

投書・ご意見について

1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。

1か月ぶりに主治医に診てもらえると思っていたが、1月からシステムが変わったということで突然違う医師による診察となった。事前の説明もなく、こちらとしても不安です。

説明が足りず、申し訳ございませんでした。円滑に診療できるよう、適宜、病棟・外来の医師配置を変更しており、基本的に妊婦検診は交代制による診察となっております。医師を変更できる場合もありますので、お気軽にスタッフにご相談ください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

（産婦人科）

午前9時前に来院して、MRI検査に入る午後3時半まで、本当に長かった。食事や飲み物に制限があるのはわかるが、その間に外に出たり、早い時間にMRIを撮ったりすることはできないのか。

長くお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。MRI検査を行う際、子どもたちにとって30分以上、身体を全く動かさないことは困難なため、お薬での鎮静が必要となります。起床後間もない午前中はお薬が効きづらいこともあり、午後には検査を設定しています。また、強制的に眠らせる鎮静は自然睡眠と全く異なり、小児では、ごくわずかな量の鎮静薬によっても上気道閉塞や呼吸停止等の危険性があるため、確実に絶食時間を確保する必要があります。絶食時間の確保と不要な感染防止のため、病室での待機をお願いしております。ご理解とご協力をお願いいたします。なお、引き続き、待ち時間の苦痛軽減策についても検討いたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

（小児科）

わからないことを尋ねたら、感じの悪い言い方で返事をする。しっかり看護してもらえているのかとても不安。説明不足。患者の訴えをしっかりと聞いてくれない。

不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後、このようなことがないように丁寧な説明と対応を心がけ、さらに教育を徹底してまいります。

（診療部、看護部）

薬がなくなったため、同じ薬を追

加で出していただきたかったのですが、本人が来院しないと出せないとのことでした。体調が思わしくない中、本人が救急外来に来たら、待合室で3時間待ちました。継続の薬はこんな風にせずに出していただければ幸いです。

ご意見ありがとうございます。救急外来では、緊急の処置が必要な患者さんや重症患者さんを診療するため、お薬の処方でも受診される患者さんはお待たせしてしまいます。できるだけ定期受診の際に処方してもらうようご協力をお願いいたします。

（看護部）

足に取り付けた機器の説明がほしかった。

体の酸素を測定する機械の説明が不足したため、ご心配をおかけし、大変申し訳ありませんでした。今後は十分に説明し、対応す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。

（看護部）

湿度が20%にまで下がっていたので、加湿していただけると助かります。

ご不便をおかけし、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整に気を配っていきます。ご理解をお願いいたします。

（看護部）

話したことで、一部は納得しましたが、大いに検討し改善を願いたいものです。すべてのことに関して説明不足が多く、目の前にいる時はにこやかに対応してくれて、とても良いことですが、後が悪い。

配慮が足りず、大変申し訳ございませんでした。丁寧な説明を心がけてまいります。ご不明な点がございましたら遠慮なくご質問ください。

（消化器内科、看護部）

面会に来てもらっている時、声もかけられずにカーテンを開けられてびっくりしました。ひと声あってもいいと思います。

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。声かけを心がけ、返事を待ってからカーテンを開けるよう周知いたします。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

透析が終わり、病棟から迎えが来てくれるまで25分。こんなこと初めてです。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は確実な連携で、患者さんをお待たせすることのないよう努めてまいります。

（看護部）

相部屋の入院患者さんのところへ一度に5人もの見舞客がいらして、耳が遠い私でもうるさく感じるほどでした。とても耳障りでした。看護師さんから一言注意していただきかったです。

トイレを流さない患者さんがいますが、トイレの構造にも問題があると思います。自動洗浄が無理なら、手をかざすと流れるシステム等の導入をご一考いただきたいです。ドアか壁に大きく張り紙をする等お願いします。

配慮が足りず、申し訳ございませんでした。待合室へご案内する等の対応を心がけてまいります。なお、トイレの洗浄については、「使用後に水を流してください」等の張り紙の貼付を検討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。

（看護部、病院総務課）

正面玄関の椅子が低くて立ち上がるのが大変。会計前にある茶色の椅子の高さが良い。検討してほしい。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。現場確認を行い、改修できるか検討してまいります。ご理解をお願いいたします。

（病院総務課）

第一駐車場出口にある誘導員の控室での喫煙。料金支払いの時、窓を開けた瞬間に車の中に煙が入ってきて、発作が起きそうになりました。

ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。駐車場係には休憩時間に所定の喫煙所にて喫煙するよう指導しました。

（病院総務課）

CSセットにサービス品が付いているが、若い人には必要のない入れ歯ケースなどが入っている。必要な人に付ければよいと思う。いらぬ人は、その分安く設定してほしい。

CSセットを運営している事業者へ、いただいたご提案内容を伝え、検討させていただきます。貴重なご

投書・ご意見について

1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。

意見をありがとうございました。
（病院総務課）

トイレに入ろうとしたら清掃中だったため声をかけたが、無視された。挙句にボタンボタンと壁に物をぶつけるように清掃され、とても気分が悪かった。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃に集中していたため、お声が聞こえず、無視しているような態度になってしまったということが確認できました。また、力を入れて作業しているため、壁に清掃用具が当たってしまうとのことでした。今後は業務に集中しつつも、周りに気を配り、利用者の方が不快に感じないように作業するよう指導しました。

（病院総務課）

サニタリーボックスや紙オムツ入れも置いてほしい。雨の日で仕方ないが、床が濡れていた。スタッフに言っても「雨の日はね。」と仕方ない様子でした。忙しい皆さんには頼れないので、すぐに使える雑巾を目に付くところに置いてください。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。天候が悪い日は、より行き届いた清掃を行うよう清掃担当者に指導しました。サニタリーボックス等は、すでに設置しております。貴重なご意見をありがとうございました。

（病院総務課）

トイレの中の荷物を置く棚が小さいので、カバン等を引っかける所がほしいです。

ご提案ありがとうございます。フックのないトイレには、随時フックを設置してまいります。

（病院総務課）

トイレのごみ箱が手を拭いた紙で溢れている。ゴミ箱の蓋の上に「小さく丸めてお捨てください。」と張り紙をした方がいいのではないかと。壁に貼っても効果がないみたい。看護師さんも手洗いの後、丸めずに捨てていた。

ご提案ありがとうございます。職員には、手を拭いた後の紙ごみを小さく丸めて捨てるよう周知徹底し、張り紙については検討させていただきます。

（病院総務課）

大腸の疾患で入院していたので、

トイレトーパーはもう少し上等なものにしていただくとありがたいです。硬くて。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。当院では、支援の意味も含めて、就労継続支援B型事業所（くすの木学園）からトイレトーパーを購入しておりますので、商品の変更が困難です。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）

先日、テレビでファシリティドッグを取り上げていました。この病院でも導入を検討していただけないでしょうか。

当院は入院患者さんの平均年齢が高く在院日数も短いため、現時点ではファシリティドッグを導入する予定はございませんが、今後の参考と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。

（病院経営課（患者サービス向上委員会））

お礼のお手紙をいただきました。

（診療部）

朝、年配の先生が回診に来て、安心できる声かけをしてくれた。

（血液内科）

親切・丁寧でわかりやすく説明してくださいました。質問にも的確に答えてくださいました。

（脳神経外科）

先生が「大丈夫。しっかり治療し、根治を目指します。」と笑顔で話しかけてくださいました。先生の笑顔にどれだけ救われたことか。先生を見かけると自然と心穏やかになります。ありがとうございます。

（看護部）

長いことお世話になりました。お手数をおかけしましたが、よく見ていただきましたこと、感謝申し上げます。ありがとうございました。

（内視鏡室）

入室した時に職員の方が内線で話をしていました。終わった時に「申し訳ありませんでした。電話対応をしておりました。」と私に声をかけてくれました。業務中の電話は、当たり前のことで本来は謝る必要などないのに。なんて素晴らしいと思いました。

（産婦人科、4A）

先生も看護師の方も全員感じが良く親切で、とても居心地がよかった。陣痛中には励ましてくれ、産んだ後も入院中も気にかけてくれて嬉しかった。

（4A）

初産だったので、授乳に苦戦しうまくいかないことが多くありましたが、スタッフの方が具体的にアドバイスしてくださったり、夜間こまめに様子を見に来てくださったりして、とてもありがたかったです。ありがとうございました。

（4A）

初めての出産でわからないことばかりの中、わかりやすい回答や、体に触る時の優しく痛みを感じない対応にとってもほっとできました。ケアの仕方が丁寧でした。本音も話せました。

（4A）

大変お世話になりました。ベテランさん揃いで、安心して過ごすことができました。妊娠中は不安定でしたが、元気な子に会えて、安心しました。

（4A）

どの方も体調のことや悩みを親身に聞き、相談に乗ってくれ、わかりやすく教えてくれたので、育児がやりやすくなり本当によかったです。

（4A）

初めての入院・手術で不安でしたが、手術当日に手術室まで付き添ってくれた時、とても優しく親切にしてくれて本当にありがたかったです。安心して入院できました。ありがとうございました。

（4A、4B）

出産の際に転院して来ましたが、皆様全員親切だったので、安心して出産し、その後の入院生活を送ることができました。今後どうぞよろしく願います。

（小児科、4B）

先生はじめスタッフの皆さんの優しく親切な対応により、安心して治療を受けることができました。子どもも落ち着いて過ごすことができたように思います。子どもの元気な姿、笑顔が見られるようになったのは、皆さんのおかげです。本当にありがとうございました。

投書・ご意見について

1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>(小児科、4B) 予定より早く退院できたのは、先生、看護師の皆様のおかげです。本当に感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>(4B、栄養科) 丁寧に説明してくださり、子どもにも不安のないように接してくれてありがたかったです。親のことも気遣ってくれました。初日に病院食の量が少なく満足できないと言うと、すぐに対応してくださいました。</p>	<p>すことができました。 (4B) 転院と聞いた時は驚きましたが、色々と指導してもらい、少しのんびり育児の準備ができました。ありがとうございました。</p>
<p>(小児科、4B) 皆様が優しく接してくださり、とても心強かったです。先生はじめ看護師さんが丁寧に説明してくださったので、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>(4B) いつも優しく対応してくださいました。日々の様子を聞くことで安心できました。入院したのが中央病院で本当によかったと思います。ありがとうございました。</p>	<p>(外科、5B) 先生や看護師の皆様が丁寧に対応してくださり、安心して過ごすことができました。大変感謝しています。ありがとうございました。</p>
<p>(小児科、4B) 検査前の不安な時、看護師さんが明るく接し、わかりやすく説明してくださり、安心しました。回診時は、先生がとても丁寧に細かく説明してくださり、わかりやすかったです。</p>	<p>(4B) 過ごしやすかったです。ありがとうございました。</p>	<p>(5B) 入院中は大変お世話になりました。</p>
<p>(4B) とても丁寧に対応していただき、ありがとうございました。大変お世話になりました。</p>	<p>(4B) スタッフの方とやり取りできる交換ノートがあって良かったです。</p>	<p>(糖尿病・内分泌内科、6A) 先生、看護師さん、皆さん優しくて、説明が素晴らしいです。安心感いっぱいです。明るく対応していただき誠にありがとうございました。</p>
<p>(4B) 不安を解消できるよう努めてくださり、治療内容や授乳方法などを丁寧に教えてくれました。相談しやすく、話しやすかった。スタッフさんの温かい声かけに励まされ、すごく安心した。夫婦揃って「中央病院に来てよかった！」と心から思っています。本当にありがとうございました。</p>	<p>(4B) 皆さんによくしていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>(消化器内科、6A) 先生は親切でわかりやすい説明をしてくれました。看護師さんが親切にしてくれました。</p>
<p>(4B) 相談の度に優しくアドバイスをしてくださり、安心できました。親身になって応えてくださり、とても感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 親切にしてください、ありがとうございました。</p>	<p>(6A、病院総務課) 親切でした。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 経験からのアドバイスがあってよかった。昨年、入院した弟のことを覚えてくれていて、嬉しかった。大変お世話になりました。</p>	<p>(4B) 初めての入院でしたが、とても親切に対応していただいたので、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) 心配していましたが、よくしていただいたので、家族も安心していました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 親切にしてくれてありがとうございました！！</p>	<p>(4B) 不安や疑問に対して、わかりやすく説明・対応していただきました。いつも優しく声をかけていただけたので、安心して面会に行くことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 皆様のおかげでノーストレスな入院でした。さりげない明るい声かけ、わかりやすい説明、ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 温かな声かけと笑顔で接していただいたので、子どもが安心して治療を受けることができました。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) たのしかったです。</p>	<p>(6A) 全部が良かったです。</p>
<p>(4B) 子どもに優しくしてください、ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 子どもの入院に付き添うと、母親は病棟外に行ったりお風呂に入ったりすることが難しく、大変でした。そんな中、看護師さんが「子どもを清拭している間に下でゆっくりしてきていいですよ。」と言ってくださって、大変嬉しかったです。患者さんのケアだけでなく、親族を含めた看護ケアができていて素晴らしいと感じました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(6A) 助かりました。親切にしてくださいました。</p>
<p>(4B) 親切・丁寧でとても良かったです。</p>	<p>(4B) 交換ノートで日々のことを知ることができて嬉しかったです。また、スタッフの方々が声かけをたくさんしてくださいましたので、安心して過</p>	<p>(6A) 些細なことでも連絡くださり、ありがとうございました。</p>
		<p>(循環器内科、7A) 看護師さんが優しい。車いすに座ると同時にタオルケット等をかけて寒さ対策をしてくれた。検査後、担当の先生が丁寧な説明をしてくれた。</p>
		<p>(循環器内科、7A) 先生は歯切れのいい話し方をされるので、とても安心できました。看護師さんはとても優しくて、どんなことにも対応してくれました。どんな患者さんにもしっかりと対応して</p>

投書・ご意見について

1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。

いて、尊敬します。素晴らしい。ありがとうございました。

（循環器内科、7A、手術室、病院総務課）

皆様が患者の身になって接してくださいました。先生、看護師さん、清掃の方、どなたも丁寧な対応でありがたく思います。

（循環器内科、薬剤科、7A、病院総務課）

先生、看護師さん、清掃の皆様、入院中は大変お世話になりました。看護師さんの気持ち良い挨拶と働きぶりに感心しました。薬剤師さんの薬の分包がとても丁寧でありがたかったです。

（外科、7A）

先生や看護師さんが手術経過等をわかりやすく説明してくれた。

（7A）

的確な指示と説明で安心して検査を受けられました。

（7A）

皆さん優しい。

（薬剤科、7A）

わかりやすい説明をありがとうございます。皆さん忙しいのに優しいです。

（循環器内科、7A）

話がはっきりと明るく聞きやすく、わかりやすかった。入院中、安心感がありました。

（7A）

気分よく入院できました。ありがとうございました。

（7A）

皆様に親切にしてくださいました。1泊2日の入院でしたが、安心して過ごせました。ありがとうございました。

（消化器内科、7B）

担当の先生、看護師の皆様本当に親切にしてくださいました。おかげさまで安心して治療を受けることができました。心より感謝しております。

（3C）

手術を間近に控える私に、看護師さんが「サポートするから。」と言ってきて、とても元気づけられました。ありがとうございます。

（地域医療連携室）

温かく接していただきましたこと、心より感謝申し上げます。ひと時でも人の優しさに触れて、幸せで

した。