

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。

不正出血のため、産婦人科のMRI検査を受け、結果の話は2週間待ち。異常なし。それなら、他科の入院時に病棟で聞ければよかった。また、診断で「肛門の方かも」と言われたが、それなら入院中に肛門科で診てもらえれば、入院している意味もあると思う。

配慮が足りず、申し訳ございませんでした。明らかな悪性病変がなかったため、当科の診療を終診としました。今後は、主科との連携を密にし、他科紹介を勧めるなど丁寧な対応を心がけてまいります。不明な点がありましたら遠慮なくご質問ください。

（産婦人科）

診察中、パソコンを見ていて全く私の顔を見ない。中央病院に脳外科があるのに頭の症状を言ったら、数か所の頭の病院のパンフレットを渡され、そこに行くように言われた。ぶっきらぼうで、冷たい。話を聞いてくれようとしなない。

誠に申し訳ございませんでした。当該医師に指導しました。患者さんへの丁寧な対応とご納得いただけるような説明を心がけてまいります。今後も市民の皆様のご期待に応えられるよう、スタッフの接遇、技術の向上などの教育を徹底してまいります。この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

（糖尿病・内分泌内科）

とにかく全ての食事の副食がおいしくない。2～3日続けて同じ具材を使用して、創意工夫がない。選択メニューの焼きそばは、おいしくなかったのでも食べませんでした。サツマイモの煮物は半生で食べられない。保温については、入院してから温かい味噌汁が出たことがない。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。食事を美味しく提供できるよう、調理工程や調理法など再確認いたします。また、保温については保温保冷配膳車の温度設定や配線コード等を確認し対処いたします。

（栄養科）

看護師さんがお風呂の予約をしてくれましたが、母はその時間に看護師さんが呼びに来てくれると思ったらしくベッドで待っていました。時

間になったら自分で行くところまで説明していただけたらよかったと思いました。

大変申し訳ありませんでした。入浴に関する説明の際、お一人で入浴できる方は時間になったらご自身で浴室に行ってくださいことも付け加えて説明するようスタッフに指導いたします。

（看護部）

患部を冷やすのに冷却剤を使っていますが、冷却剤の数が少なく、困る時があります。もう少し数を増やしていただきたいと思っています。

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。冷却剤の数を増やしました。患部の熱感に対するケアに努めます。

（看護部）

痛みの強い時、同室患者さんのご家族がお見舞いに来られ大きな声でおしゃべりが続き、早く帰ってほしいと思ったことがありました。そのような時には注意してください。

大変申し訳ありませんでした。大部屋でのお見舞いの方への苦情に関しては、ナースコールでお知らせいただければ、看護師が対応いたします。貴重なご意見をありがとうございます。

（看護部）

入院時、陣痛がある中で「書類のことを先に」と言われました。余裕がなかったので、産後の手続きだとありがたかったです。退院時に支払う入院費用について、当日ではなく、前日に知らせてもらえると安心します。

辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、患者さんを第一優先に考え、書類等の手続きは産後落ち着いてからとし、お産前に必要な書類に関してはご家族に協力をお願いするなどの配慮をしてまいります。なお、入院費については退院時処方がある方など事前に請求金額をお知らせできない場合がございますが、概算でよろしければ医事課で計算することができますので、お気軽にお申し付けください。貴重なご意見をありがとうございます。

（看護部）

医師と看護師は使命感で頑張っているが、ゆとりを感じない。高齢に

なるとわがままで要望が多岐に渡り、看護師の負担が大きくなる。医師と看護師もゆとりを持って医療ができるような体制づくりを望みます。

全てのスタッフが「ゆとり」を持って行動できれば、気持ちに余裕が生まれ、質の高い医療の提供に繋がるとも思います。現在、当院においても働き方改革の必要性を感じ、様々な取り組みを検討し実施しているところです。今後も、スタッフが「ゆとり」を持って医療に従事できるよう、体制や環境づくりに病院として取り組んでまいります。

（病院総務課（勤務環境改善委員会））

電話交換の女性の物の言い方が冷たくつっけんどん。病院の窓口なのにとっても感じが悪いです。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。口調や語尾等に注意しながら対応するよう指導しました。

（病院総務課）

お風呂を改修していただけると嬉しいです。

今後、計画的に改修していくよう検討していきたいと思っています。

（病院総務課）

電話でのやり取りは記録しておき、こちらが望む時はスマホへ送ってもらえると助かります。

お電話でのやり取りの記録をSMSでお送りすることはしておりません。お手数ですが、お電話の際には、ご自身でメモをとるなどの対応をお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございます。

（病院経営課（患者サービス向上委員会））

トイレが狭すぎる。多くの方が点滴台を持っている入るのに、狭すぎて動けない。

ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。院内のトイレスペースには限りがあり、トイレを広くするためには、トイレの数を減らさなければなりません。トイレの数が減ると利用に支障をきたすことも考えられるため、ご迷惑をおかけしますが、現状にてご理解ください。

（病院総務課）

障がい者専用駐車場がありますが、午前中は混雑していて入場が大変

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>です。専用の入口を取り付けていた だきたいと思えます。線引きもやり 直してほしい。</p> <p>ご不便をおかけし申し訳ございま せんでした。敷地の制限もあり、新 しい入口の取り付けは難しい状況で す。ご不便をおかけしますが、現在 の対応にてご理解願います。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>に扱うよう指導しました。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>(病院総務課)</p>
<p>第三駐車場で「空」の表示がされ てもどこが空いたのかさっぱりわか らず困ります。後ろの車に場所を取 られたりするの、案内の人を置いて ほしいです。</p>	<p>混雑時、右折で待っている車が多 数いる中、平気で左折して入って来 る車があります。何とかありませんか。</p>	<p>トイレの手すりが低く短かいた め、妻を立たせている時に腰が曲が ってしまいます。もう少し上に延ば してください。</p>
<p>ご不便をおかけし、申し訳ありま せんでした。案内係は少人数で第 1・2・3駐車場の管理をしている ため、持ち場を離れて空いている駐 車スペースを探すことが難しい場合 があります。ご理解をお願いします。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>左折入庫は道路交通法で禁止され ていないため、制限することが難し い状況です。ご理解をお願いします。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございま せんでした。手すりの位置は、便座 に座る、便座から立ち上がる際の補 助器具として、手の届く低い位置に 取り付けてあります。今後、手すり の位置について検討していきたいと 思います。貴重なご意見をありがと うございました。</p> <p>(病院総務課)</p>
<p>入院セットをレンタルしようと思 い、エントランスホールまで来たが、 場所がわからなかった。「CSセット」 と表示されていたが何のことなのか わからないので、「入院セットレンタ ル」とでも表示すべきではないか。</p>	<p>病棟の談話室の椅子で仮眠を取っ たことがあります。2つの椅子を 繋げるのは重いし音もします。ソフ アベッドがあれば、仮眠も十分取れ ると思います。</p>	<p>入退院用に荷物を載せるカートが あると助かります。</p>
<p>現在は「入院セット受付」という 看板を掲示しております。貴重なご 意見をありがとうございます。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し 訳ございませんでした。院内のスペ ースには限りがあり、ソファベッド の設置はスペース利用に支障をきた すことも考えられます。ご迷惑をお かけしますが、現状にてご理解くだ さい。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>正面玄関に大きい荷物や重い荷物 を運べるようカートを用意してあり ますので、ご利用ください。また、 時間外については、警備室にお声か けくだされば、ご用意いたします。</p> <p>(医事課)</p>
<p>車椅子を使っていますが、個室に トイレが付いているのに狭くて入れ ません。ドアをカーテンにすれば、 車椅子でも入りやすくなります。他 の病室も狭いので、早く新しい病院 を建てることを検討してほしいで す。</p>	<p>有料でも構わないので、託児ルー ムや乳幼児が遊べるプレイルームの ような施設があると助かります。</p>	<p>面会時間が長くなるので、家族の 駐車料金を無料にしてもらえると助 かります。</p>
<p>ご不便をおかけし、申し訳ありま せんでした。看護師が出入りするた め、個室とはいえトイレのドアをカー テンにしますと、落ち着いてトイレ に入ることが難しくなります。また、 決して大きな個室ではありませんが、 各病室の大きさが決まっているため、 トイレを大きくするとベッドの移動 等に支障が出ますので、現状にて ご理解をお願いします。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>託児ルームや乳幼児が遊べるプレ イルームのような施設が設置できる か検討してまいります。貴重なご意 見をありがとうございます。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>当院の駐車場は、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 ておりますので、ご理解ください。 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110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、病棟にてご相談ください。</p> <p>(医事課)</p>
<p>清掃時の音が大きいです。モップ かけなどガシャガシャと物にぶつけ て行っています。もう少し静かにで きないでしょうか。</p> <p>不快な思いをさせてしまい、申し 訳ございませんでした。器具を丁寧</p>	<p>各階に自動販売機があるといいと 思った。7Aには、トイレと洗面所が 2か所くらいあった方がいいのでは ないか。</p>	<p>何時間も待たず。予約は何のため ですか。改善してください。</p>
	<p>食事制限をされている患者さんも 多くいるため、病棟への自動販売機 の設置は控えております。お手間と は思いますが、売店でご購入いた だきますようご理解とご協力をお願い いたします。また、トイレと洗面所 につきましてはご迷惑をおかけしま すが現状にてご理解ください。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありま せんでした。待ち時間については、 患者サービス向上の重要な課題とし て位置づけ、毎月各科の状況を統計 データで確認し、予約枠の見直しに よる時間短縮に向けた取り組みや、 待ち時間の過ごし方の検討による外 来診療科へのテレビの設置など様々 な対策を行っております。早急な改 善は困難ですが、お待ちいただい ている患者さんにお声かけするなど、 患者さんの状況に気を配っていくよ う努めてまいります。</p> <p>(医事課)</p>
	<p>テレビカードを2,000円とか 3,000円にしてほしい。</p> <p>全国的にもテレビカードは1,000 円が一般的です。紛失等の危険性が あるため、最小金額のものとしてい ます。ご理解をお願いいたします。</p> <p>(病院総務課)</p>	<p>会計の待ち時間が長いです。クレ</p>
	<p>1階自動販売機の上に埃がたくさん あります。衛生面で気になります。</p> <p>自動販売機設置業者に清掃をする よう依頼しました。貴重なご意見を ありがとうございます。</p>	

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。

ジットカード払いや銀行自動引き落としであれば待ち時間がなくなると思っています。

大変申し訳ありませんでした。正確で迅速な会計入力ができるよう担当スタッフの研修を行い、個々のレベルアップを図り、少しでも患者さんの待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。なお、現在もクレジットカードは取り扱っておりますが、医療費の口座振替については今後の検討課題とさせていただきます。ご意見をありがとうございました。

（医事課）

車椅子で受付に行きますが、狭いため、毎回職員の方が椅子を動かしてくれるので申し訳なく思いますが、もう少しスペースを広げてください。

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。椅子の配置を変え、移動に必要なスペースを確保しました。ご意見をありがとうございました。

（医事課）

感じが悪い。用のない時は、挨拶しても目すら合わせない。相談したいことがあったとしても、相談しづらい。

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。当該職員には、表情、言動、行動に注意して患者さんやご家族に対応するよう指導しました。今後、このようなことがないよう接遇向上に努めてまいります。

（地域医療連携センター）

お礼のお手紙をいただきました。

（全体）

お世話になりました。今日、退院です。

（外科・神経内科・外科外来・内科外来）

外科の先生が親身に聴いてくださり点滴を指示してくださったおかげで嘘のように症状が軽くなりました。その後は、再発に対する不安な気持ちを神経内科の先生が取り除いて安心させてくださいました。先生とスタッフの皆様の丁寧でホスピタリティある対応のおかげで苦痛から救っていただけましたこと感謝いたします。ありがとうございました。

（脳神経外科）

説明は的確でハキハキしていて、患者のことをとても考えてくださって感じの良い先生です。これからも頑張ってください。

（麻酔科）

緊張はしていましたが、先生のおかげでリラックスすることができました。麻酔も全く痛みを感じず、終始快適な入院・手術でした。本当にありがとうございました。完全復活、がんばります！

（耳鼻咽喉科）

予約していると、スムーズに受診でき、待ち時間が少なく良いです。

（栄養科）

子どもの毎日の楽しみでした。入院生活の中の唯一の楽しみのように、献立表を見てワクワクと楽しみにしていました。これからも美味しい食事を提供してください。

（看護部）

最後まで優しく、時には厳しく接して下さった看護師の皆様へ感謝いたします。いっぱいのお愛をありがとう。

（産婦人科、4A）

口数は少ない先生ですが、いつも手際よく診察も痛くなくて、安心して出産に備えられました。看護師さんは、笑顔が眩しく話しやすく、精神的な支えになってくれました。本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）

皆さんが手際よく調整・準備をし手術をしてくださいました。おかげで、無事に出産できました。搾乳やマッサージ等の母乳ケアもしてくださいました。本当にありがとうございました。

（4A）

とても親切・丁寧に指導してもらえて、不安なことをすぐに解消することができました。ありがとうございました。皆さん明るくて入院中も楽しく過ごすことができました。

（4A、学生）

初産で不安でいっぱいでしたが、出産時呼吸法を優しく何度も声かけして下さり、どうにか乗り越えられました。ありがとうございました。学生さんのサポートも出産時に本当に助かりました。あのサポートなしでは乗り越えられなかったです。

（4A）

産後、胸が張り、痛くて辛い時に丁寧に対処してくださいました。母乳量が増えた時には一緒になって喜んでくださり、嬉しかった。

（4A）

胸がガチガチになってしまい眠れないくらい痛くなってしまったのですが、何十分もかけて丁寧にマッサージしてくれてなんとか眠れるまになりました。入院した中でここまで親切・丁寧にしてくれた人は今までいませんでした。ありがとうございました。

（4A）

とても丁寧な対応で、体調や育児について相談しやすかったです。お世話になりました。ありがとうございました。

（4A・4B）

急な転院からの出産で大変不安でしたが、初産で何も知らない私に丁寧に対応してくださいました。親身にしてくださり、非常に心強かったです。ありがとうございました。

（診療部、4B）

先生がとても優しく丁寧に対応してくださいました。看護師さんが子どもに優しくプロだなと感じ、男女共に活躍している印象を持ちました。これからも子ども達のための良い病棟、子どもの支えとなってください。

（4B）

不安も心配もある中、スタッフ全員が優しく対応してくださり、安心して色々任せられて、ありがたかったです。お世話になりました。

（4B）

とても親身になって対応して下さったので、安心して過ごせました。とても優しい対応&言葉遣いでした。

（4B）

皆さん笑顔で子どもに接してくれて嬉しかった。

（4B）

困った時などにすぐ対応してもらえて、とても助かりました。スタッフの皆さんがとても優しく親切に対応してくれたので、とても助かりました。本当にありがとうございました。

（4B）

不安な気持ちに寄り添い、じっく

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。

<p>り聞いてアドバイスしてくれたり励ましてくれたり、たくさん褒めてくれたり、子どもだけではなく私たちのフォローまでしてくれて、本当に嬉しかったです。子どもと会えない時間は寂しかったですが、交換ノートや話を聞くのがとても楽しみでした。本当にありがとうございました。</p>	<p>(4B) 忙しいにも関わらず、一人ひとりときちんとコミュニケーションをとっていたり、娘に常に笑顔で接してくれたり、とても嬉しかったです。</p>	<p>(6A) スタッフの皆さんがよく対応してくださいました。特に苦しかった夜、寝られるようにしていただきました。</p>
<p>(4B) 常に丁寧で、忙しい中でもしっかり対応していただき、とても良かったです。赤ちゃんが快適そうに満足げに寝ていて、とても良かったです。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 忙しい中、娘への処置を丁寧にしてくださり助かりました。いつも明るく元気に皆さん対応してくれました。色々お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) スタッフの皆様、とても親切でありがたかったです。お世話になりました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 子どもに明るく楽しく接していただきありがとうございます。いつも丁寧に対応していただき感謝しています。</p>	<p>(4B) 優しく対応していただけたので、私も子ども達もストレスなく入院できました。</p>	<p>(6A) とても親切！！</p>
<p>(4B) 丁寧にアドバイスしてくださったり、疑問にも答えてくださったりと安心でした。大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(5A) 看護師の方々は、どなたも優しくてよかったです。</p>	<p>(6A) 皆様とても優しくしてくださいました！大変お世話になりました！ありがとうございました！</p>
<p>(4B) 皆さん、優しくて息子のことだけではなく私のことまで気遣ってくださり、本当に嬉しく思いました。ありがとうございました。</p>	<p>(5A) 医師、看護師、その他のスタッフの方々が入院生活しやすいよう気遣いされているのを感じました。何気なく使われていた「おしも」という言葉ですが、とても上品で優しい響きです。抵抗なく体の洗浄をしてもらうことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(呼吸器内科、外科、6B) 看護師の皆様には優しく、懇切丁寧な看護をしていただき、ありがとうございました。おかげで楽しい入院生活を送ることができました。皆さんが、今後も健康でご活躍されますようご祈念申し上げ、お礼とさせていただきます。</p>
<p>(4B) 安心して預けられました。皆様、優しくてありがたかったです。本当にお世話になりました。</p>	<p>(5A) 大変お世話になりました。病院に来る苦痛が減り、楽しく治療できました。ありがとうございました。</p>	<p>(6B) この度は、色々とお世話になりました。今、少しずつ歩くこともできるようになっております。本当にありがとうございました。</p>
<p>(4B) 面会ごとに病状説明をしていただき不安を取り除けました。お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>(5B) 大変なお仕事ですが、毎日笑顔で優しく声をかけてくださいました。ありがとうございました。先生は家族にわかりやすい説明をしてくださり、夫にとって最適な治療をしてくださいました。感謝です。</p>	<p>(循環器内科、7A) 先生は丁寧に病状等を説明してくださり、よくわかりました。看護師さんはどなたも優しく常に気にかけて、要望等に快く対応してくださり感謝しております。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 子どもが不安で泣いてばかりでしたが、皆さんとても優しく接してくださり、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。</p>	<p>(5B) とても親切に看護していただき感謝いたします。初めての入院でナーバスになっていましたが、癒されました。皆様とはもう病院内ではお会いしたくないですが、感謝の気持ちを忘れずに生きていきたいと思えます。ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、手術室、7A) 高齢のため、お話の内容がすぐに飲み込めない時、ゆっくりはつきり話してくださいました。</p>
<p>(4B) よく声をかけてもらい色々教えていただけました。親切な対応で毎日の面会が楽しかったです。大変お世話になりました。</p>	<p>(消化器内科、6A) 先生には病状について丁寧な説明をしていただきよく理解できました。看護師の皆様、優しくきめ細かな手当てをしていただき、心より感謝しております。</p>	<p>(循環器内科、7A、病院総務課) 先生とスタッフのチームワークの良い手術で、不整脈による突然死の恐怖から解放されました。深く感謝申し上げます。清掃の方が、ベッドの患者一人ひとりに「掃除をさせていただきます。」と言いながら、黙々と隅々まで掃除してくれた。</p>
<p>(4B) 丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。質問にわかりやすく答えていただけたので、安心することができました。交換ノートでは娘の様子を詳しく知ることができてよかったです。</p>	<p>(診療部、6A) 先生や職員の方がとても親切であった。</p>	<p>(7A) 話し方、対応の仕方。 (7A、病院総務課) 看護師さんの皆さんの明るさが嬉しかったです。丁寧な看護で安心しました。一生懸命お掃除してくださっていることに安心します。</p>

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。

(7A) 看護師さん、明るく優しかった。
(7A) 初めての検査入院で不安な中、親切にしてください、とても良かったです。ありがとうございました。
(7A) 家庭的な対応
(7A) 1週間、ありがとうございました。
(7A) 皆様親切でした。ありがとうございました。
(7A) よく見てもらいました。
(7A) 対応が丁寧で親切でした。
(7A) 親切にしてくださいました。
(7A) 夜、眠れない患者さんに丁寧に接していました。「どんなことでもいいからナースコールで呼んでください」と言って何回も対応していました。私の入院にも多くの支援をいただきました。
(7A) 全体的によかった。
(7A) 昼夜を問わず、痛む身体をもてあまし、わがまを言いました。今日、退院できますことを心より感謝いたします。今後も何かとお世話になりますが、よろしく願いいたします。皆様、お元気で。
(7A、病院総務課) どなたも一生懸命やっていました。清掃の方は気の毒なくらい頭を下げて頑張っていました。
(整形外科、3C) 看護師さんが、わが身のことにように非常によく見てくれて、ありがたい。要望も受け入れてくれ、よく動く。医師も良い。
(3C) 入院中は大変お世話になりました。ありがとうございました。21日間楽しく過ごすことができ嬉しかったです。何のお返しもできませんが、皆様が健康でますますご活躍なさっていただきますように心からお祈りさせていただきます。本当にありがとうございました。