

投書・ご意見について

5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>が、傘はご自身でご用意していただけますよう、お願いします。 (病院総務課)</p> | <p>しくをお願いします。 (病院総務課)</p> |
| <p>看護師に点滴の針が曲がっていることを伝えたが、処置するまでに時間がかかった。点滴の針を外すようお願いしたが時間がかかった。大声で私語や笑い声があった。看護師からニンニク臭がした。</p> | <p>1階ロビーにコピー機を置いてほしい。</p> | <p>初診受付と会計の待ち時間が長い。</p> |
| <p>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。患者さんの立場に立った対応をする、病棟内で私語を慎む、身だしなみに気をつけるなど、接遇マナーについて指導しました。 (看護部)</p> | <p>1階ロビーは余剰空間がなく、コピー機の設置が困難な状況ですが、今後、要望が多く寄せられるようでしたら、設置について検討してまいります。 (病院総務課)</p> | <p>受付作業に時間が掛かり、大変長くお待たせして申し訳ありませんでした。また、お名前をお呼びするため、近くでお待ちいただくようご案内しておりますが、それにより辛い思いをさせてしまったこととお詫びいたします。</p> |
| <p>食事の量が多く、食べることができなくて申し訳なかった。希望を取って量を考えてほしい。</p> | <p>Wi-Fiスポットをロビー周辺以外にも欲しい。入院患者がベッドの上でもWi-Fiが利用できるようにしてほしい。</p> | <p>今後は、密となることのないよう患者さんへの呼びかけをするとともに、妊婦さんや体の不自由な方への優先席を用意する等、状況に応じた対応をして参ります。 (医事課)</p> |
| <p>病院食は治療の一環として、患者さんの病態を考慮した提供量となっておりますが、食事量の変更は可能ですので、お気軽に病棟スタッフまでご相談ください。 (栄養科)</p> | <p>ご意見ありがとうございます。Wi-Fi等の電波は医療機器の使用する周波数によっては電波干渉を生じ、機器が正常に使用できなくなる恐れがあるため、導入は困難な状況です。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程よろしくをお願いいたします。 (病院総務課)</p> | <p>数年前に出産した際、退院時に支払い手続きをしたところ、保険証ができてからで良いと言われていた分も請求があり支払ってしまった。返金手続きはできたものの、自費で払った後に還付の手続きについて案内がなかったため、知らなければそのまま終わるところだった。</p> |
| <p>霊安室の造花が気になった。交換を検討してほしい。</p> | <p>病室で携帯電話を使用できないと家族との連絡に困る。</p> | <p>お支払いについて、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。</p> |
| <p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。新しい造花の交換を検討させていただきます。 (病院総務課)</p> | <p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。携帯電話の電波は医療機器の使用する周波数によっては電波干渉を生じ、機器が正常に使用できなくなる恐れがあります。院内には通話可能区域を設けて表示してありますので、そちらでの携帯電話の使用にご協力をお願いします。 (病院総務課)</p> | <p>出生間もない赤ちゃんの入院費につきましては、保険証が出来るまで会計を保留とし、当日の外来分のみお支払いをお願いしています。還付の手続きも含め、支払いについては、案内方法も決められていたましたが、スタッフ間で情報共有がされていなかったため、適切な対応が出来ず、患者さんに御迷惑をお掛けしてしまいました。今回の御意見をもとに各種会計について周知徹底を図り、接遇を含めたスタッフの質の向上に努めて参ります。 (医事課)</p> |
| <p>大便器で流していなかった。 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。トイレの使用方法については、その方の良識に頼らざるを得ません。清掃業者等が気がついた時には、その都度対応させていただきます。 (病院総務課)</p> | <p>トイレが使いづらい。 ご意見ありがとうございます。トイレは、古い設計基準によって設置されています。施設改修の際には可能な限り対応しますので、ご理解の程お願いします。 (病院総務課)</p> | |
| <p>障害者用駐車場を使いたかったが、障害者ではない方が使用していると思われ、使えないときがほとんどだった。</p> | <p>多くの職種の方（ユニフォームの違う方）が世話をしてくれるので、領域がどう異なるのかわかりやすい案内資料などがあると良いと思う。</p> | |
| <p>ご意見ありがとうございます。カラーコーンなどに障害者用駐車場であることを表示しております。障害者ではない方が専用駐車場に停めているようですが、この点については、その方の良識に頼らざるを得ません。 (病院総務課)</p> | <p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。ユニフォームは各職種における作業性、快適性などを考慮して採用しています。使用する個人によって作業性、快適性などの感じ方が異なるため、複数の選択肢を用意してあり職種による統一が困難な状況です。ご理解の程よろ</p> | |
| <p>車いす専用駐車場までの移動に傘を置いてもらえると助かる。</p> | | |
| <p>ご意見ありがとうございます。傘の設置は返却、破損、無断破棄などのトラブルが考えられ、対応は困難な状況です。お手数をお掛けします</p> | | |

投書・ご意見について

5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。

| | | |
|--|---|--|
| お礼のお手紙をいただきました。 (眼科、形成外科、3C) 医師が親身になって処置をしてくれた。手術の説明も非常にわかりやすかった。看護師がテキパキと仕事をこなし、よく話を聞いてくれた。 | 出産できました。優しい言葉をかけてくれて嬉しかったです。 (産婦人科、4A) 医師や看護師、助産師の対応がとてもよく感謝しています。 | 声をかけていただき感謝しかありません。看護師は自分にもやさしく時々抱きしめてほめてあげてください。 |
| (3C) 医師、看護師、職員が仕事とはいえ何事もよくしてくれた。 | (4A、4B) 赤ちゃんがNICUにいたので、気を遣っていただいた。親切にしてくださいありがとうございました。 | (内科、6A) 入院中、元気にわかりやすく対応していただきありがとうございました。他の患者さんと同室で大変勉強になりました。 |
| (3C) 昨年より心臓バイパス等治してもらった。今また膀胱がんで診てもらっています。本当にありがとうございます。 | (4B) 医師と看護師が優しくしてくれてとても嬉しかったです。私も大人になったら医師になりたいと思っています。いろいろとありがとうございました。 | (6A) 大変お世話になりありがとうございました。感謝しております。 |
| (3C) 医師、看護師が毎日笑顔でやさしさの回診ありがとうございました。 | (小児科、4B) 点滴のところにかわいいシールを貼ってくれたり、やさしく接していただき、子どもも安心して過ごせたように思えました。医師が子供の相手をしてくれたり、病気のことをプリントでわかりやすく説明してくれて助かりました。 | (6A) 看護師がみんな優しく接してくれた。 |
| (3C) 医師はじめ皆様に良くしていただき感謝します。 | (5A) みなさん親切でやさしく接していただき助かりました。みなさんの笑顔が一番助かりました。 | (6A) わからないことを的確に教えてくれた。病室内の雰囲気明るく保っていた。 |
| (3C) 看護師さんがみんな優しく接してくれました。 | (5A) 皆様とても優しくくださり嬉しかったです。不安な時は人のやさしい言葉に癒されてとても安心しました。若い看護の方、ありがとう。やさしい言葉が一番の看護だと思います。 | (7A) 看護師の方が優しく対応してくださり感謝します。 |
| (3C) 退院前に「お大事に」と言ってくれ、とても嬉しく思いました。質問等にやさしく答えてくれ、安心して入院できました。退院後の回復状況や外来予約を教えてくれ、疑問も解消でき安心して退院できます。 | (5A) 皆様とても優しくくださり嬉しかったです。不安な時は人のやさしい言葉に癒されてとても安心しました。若い看護の方、ありがとう。やさしい言葉が一番の看護だと思います。 | (7A) みなさん優しく丁寧に接してくださいました。 |
| (3C) みなさん親切に接してくださり、安心して過ごせました。 | (5A) 皆様とても優しくくださり嬉しかったです。不安な時は人のやさしい言葉に癒されてとても安心しました。若い看護の方、ありがとう。やさしい言葉が一番の看護だと思います。 | (7A) 手術のときすごく不安でしたが、医師や看護師に声をかけてもらいものすごく助かりました。病棟でも良くしていただきありがとうございました。 |
| (産婦人科、4A) 忙しい中でも嫌な顔一つせず、体調を第一に、その中でできることを考えていただけてとても嬉しかったです。手術をしてくれた医師もとても優しく声をかけてくれました。 | (外科、5B) とても頼りになりました。看護師が業務をテキパキかつ完璧に、配慮が素晴らしい。 | (循環器科、7A) 医師が患者の立場に立ってわかりやすく説明してくださり、上から目線のようなことが一切ないので素晴らしいと思います。手術も上手です。いつ入院しても一人ひとりが丁寧に気遣いをいただき、感謝しています。 |
| (産婦人科、小児科、4A) 医師や看護師、助産師がとても良くしてくれ、この病院で出産して本当に良かった。身体のことだけでなく、心のケアまで気遣ってくださり、丁寧に対応してくれたことが嬉しかったしありがたかった。 | (5B) 看護師が一生懸命仕事されています。不明な点等ございません。 | (7A) みなさんの対応が良く、気持ちよく退院できます。 |
| (産婦人科) みなさんととても親切で困っていることや不安。辛いことに寄り添っていただけてすごく助かりました。 | (5B) どの看護師の方も丁寧に優しい対応をしてくださったのが嬉しかったです。ありがとうございました。 | (内科、7B) 医師がわかりやすく図を描いて病気の説明をしてくださり良かった。とても理解できました。看護師全員も親切に対応してくださり、気持ちよく入院生活を送る事ができました。 |
| (4A) お産のとき、やさしくわかりやすく声をかけてくれたおかげで、少しパニックもありましたがスムーズに | (内科、6A) 体調の悪いときに気を遣い声をかけていただき頑張れました。 | (内科、7B) 医師の説明が適切で的確、納得した。看護師が手取り足取りで心配がなかった。安心・気分が良かった。 |
| | (内科、6A) 医師が患者と向き合い何回も回診して患者の不安を取り除き、一生懸命さが素晴らしい。看護師は患者の心に寄り添え、勇気と元気をいただきました。不安な心を親身に面倒見ていただき、いつも笑顔でやさしく | (7A) 何もわからず不安になっていた時に、笑顔で優しいお声で接してくだ |

投書・ご意見について

5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。

さり、とても安心できました。ナースコールを鳴らしても嫌な顔もせずに対応していただけてありがたかったです。

（救急外来、7B）

急な入院でしたが、医師・看護師の対応とご配慮に感謝します。

（救急外来）

祝日の夜 23 時過ぎに救急で対応していただき、感謝しかありません。

（救急外来）

入院すると面会できないため、先に会わせてくれるよう対応してくれた。