

# 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。

<p>ご意見等について回答いたします。</p>	<p>いただきますので、ご相談ください。 (看護部)</p>	<p>(病院総務課)</p>
<p>患者によって態度が違うように感じる。名前を呼ばれ、返事をする間もなくカーテンを開けられ、着替え中だったので、とても不快な思いをした。女性患者の時は、カーテンの前で名前を呼び、返事を待つか一呼吸置いてから開けるべきでは。</p>	<p>見舞い客の声が大きい。話が長くてうるさい。長い場合には、待合室などで話をできないか。</p>	<p>車椅子で全介助ですが、トイレの際に紙パットやパンツの取り替えをしたくてもベッドの上で取り替えられる部屋がどこにもありません。障がい者用のトイレはあっても、使えません。排泄専用の部屋を作ってください。本当にその都度、がまんできません。</p>
<p>マナーを欠いた行動により不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当該医師には、返事を待ってからカーテンを開けるよう指導しました。貴重なご意見をありがとうございました。 (糖尿病・内分泌内科)</p>	<p>今回のようなお見舞いの方への対応は、看護師に声をおかけください。待合室へのご案内をいたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。大人用ベッドを設置するスペースを確保することが難しい状況です。診察待ちの場合は、診療科窓口にお声をおかけください。診療科内のベッドをご用意させていただきます。 (病院総務課)</p>
<p>麻酔薬の副作用で吐き気が出ると聞いていたので、副作用の少ない違う方法を考えてくださる話だったが、術後の痛みを抑える点滴では吐き気が強く食事のままならず、驚いた。他の方法や他の薬はなかったのだろうかと思った。</p>	<p>大部屋でテレビをイヤホンなしで見ている人に注意してください。他の多数が我慢するのはおかしいです。</p>	<p>乳幼児などはロビーにいるのは仕方ないが、7階に平気で来ているので、驚きました。エレベーターの所などに貼り紙をして注意してもらいたい。携帯電話も7階ロビーで使っている人がかなりいます。注意事項の説明を受けないで来る人は全くわからないので、誰でも気付くようにしてほしいです。</p>
<p>麻酔薬・鎮痛薬の投与は、できる限り患者さんへの負担が少なくなるよう配慮しておりますが、副作用の出方は患者さんによって様々です。我慢できない時は、遠慮なくスタッフにご相談ください。 (麻酔科)</p>	<p>申し訳ございませんでした。入院時、テレビ視聴の際のイヤホン使用について説明しておりますが、説明に不足があった点を改善してまいります。病室を巡回し、必要に応じて対応してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>乳幼児の面会は、感染上できる限りご遠慮いただくよう入院のご案内に掲載しており、インフルエンザ流行時などはエレベーターやロビーに面会制限の貼り紙をしております。携帯電話に関しては、ロビーに使用禁止区域の貼り紙を掲示してあります。使用している場面を見かけた時はお声をかけさせていただくよう職員に周知してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>
<p>先生に説明しなければならぬことがあったのに、職員が固まって話をして昼休みに行きたいようにそわそわしていて、終いには「内科のことはかかりつけ医で聞いてください。」と言われ、看護師が大事な話を途中で区切り、途中で帰そうとした。医師が言うならともかく看護師が大事な話を止めないでほしい。</p>	<p>イビキをかく人がいて困り果てた。病院で遮音性のあるヘッドホンを貸し出してほしい。個人でヘッドホンを持って来るよう入院のご案内事項に組み入れてほしい。ご意見を書くスペースを広くしてほしい。</p>	<p>循環器の先生が定年になることはわかっていたのに、どうして次の手配ができないのですか。診察と診察の間に時間を取りすぎです。誰もが安心できる病院であってほしいと思います。</p>
<p>申し訳ありませんでした。患者さんへの対応について、再度、指導しました。患者さんが安心して診察が受けられるよう努めてまいります。 (看護部)</p>	<p>入院中、イビキに関する情報がある場合は、できる限り配慮して病室を選択しておりますが、部屋移動の都合がつかず対応できないこともあります。早期に対応できるように今後も努力してまいります。 ご意見の具体的内容の記載欄を広くいたします。なお、ご意見等については他の用紙でも受け付けております。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部、病院経営課)</p>	<p>医師の異動に伴い、患者さんには主治医の変更等大変なご不安とご迷惑をおかけしております。患者さんの容態によっては、地域の医療機関様にご紹介させていただいており、紹介状の作成等、通常より時間がかかっております。循環器内科につきましても、先立って4月より医師を増員し対応しておりますので、ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)</p>
<p>お風呂の表の黒い線が取れかかっていました。</p>	<p>飲食スペースに電子レンジ、ポットがあるといいと思う。一人用のカウンター席を少し多くしてもらいたい。</p>	
<p>修理いたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>飲食スペースには職員が常時いないため、やけど等の危険性から電子レンジ、ポットの設置は難しいと考えております。また、当院のコンビニで購入されたお弁当等については、購入の際に温めますのでぜひご利用ください。カウンター席の拡張については、限られたスペースで運営しているため難しい状況です。ご理解をお願いいたします。</p>	
<p>プレイルームのおもちゃを7歳くらいの子どもが使っていたので、使えなくて泣いてしまった。</p>		
<p>小児科は0～15歳のお子さんが入院しています。成長発達に合わせた遊びの提供をしていますが、今回のような場合は看護師が対応させて</p>		

# 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。

<p>ドアの開閉の度に「ボタン」と閉まるため、びっくりして飛び起きてしまいます。クッション材を付ける等の対策をお願いします。</p> <p>ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。扉がゆっくり閉まるように修理いたしました。 (病院総務課)</p>	<p>ませんでした。予備のトイレトーパーですが、衛生管理上、床面より上げて置いています。また、頭をぶつける可能性があるため、高い位置に置いています。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>いたけれど、一時的に退室された方が良いのでは、と思いました。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃員には健康に気をつけるよう指導し、周りにも気を配るよう指示しました。 (病院総務課)</p>
<p>給湯器のドレイン口より、高温の湯が常時排出されているため、金属膨張を起こし、「ボコン」と大きな音を発生させています。給湯器を変える、または、直接流し台に流さない等の対策を望みます。</p> <p>申し訳ありませんでした。給湯器ドレイン口の下に高温水を一時的に貯水する容器を置かせていただきました。水が容器から流しに落ちる頃には温度が下がり、不快な音が出づらくなると思います。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課)</p>	<p>テレビの使用料は電気使用量に対して高いのではないかと。ベッドが手動ハンドルのため、不便である。電動ベッドを希望したい。</p> <p>テレビを含めた床頭台の管理業者については、複数の業者を比較検討の上、決定しました。今後、テレビの使用料については業者と相談させていただきます。また、ベッドについては、計画的に電動ベッドの更新を進めておりますので、ご理解ください。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課)</p>	<p>水周りの汚れと埃が気になりました。人が触らないような部分や床の埃がひどいです。子どもへの対応もちょっとひどいなと思いました。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃員には清掃の徹底及び接客態度を改めるよう指導しました。 (病院総務課)</p>
<p>病室に温度計を置いてください。ベッドの位置で温度に差がある。個人差があるので温度で管理を！</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。室温については、病棟で管理しております。体感温度には個人差がありますので、暑い場合や寒い場合には、担当看護師にお伝えいただきますようお願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>トイレ清掃中、汚物缶をぶつける音、ドアの開閉の音、乱暴で雑な行動が目立つ。トイレに入りたくて待っていても、清掃を続け無視している。とても不快であった。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃員には、清掃に集中するだけでなく、周りにも目を配り、配慮するよう指導しました。 (病院総務課)</p>	<p>トイレが臭い。リハビリをしたいがする場所がない。卓球やピアノ、筋トレの機器などが同じフロアにあるとより充実して過ごせると思う。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃員には清掃を徹底するよう指導しました。病棟のスペースは限られており、大型の機器を設置する場所の確保は難しいです。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)</p>
<p>部屋が乾燥して、加湿器があったらよかったと思った。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。感染管理上、加湿器の使用ができません。できる限り室内の温度調節に気を配っていきたく思います。ご理解をお願いいたします。 (看護部)</p>	<p>いつも尿が下に垂れている。大便をしても流していない時が何回もあって、とても不快だった。</p> <p>トイレは毎日清掃をしておりますが、多くの方が利用されるため、汚れてしまうことがあるかと思えます。定期的に見回っておりますが、お気づきの点がございましたら、お近くの職員にお声かけください。 (病院総務課)</p>	<p>工事の音がかかなり気になりました。事前にお知らせがあったらよかったと思います。</p> <p>ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。今後、大きな音が出るような作業を行う際は、事前にお知らせをするよう配慮いたします。なお、緊急で工事をする際は、事前のご連絡が難しい場合もございます。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)</p>
<p>トイレはウォシュレットですがごく良いのですが、水を流すのに後ろにレバーがあり、かがまないと届きません。とても大変です。</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。トイレのレバーをワンタッチで流せるタイプに切り替えるなど、今後の施設改良の際の参考にさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課)</p>	<p>清掃スタッフの方は良かれと思ってアドバイスしてくれたのだと思いますが、状況を知らない人があれこれ言ってもという感じでした。一番気になったのは、話ばかりで部屋が全然清掃されていないということでした。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃員には、清掃に集中するよう指導しました。 (病院総務課)</p>	<p>待合の椅子が低い。腰の悪い人が座れない。</p> <p>小さなお子様も使用することがあるため、椅子のサイズは低めに設定しております。今後、高さを考慮した椅子の入れ替えを検討させていただきます。現時点では、座りづらい場合は近くの職員にお声かけください。他の椅子をご用意いたします。 (病院総務課)</p>
<p>予備のトイレトーパー置き場。座っていても手の届くところに置いてほしい。</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ござい</p>	<p>咳込みながらベッド周りの清掃をしていることがあり、マスクはして</p>	<p>プラゴミのゴミ箱があった方がいいのでは。</p> <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。プラゴミのゴミ箱は、ダイルームには設置しておりませんが、病棟のナースステーション前に設置しております。お手数ですが、</p>

# 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。

そちらをご利用ください。 (病院総務課)	が、5,400円がかかると言ってくれなかった。診察当日の受付でも言われず、会計の時にいきなり言われた。腹が立った。	(3C) 的確な対応と気さくな人柄で、とても安心して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。
掛け布団は表裏の色を変えたほうがいい。	説明がなく、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。特別初診料のご負担については、患者さんに説明し、同意を得たうえで受診していただく運用となっておりますが、担当したスタッフが伝え忘れてしまったため、ご迷惑をおかけしてしまいました。再度、特別初診料について院内周知を図り、正確かつ丁寧な対応を徹底し、患者さんに気持ちよく受診していただけるよう努めてまいります。 (医事課)	(麻酔科、4A) 手術は何回受けても恐怖と不安がありますが、麻酔科の先生は、気持ちを理解し、明るい声と楽しいことを言って和ませてくれました。看護師さんも優しく気持ちに寄り添ってくれました。私も看護師ですが、今後は見習って仕事に取り組みたいです。ありがとうございました。
掛け布団はレンタル品であり、当院の判断だけで変更することが難しいため、レンタル業者と相談させていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課)		(産婦人科、4A) フレンドリーで話しやすく、とても親切です。
エアコンの掃除はしているのでしょうか。汚い気がする。		(4A) 助産師さんの適切な処置と判断で予定より早く分娩台に上がり、先生も呼んでくれました。おかげで安心・安全な出産ができました。ずっと寄り添っていただき感謝です。スタッフの皆さんは、大変な業務を笑顔で迅速にこなしていて、頭の下がる思いです。母乳指導もありがたかったです。退院してからも頑張れそうです。ありがとうございました。
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。エアコンのフィルターについては、定期的に交換を行っております。 (病院総務課)	お礼のお手紙をいただきました。	(4A) 部屋の移動をお願いしたところ気持ちよく受けてくださり、お気遣いの言葉もあり、とても嬉しく思いました。わがままを聞いてくださり、ありがとうございます。
手術の待合スペースが狭いように感じました。	(全体) ありがとうございました。	(4A) 夜、泣いていた私に気付き、お話をたくさん聞いていただきました。次の日から今日まで、より気を遣っていただいて、とても心強かったです。何気ない「お疲れ様」などの声かけも頑張れた理由です。ありがとうございました。
ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。当院では、手術に付き添われる方は、医師から手術の説明もあるため、患者さんの病室でお待ちいただいております。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)	(全体) 皆さん、声かけをよくしてくれました。	(4A) 大変お世話になりました。皆さんが熱心で親切だったおかげで、分娩も母乳も頑張れました。ありがとうございました。一生忘れない思い出になりました。
駐車場入場を片方向からにすべき。待っている順番を無視して反対方向から入り、入口を塞いでしまう。玄関に入る車も入れなくなり、道路を塞いでいたりする。	(全体) 大変お世話になりました。親切にさせていただきました。	(4A) 胸の張りがすごく、マッサージの仕方を説明してくれたが、優しく親切でわかりやすかった。母乳の吸わせ方を授乳時間の度に教えてくれて、タイミングがとてもわかりやすく、習得することができた。点滴も
この度は、ご不便をおかけしました。仮に片方からの入庫を禁止しますと、全ての車が一方から進入することになり、これまで以上の渋滞が発生すると予想されますので、制限することは難しいと考えております。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)	(看護部) いつもありがとう。	
書類受付の壁が邪魔でいつも困る。書類受付で待つ人と会計で待つ人で座る椅子が足りなくなる。入院受付と書類受付が狭くて入りにくい。	(看護部) どなたも優しく、とても気を遣ってくれて素晴らしいです。感謝です。	
書類受付や入院案内の壁は、個人情報保護の観点から、患者さんへの配慮のため設置しております。通路や入口等が狭くなり、患者さんやご家族にご不便をおかけして申し訳ございませんが、限られたスペースのため、現状にてご理解いただきますようお願いいたします。 (医事課)	(看護部) CTは不安でいっぱいでしたが、針を刺す時に看護師さんが励ましてくださり、嬉しかったです。	
電話での問い合わせで「女性外来は紹介状はいらぬ。」と言われた	(泌尿器科外来) 大変お世話になりました。非常に助かりました。ありがとうございました。	
	(泌尿器科、3B、手術室) 対応が優しく、わかりやすく説明していただき、何の不安も感じず退院できました。感謝感謝です。大変なお仕事ですが、患者のために頑張ってください。	
	(3B) おばあちゃんの検査やお世話を丁寧にしていただき、家族一同、大変感謝しております。テキパキと動き、私たち家族におばあちゃんの状態などを伝えてくださり、とても安心しました。とてもかっこよかったです。これからも頑張ってください。本当にありがとうございました。	

# 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。

<p>上手だった。</p> <p>(4A、4B)</p> <p>手厚く優しく、時に厳しく接して下さり、無事に出産できたことは忘れられません。NICUでも子どものことを細かく説明し、納得できるよう話して、お世話してくれたこと、本当にありがとうございました。</p>	<p>ケアをしてくださったので、すぐに安心できました。色々な方に優しくお世話をしてもらって赤ちゃんも幸せだったと思います。無事に退院できてよかったです。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>いつも丁寧な対応、ありがとうございます。</p> <p>(4B)</p> <p>子どもが小さいことに配慮して、書類を書く時に抱っこしてくれたり遊んでしてくれたりしたので、とても助かりました。いつも優しく声をかけていただき、細かな心配りがあり、とても嬉しかったです。ありがとうございました。</p> <p>(4B、薬剤科)</p> <p>いつも親切にしてくれる看護師さん、薬剤師さん、ありがとうございます。</p> <p>(4B)</p> <p>スタッフの方の親身で丁寧な対応により、数日間の入院生活ではありましたが、とても気分がよかったです。お世話になりました。</p> <p>(4B)</p> <p>よく気を遣っていただき、子どもに無理のない対応をしてもらえました。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>子どもに優しく接してくれてよかったです。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>病棟の皆さん、優しく丁寧な対応、ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>娘も親もとても緊張していたのですが、笑顔で説明して下さり、緊張が和らぎました。お世話になりました。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>「お母さん、ゆっくり休んできて。」と気遣って下さり、本当に救われました。親切にしてく下さり、ありがとうございました。子どもを名前や愛称で呼んで話しかけて下さり、安心感がありました。</p> <p>(4B)</p> <p>ダブルチェック等の事故防止体制が徹底されていて素晴らしいと思いました。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>何かあればすぐに来ていただけて、助かりました。とても親切に熱</p>	<p>心に看病していただきました。本当にありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>とても優しくしてくれました。</p> <p>(4B)</p> <p>皆さんが優しくしてくれたので、安心して入院生活が過ごせたようです。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>優しくて素敵なスタッフさんばかりでした！！本当にありがとうございました！！</p> <p>(4B)</p> <p>何を聞いても親切に対応して下さいました。看護師さん達の明るい笑顔に助けられました。本当にありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>日記をつけてくれているのにビックリしました！浣腸のやり方などの説明がわかりやすく覚えやすいです！スタッフの皆さん、優しくテキパキとしているので、子どもの居心地がいいと思います。</p> <p>(4B)</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>(小児科、4B)</p> <p>先生、スタッフの皆さん、とてもわかりやすい説明と親切な対応をしていただき、ありがたかったです。</p> <p>(4B)</p> <p>騒がしくしていても、話に耳を傾けてくれたので、ありがたかったです。</p> <p>(4B)</p> <p>ナースコールを押すとすぐに駆けつけてくれました。皆さん明るくて、付き添いの人間も気持ちよく過ごせました。お世話になりました！</p> <p>(4B)</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>みんな優しくかったです。</p> <p>(4B)</p> <p>手術が不安で泣いていた時に看護師さんが声をかけてくれて、手術も無事に終わったし、とても嬉しかったです。看護師さんのおかげです。仲良くなれてよかったです。ありがとうございました。</p> <p>(4B)</p> <p>毎日、安心して過ごせました。ありがとうございました。</p>
---	--	--

# 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。

(5B) スタッフの皆様方は献身的な行動、しっかりとした確認作業、大変良いチームワークに感心しました。スタッフの皆様のご活躍と健康を願います。あまり無理をせず。	私を励ましてくれました。
(5B) みんなよく働く。感心しました。ある男性看護師は、女性並みのサービス、雰囲気良く温和で優しい。男性でこれだけ優しい人はいない。	(循環器内科、7A) 先生、お世話になりました。皆様とても優しく親切でした。ありがとうございました。
(外科、5B) 勤務態度が誠実で一生懸命取り組んでおり、将来大きく成長し、良い職員になると感じた。大切に育成してほしい。先生の術前術後の説明がわかりやすく、親切で感謝。また、朝7時に回診に来るなど、嬉しかった。	(循環器内科、7A) 先生、看護師さんの対応は大変親切でした。ありがとうございました。
(糖尿病・内分泌内科、6A) 先生、看護師さんがとても親身になってきちんと対応してくれました。診療内容もわかりやすく説明してくれて安心できました。	(循環器内科、7A) 先生、看護師さん、スタッフの皆さん、大変親切でした。丁寧な言葉遣い、気持ちの良い挨拶。感謝しています。
(6A) 家族に対しての声かけ等、大変ありがとうございました。お世話になりました。	(7A) 全員笑顔でキビキビと働いていて、元気をもらいました。
(6A) 皆さん、丁寧な説明でわかりやすかった。	(7A) 看護師の皆さん、優しくて安心できました。
(6A) とてもよくしていただき、感謝しています。	(7A) 夜、苦しんで大声で叫んでいる患者さんがいて、かわいそうで涙が出ました。夜勤の看護師さんがとても気を遣われていて、本当に感激しました。頭が下がりました。皆さん、がんばってください。
(腎臓内科、6B) 先生は大変優しい。毎日、詳しく説明をしてくださいました。中央病院には幾度となく命を助けてもらっています。感謝でいっぱいです。看護師さんは細かいところまで気付いてくださり、元気で明るく優しく最高です。ありがとうございました。	(7A) 話を聞いてくれる。
(循環器内科、7A) 若いのに私の話をよく聞いて治療をしてくださいました。体調が良くなりました。看護師さんもとても明るくよく看てくれました。感謝しています。	(7A) 看護師さんは明るくて親切な方ばかりでとても居心地がよかったです。
(循環器内科、7A) 優しくしてくれたので、よかったです。	(7A) 家族のように温かな治療とお手伝いをいただきました。
(循環器内科、7A) 手術、術前・術後の説明、声かけ、ありがとうございました。看護師さんの声かけや対応は落ち込んでいる	(7A) 大変よく対応していただきました。誠にありがとうございました。
	(7A) 全員感じがいいです。言葉遣いも優しい。