございました。
(消化器内科、7B) 先生の的確な判断、わかりやすい説明、適切な処置で順調に回復しています。看護師さんやスタッフは親切でチームワークがよく、皆生き生きと活動していて心強いです。
(消化器内科、7B) 入院時から退院するまで、診療内容、検査結果、食事の進め方などわかりやすく話してくださり、不安な気持ちを軽減させてくれました。今後も一緒に進もうという思いが先生の言葉から感じられました。
(7B) 毎日巡回に来る度に、明るい声で対応してくださる姿に感謝します。安心して入院生活を過ごせました。
(医事課) 受付の予約をする時、いつも助けていただきます。タイムリーに行動して下さいます。佇まいも良く、用事がなくてもお顔を見るだけでホッとします。