

# 投書・ご意見について

7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。  
夜、大勢来ていた。ガタガタ片付け、しゃべってうるさかった。  
不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。夜間の話し声や物音に注意し、患者さんの安静が守れるように努めてまいります。  
3C

wifi環境がほしい。  
ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療システムを無線環境で使用している場所があり、wifiを設置することで支障をきたす可能性があります。しかし、場所を限定することなどで設置が可能かどうか検討を進めておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。  
システム室

過去の治療により腸閉塞が頻繁に起きようになり、当時の「常に受け入れるから」という約束が、先生が何人も変わると最初の約束など守らず、「お腹を温めて翌日来れば」の看護師の言葉に腹が立つばかりです。許せない気持ちでいっぱいです。とても悔しいです。

不快、不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。かかりつけであり、受け入れることについて情報の共有ができていませんでした。看護師の対応についても患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な説明と対応をするよう指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。  
救急外来

洗髪していいと言われ、1週間ぶりに洗っていたところ、教員がいつの間にか後ろに立ち、「次の人がいるんですよ」と強い口調で言ってきた。私が「すみません」と言うと、「自分の部屋ではないからね」と言われ、髪の毛をどこで乾かしたらいいか聞くと「お部屋で乾かしてください！」とドライヤーを渡された。車いすの患者さんに頭を下げてそそくさと逃げように部屋に戻った。しかし、あの態度に納得いかない。時間の制限も言われず、勝手に入って来られ、強い口調で言われなければならないのか。

配慮に欠けた態度により不快なお気持ちにさせてしまったことを大変申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

実習においては、看護学校の教員も病院の一員として、患者さんに配慮する必要があります。ご意見を真摯に受け止め、様々な機会を通じて意識啓発に努め、職員の指導・育成に取り組んでまいります。患者さんが安全・安心な療養生活が送れるように看護学校と連携し、学生の育成に努めてまいります。日頃の看護学生の実習にご協力いただき、誠にありがとうございます。  
看護部

窓口で大きな声で客の悪口を言っており、かなり長い間言っていた。窓口横の待合室で待たされているこちら側からは丸聞こえで、嫌な気持ちになった。

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今回のご指摘につきまして、当事者に個別指導をするとともに職務中の私語を慎むこと、また、職務外でも患者さんに関する情報を口外することのないよう、スタッフ全員に周知いたしました。ご指摘、ありがとうございました。  
歯科口腔外科外来

本日、CTをしたのに、次回の話で「CTはしたことありますか？」と聞かれ、「今日、泌尿器科でCTやった」と伝える。他の看護の人が「お食事とかの関係があるから聞いた」と。本日もCTなので、朝食抜きの指示があった。大勢の患者を診ているからかもしれないが、自分の科の患者のことぐらい把握してほしい。言い訳をせずに素直に。何日前とか何か月前じゃなく、今日CT受けているのにやったことありますか？カルテに載ってませんか？

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。また、ご指摘ありがとうございます。今後は、検査や治療の状況を確認し、それに応じた質問、説明等の対応に努めて参ります。  
泌尿器科外来

①入院のご案内 P3 の記載内容について、お手続きに必要な書類欄の書類名と実際の書類の名称が不一致です。ぴったり合わせていただくと疑問を持たずに済むのですが、見直してはいかがでしょうか。②エアコンが効きすぎ、寒かった。(他2件)③受付や窓口で番号を振ってみてはいかがでしょうか。番号で案内された方

がわかりやすいです。  
①「入院のご案内」の記載内容と実際の書類と一致していないことについて、在庫がなくなり次第、次回の印刷時に書類の名称を合わせるようにいたします。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。②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。現在の病院の空調設備は、集中管理で温度設定を行う仕様となっていることから、温度の変化に注意しながら温度管理を行っておりますが、病室の向き等の条件の違いにより温度差が生じて不快に感じられることもあると思います。不快に感じられる場合は、周りのスタッフ等に相談していただければ対応させていただきます。また、今後の施設改修の際には、快適な温度調節が簡単にできるよう設備を検討してまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。③貴重なご意見をありがとうございました。今後、わかりやすい窓口案内について、ご意見を参考に検討してまいります。  
①地域医療連携センター、②・③施設物品担当

待ち時間が長すぎる。朝の1~2時間は採血ブースを増やす等の工夫が必要だと思う。10時に採血受付をして「45分待ち」は長過ぎると思う。皆、身体の具合が悪くて来院しているのだから、病院として努力すべき。

採血待ち時間について、ご不便をおかけして申し訳ございません。現在、午前8時から10時に採血患者さんが集中しないよう、診療部と連携して取り組んでおり、待ち時間の短縮に努めております。採血ブースの増加も昨年度から検討しております。今後できる限り患者さんの立場に立った対応ができるように心がけてまいります。  
臨床検査科

予約時間より40分ほど早く来たのに25分も待たされた。20分経って催促すると「混み合っているのもう少し待つて」とのこと。受付でかなり待ったので、その後の検査でもかなり長く待ち、診察室についた時刻も遅れた。待つのは仕方ないと思っていたが、「待つのはあたりまえ」という空気が病院全体で感じる。予約で来院されたにも関わらず、長

# 投書・ご意見について

7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>くお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。紹介状受付をはじめ、院内全体で待ち時間対策に取り組んでいるところですが、まだまだ患者さんをお待たせしているのが現状です。受付窓口においては、混雑時には人員を増やし対応しておりますが、お待たせしてしまう場合には、声掛けや案内表示をする等患者さんの気持ちに寄り添った対応や接遇を心がけてまいります。</p> <p style="text-align: right;">医事課</p>	<p>1日でしたが、お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>改めて御礼申し上げます。</p>
<p>同室の患者さんの面会が土日月と連続でありました。重篤な方だと思い、仕方がないかなと思いましたが、それほどではなさそうでした。コロナの時期、面会が制限されている中、皆さん洗濯物等の受け渡しで、面会を我慢している方もいると思います。同室患者としては、気持ちの良いものではなかったです。規則、守ってほしい。ホール等でお願いしたいです。</p>	<p>(3C) 楽しい入院生活でした。ありがとうございました。リハビリ頑張ります。</p>	<p>(消化器内科、7A) ドレナージ中に先生は不安な私を安心させてくれてとても嬉しかったです。一生懸命に治療してくださいました。看護師さんも皆さん明るく優しくかったです。ありがとうございました。</p>
<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院では、患者さんの療養環境の維持を重視し、一定の制限（中学生以上のご家族2名まで、患者さん1人に対して週1回、面会時間は1回15分など）を設けて面会の受け入れを行っております。この面会制限については、面会受付で確認を行っておりますが、受付件数が多いことから確認漏れが発生している可能性がありますので、再度、面会受付担当者に確認します。また、同室患者さんの面会について、お気づきの点がございましたら病棟の看護スタッフ等に相談をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>(4A) とても優しくしてくださって、手術の時も安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>(内科、7B) 先生、看護師さんに親切にしてくださいました。ありがとうございました。</p>
<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>(麻酔科、4A) 麻酔科の先生、看護師の方、スタッフの方、患者に寄り添っていただきありがとうございました。</p>	<p>(診療部、7B) 看護師さん、先生。いつも笑顔、丁寧、さわやか。嫌な思いを払いのけてくれる。何より安心感をいただきました。ありがとうございました。元気になったら、会いに来ます。</p>
<p>(診療部、3C、リハビリテーション科) 先生は優しい人です。看護師は全員優しい笑顔で見守ってくれ、頭が下がります。リハビリの先生も優しく指導してくれました。歳をとり覚えも悪いので、優しい人達に出会えて本当にありがとうございました。</p>	<p>(4A) わからないことをたくさん教えてくれて、わかりやすく、話しやすかったです。母乳のあげ方や搾乳と一緒にやってくれたり、親身に寄り添ってくれたことで、安心して母子同室にすることが出来ました。赤ちゃんのことがとにかく心配だったけど、しっかり説明してくれて嬉しかったです。ありがとうございました。</p>	<p>(整形外科) 中央病院に股関節のスペシャリストの先生がいるからと紹介していただき、両側変形股関節症という病名で、とりあえず右側股関節を手術していただきました。手術前、どれほど痛い思いをするのかと恐怖を感じていましたが、手術していただいた後、心配することもなく退院を迎えられて最高に幸福を感じています。本当に心から感謝いたします。</p>
<p>(3C) どの患者さんに対しても丁寧な言葉遣いで会話の中にも笑い声が聞こえてよかったです。暑い日がこれから続くので、体調には気を付けてください。ありがとうございました。</p>	<p>(内科、6A) 全ての要望に優しく応えてくれました。ありがとうございました。</p>	<p>(産婦人科、4A、4B、清掃) 今回の入院で、たくさんの方々を支えてもらいながら母子ともに無事に退院することが出来ました。大変お世話になりました。</p>
<p>(3C)</p>	<p>(救急外来) 尿を取る時、優しく声をかけてくださった。大変わかりやすい説明をしていただいた。</p>	<p>(産婦人科、4A) 初めての入院、手術でとても不安でした。また、術後の痛みも想像以上に強く辛い時もありましたが、優しい声掛けや励ましにとっても勇気をもらえました。本当にありがとうございました。</p>
	<p>(糖尿病・内分泌・血液内科、6A) 先生はじめ職員の皆さんがとても親切で感謝しています。本来ならば、外泊もしてはいけないのに、私の意見を尊重してくださり、嬉しかったです。(11年前に入院した時も皆さん良い対応をしてくれました。)自分が元気になったら、他の方たちに中央病院の良さを伝えていきたいと思っています。</p>	<p>(呼吸器内科、6A) 親切、丁寧、気持ちに寄り添う対応をしてくださいました。ありがとうございました。</p>
	<p>(腎臓内科、6B) 優秀な心優しい先生と看護師さん達。いつも感謝しかありません。本当に長い間ありがとうございました。これからも元気で活躍くださいますことお祈りいたします。</p>	<p>(7A) 看護師さんは皆さん明るくて、親切で、テキパキと仕事をこなされ「さすがプロ」と思います。しかし、それだけでなく、患者との会話にも思いやりの温かさが感じられました。ありがとう！</p>
	<p>(診療部、7A) 医師をはじめ看護師の皆さま、スタッフの皆さま。いつも優しく対応してくださり、入院・手術で不安な気持ちですが、とても楽になり、無事退院することが出来ました。感謝しております。コロナ感染ひっ迫の折は、皆様のご苦勞・ご尽力を思うと頭の下がる思いです。そのことも含めて、</p>	<p>(7A) いつも笑顔で接していただき、心強く感じた。</p>

# 投書・ご意見について

7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。

（中央放射線科）

採血受付をしたら、42分待ちだったので、先にレントゲンをして良いかどうか確認すると、OKだと対応していただいた。受付で待たされ、採血で待たされたが、快く対応していただき、嫌な顔一つせず、親切にしてくださいましたので、嬉しかったです。患者・家族に寄り添ってくださっていると感じました。

（救急外来）

とりあえず今日来ただけで、まだわかりませんが、前回入院時、本当にお世話になりました。ありがとうございました。また、よろしく願います。