

投書・ご意見について

10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。

入院支援室のスタッフの方の説明によれば、履物はかかとのあるものを履いてください、とのことでした。しかし、全般的に見ているとサンダルなどのかかとのない履物を履いている若手医師がほとんどでした。これって患者とは区別しているのでしょうか？最近の勤務医は聴診器で患者さんたちの身体の音（特に胸部）をちょうしんしないのでしょうか？聴診、打診、触診は開業医は当たり前に行っています。採血、採尿結果に頼りすぎでは？不思議です。

診療部職員に対して靴を履くよう周知いたしました。聴診器の使用等については、各医師の判断に委ねておりますが、診療内容によっては聴診等の重要性が高くない場合や別の検査の方が有用性が高い場合がありますことをご理解いただきますようお願いいたします。引き続き、安心・安全な医療を提供できるよう研鑽してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

診療部

9月13日、午後3時ころ、病院入口ホールのソファで、医師2名が缶コーヒーを飲んでいました。まだ、外来患者がいる時間である。休憩するなどは言わないが、場所をわきまえるべきではないか。モラルがない。

休憩する際は場所をわきまえるよう、また、職員同士で会話をする際には周囲への配慮を忘れないよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

診療部

守衛の対応（言葉遣い、椅子に座ったままの対応）。要件（唾液の届け出）を伝えたが聞いておらず、部屋番号を何度も求めてこられた。こちらの話を聞いてくれない。言葉遣いが乱暴と感じた。

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。守衛室の窓口業務について、改めて委託業者に対応状況を確認し、全職員に対して接遇について注意するよう指導いたしました。

施設物品担当

洗面のところにコバエの少し大きいのがいる。だんだん増えている。そろそろコバエ取りなど置いたり、対策を。

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。清掃と連絡を取り、害虫の駆除に努めてまいります。私共も患者さんが快適な入院生活を送ることができますように環境整備を行ってまいります。

4B

説明不足と医師⇔看護師、看護師⇔看護師の伝達不足により不便があった。

この度は、不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者さんに説明する時は、わかりやすく丁寧に行ってまいります。また、職員間で患者さんの情報がしっかりと伝わるようにコミュニケーションをとっていきます。貴重なご意見をありがとうございました。

診療部、4B

看護師の「聞いてないよね」「話が違うよね」などのコソコソ話がきになった。するのではなく、何の事だろー？と思った。知りたい。

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。看護師間の会話については、患者さんが気にされることのないように場所や声の大きさなど十分配慮するように指導いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。

4B

医師は、腕は良いんだろうが看護師の言葉を聞いて。看護師のフォローが優秀。ちなみに、男は基本口数が足りないから伝わらない。頭は良いんだろうがコミュ力が足りない。職業なので、コミュ力は身に付けるべき。

誠に申し訳ございませんでした。患者さんをはじめスタッフとも積極的な意思疎通を図り、円滑な診療を心がけてまいります。また、医師向けの接遇研修を実施し、接遇向上に努めてまいります。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。

診療部

自費治療の説明もなく、自費で支払った。診察後の説明はあり得ないです。返金してもらいました。大学生（19歳）でしたが、保護者の付き添いがいると診察の時に言われた。世間では18歳以上は成人で、付き添い不要の認識です。予約時に保護者同伴と伝えるべきです。看護師さん

も冷たかった。

自費診療については、問診時に矯正装置の有無を確認するように改善しました。ただし、実際に診察をしないと自費か否かの判断ができないこともあります。ご了承ください。基本的には保護者同伴をお願いしておりますので、予約時にお伝えするようにいたします。スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

歯科口腔外科、歯科口腔外科外来

息子は8度こちらに入院しましたが、こんな対応は初めてでした。私たち親子に対して他の患者さんと態度が違うことは感じていましたが、この日の態度や言い方には我慢の限界でした。これまで何度も病気でお世話になり、先生や外来・病棟の看護師さんには優しく丁寧に対応していただき感謝の気持ちでいっぱいでしたが、その方の対応は本当に残念です。「ここは公立の病院なんですよ」が口癖の様ですが、「公立病院だからこそ、誰にでも平等に、丁寧に対応するべきではないですか？」とお伝えしたいです。外来時の担当を変えてください。

この度は、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。当該職員には、接遇・マナーを含め、患者さんとご家族のお気持ちに添った声掛けや配慮に努め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。

小児科外来

特定の方のことを批判するわけではありませんが、消灯後のスマホ（YouTube?）を利用する時はイヤホンを使用してほしいと思います。（毎晩なので）

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。テレビやスマホの使用時は、イヤホンを使用していただくことを徹底し、静かな療養環境の整備に努めてまいります。

3C

第1,2,3駐車場の白いラインがすごく薄くて、うまく駐車できません。駐車料金を取っているのならしっかり引き直してほしいです。

この度はご不便をおかけし、申し訳

投書・ご意見について

10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>ありませんでした。駐車場の区画線の状況を確認し、対応を検討してまいります。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>女子トイレにコバエが多い。</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。今回の現場確認ではコバエは確認できませんでしたが、今後、同様の状況が発生しないように、日常清掃の実施方法の改善を含めて検討してまいります。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>があると、病院でお産をするのが不安です。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">産婦人科</p>
<p>初の入院ですので、入院前にいろいろな不安がありました。ホームページに病室の写真と必要な持ち物を紹介すれば助かります。</p>	<p>テレビカードの使用（時間よりも少し早く感じた）やwi-fiの設置などがなくて。もし、テレビやwi-fiの設置、完備などできれば多くの患者さんが嬉しいかなと思いました。</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>
<p>病室の写真については、広報委員会にて検討いたします。必要な持ち物は、当院ウェブサイト「入院のお手続き・ご準備について」のページに掲載しておりますので、ご覧ください。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">地域医療連携センター、広報委員会</p>	<p>テレビカードの使用（時間よりも少し早く感じた）やwi-fiの設置などがなくて。もし、テレビやwi-fiの設置、完備などできれば多くの患者さんが嬉しいかなと思いました。</p> <p>この度はご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。テレビカードの使用時間についての不具合は確認できていませんが、同様の不具合がありましたら、その都度、病棟スタッフにご相談ください。また、当院では、医療業務用のネットワークの一部にwi-fiを利用しており、公衆wi-fiとの電波干渉のリスクを抑え、医療機器類の誤作動を防ぐ必要があります。そのためには、院内ネットワーク環境の再整備が必要となり、多額の経費がかかるため、現在は公衆wi-fiの提供を1階エントランスホール付近に限らせていただいております。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当、システム担当</p>	<p>（清掃） 建物は古いけど、丁寧に掃除されている。</p>
<p>救急外来入口の空調設備がひどく汚れています。入口の扉に蜘蛛の巣が張っています。清掃してください。</p>	<p>4B女子トイレ、ペーパーホルダーの位置がもっと近くの方がありがたいです。（入口2つ並んでいる手前のトイレ）フロアごとに誰でも自由に読める本、雑誌コーナーがあるといいな。（本は、病気とか病院関係ではなく、ヒーリングや旅など気分が明るくなるもの）</p>	<p>（7B） 看護師の皆さんは、いつも親切・丁寧で笑顔を絶やさず、感心します。Aさんは優しく癒されます。他の方も嫌な顔一つせず、大したものです。中でもBさんは明るく、ハキハキ、元気で声を聴くだけで笑顔になります。Cさんの仕事ぶりも安心感があり良い。</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。現場を確認し清掃を実施しました。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>この度は不便をおかけし申し訳ありませんでした。現場の状況を確認し、ペーパーホルダーの設置地を変更しました。なお、現在、感染症予防対策の一環として、病棟における書籍の配備を見合わせております。感染症が落ち着いた段階で、再配備の判断をいたします。テレビではヒーリング音楽を聴くことができますので、ご利用ください。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当、患者サービス向上委員会</p>	<p>（7B） みなさま、素晴らしい接遇をされていました。</p>
<p>医師：こちらも見ずボソボソしゃべっているため聞こえない。妊婦検診に行っているのに経過がわからない。産科外来看護師（受付）：態度が悪い。高圧的。一人でペラペラしゃべってこちらの反応も見ず理解したかの確認もない。医事課？の人：お昼の忙しい時とはいえ、こちらは妊婦、人混みで走ってきた人とぶつからないようにしていたら「〇〇番の人どうぞ！」と見もせず。配慮不足というかこちらを見てなぜ遅れたか考えて。入院支援室：話が通じない。対人スキルの問題。</p>	<p>この度は不便をおかけし申し訳ありませんでした。説明を受ける患者さんの気持ちを考え、ゆっくり説明し、ご理解いただけたか確認することが必要でした。職員には、丁寧な説明と個々の患者さんに合わせた対応をするよう指導しました。</p> <p>医事課：申し訳ありませんでした。今後は、患者さんの立場に寄り添った思いやりのある対応を心がけます。</p> <p>入院支援室：申し訳ありませんでした。わかりやすい対応に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">産婦人科、産婦人科外来、医事課、地域医療連携センター</p>	<p>（救急外来） 迅速な対応をしていただき、また、説明もわかりやすく大変助かりました。入院案内、手順もスムーズに行えました。ありがとうございました。</p>
<p>産婦人科：申し訳ありませんでした。患者さんに伝わるような説明を心がけてまいります。産婦人科外来：申し訳ありませんでした。説明を受ける患者さんの気持ちを考え、ゆっくり説明し、ご理解いただけたか確認することが必要でした。職員には、丁寧な説明と個々の患者さんに合わせた対応をするよう指導しました。</p> <p>医事課：申し訳ありませんでした。今後は、患者さんの立場に寄り添った思いやりのある対応を心がけます。</p> <p>入院支援室：申し訳ありませんでした。わかりやすい対応に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">産婦人科、産婦人科外来、医事課、地域医療連携センター</p>	<p>妊婦ですが、不安が大きい受診時に担当の先生が変わってしまっていることがありました。このようなこと</p>	<p>（6A） 悪いところはありません。とても気持ち良かったです。ありがとうございました。</p> <p>（消化器内科、5B） 先生は若いのに、よく気づく先生です。的確なアドバイスをいただき、大変安心しました。わがままと聞いてくれ、1日早く退院しました。万が一容体が悪くなると困るので、他の診察で忙しい中、わざわざ家族に電話して、今後の気を付けることを懇切丁寧に伝えてくださいました。家族一同大変感激しました。看護師さんは、5Bナースセンター前に行くと、大変お忙しい中、いつも誰よりも早く席を立ち、話を聞いてくれます。嫌な顔一つせず、聞いていただきました。誰でも自分の仕事に夢中で打ち込んでいる時、用事を言われると嫌なものです。</p>

投書・ご意見について

10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>(5B) 皆さん、親切で優しくびっくりしました。以前、入院した時より、うわさに聞いていたより、大違いで驚きました。心通う言葉遣い、廊下等では一と立っていると「どうかいたしましたか？」と心配そうに声をかけてくれたり、お忙しい中、食事を取りに行けるのにわざわざ上げ下げしたりしてくれました。わがままの年寄り言動を嫌な顔一つせず、寄り添った介護。本当に頭が下がります。ますます業務が増える中、大変な折、本当によくやってくれています。身体に十分留意し、健康でやりぬいてください。</p>	<p>ができてうれしかったです。</p>	<p>りがとうございました。</p>
<p>(産婦人科、4A) 出産～入院において、関わってくださった全てのスタッフの方が優しく、色々配慮してくださり、安心して入院生活を過ごすことができました。陣痛～分娩までは、たくさんの励ましをいただき、医師、助産師、看護師皆さんが応援してくれて頑張れました。入院中は、体調不良のことなど、細かなこともゆっくりとお話を聞いてくださり、すぐに薬などの対応をしてくださって、本当にありがたかったです。こちらで出産をさせていただいて、本当に良かったです。ありがとうございました。</p>	<p>(救急外来) 丁寧な説明、穏やかな態度、言葉遣い</p>	<p>(4A) 陣痛がきてから出産、入院中の間、どのような些細な相談でも医師、看護師、助産師など職員の皆さんが丁寧に対応してくださいました。特に陣痛中の助産師さんが腰をさすってくださいたり、いきみ方を教えてくださったりしたサポートは、本当に心の支えでした。ありがとうございました。</p>
<p>(4A、栄養科) 初産から2年後の2回目の出産でしたが、忘れていたことも多々あり、不安の中での出産だったので、励ましの言葉がとても嬉しかったです。ずっと背中をさすっていただき、ありがとうございました。夜中の出産は、お金の面や昼間と違った感じだったので、とても心強かったです。入院中は、色々気にかけていただき、安心した入院生活でした。嫌な顔を一切せず、親切丁寧にしてください、ありがとうございました。入院中のおやつ時間が一番好きでした。おいしいおやつ、ありがとうございました。出産は中央病院とお勧めしたくらい満足です。</p>	<p>(3C) 大変丁寧に対応していただき、ありがとうございました。</p>	<p>(産婦人科、4A) 入院中は、大変お世話になりました。初産のため、出産後の赤ちゃんとの生活について、不安なことが多かったのですが、母乳指導など近くで見守り、教えていただいたおかげで、不安が解消されました。また、私の体調面もとても気遣ってくださり、安心して休むことができました。特に、夜間、赤ちゃんを預かってもらう際、快く「いいよいいよ、ゆっくり休んで」と言ってくださり、嬉しく赤ちゃんとも前向きな気持ちで向き合うことができました。</p>
<p>(3C) いつも親切にしてくださいました。</p>	<p>(診療部、3C) 色々とお助けしました。わからないことだらけで、質問にもしっかりと答えてくれてありがとうございました。</p>	<p>(産婦人科、4A) スタッフの皆さんが親切で、初のお産で不安しかありませんでしたが、サポートしていただき、心も体もケアしてもらいました。大変でしたが、気持ちよく過ごせました。サポートが心強かったです。ありがとうございました。</p>
<p>(3C) 優しくしてくださいました。</p>	<p>(3C) 看護師さんが優しく話しかけてくれてよかったです。</p>	<p>(4A) 臨機応変に対応してくださったり、おっぱいが張って痛くなってしまうことを気にしてくれ、3時間おきに声をかけてくれたり、搾乳を一緒にやってくれたり、アドバイスをくれたりと励ましてもらいながら優しくしてください、とても心強かったです。おっぱいの件は退院してから心配していましたが、解決法を一緒に見つけてくださったおかげで、安心して退院できます！本当に看護師の皆さん、ありがとうございました。</p>
<p>(3C) みんなよくしてくれてありがとうございました。きがねなくたのむこと</p>	<p>(3C) 誰にでも優しく対応していただきました。夜中、トイレ対応等</p>	<p>(4A) The staff of this hospital are very kind. Everyone including the doctor provides very good service. The facilities are also high. I thank you all for the precious services you have provided.</p>
	<p>(医事課、3C) 男性職員、患者に対する熱意頭が下がる思いです。看護師さん、患者に対する献身的対応。身内肉親にも及ばぬすごい努め天使の世界と言われる所以でしょうね。ベテラン看護師、迅速的確な処置。若い看護師の明るい前向きな姿勢が印象的でした。また、治療関係の連携がすごいですね。富士市立中央病院の繁栄を祈ります。</p>	<p>(4B、薬剤科) 毎日、痛がってたからか、知らない</p>
	<p>(消化器内科、3C、リハビリテーション科) 胆のう炎を患い、先生が時間外に必ず様子を見に来てくださり、感謝の一言です。医師と患者の信頼関係大切だと思いました。前途ある若い看護師さん達が患者に明るい大きな声が諭すようなそれが信頼関係を生んだと思い、大切なことだと思いました。徹底された人材育成がなされているからと思います。地道ですが、最終的に重要な業務、リハビリ、親切丁寧な指導訓練実施していただき、おかげで歩ける喜びを知りました。改めてありがとうございました。皆様のご検討を祈ります。</p>	
	<p>(3C) 看護師さんは皆よく声をかけてくださり、よく見ていただきました。気持ちのよい対応、ありがとうございました。</p>	
	<p>(内科、3C) 病状の説明とわかりやすく私の同じような質問でもわかりやすく説明してくださいました。感謝しています。ありがとうございました。看護師さん達にもよくしてもらいました。あ</p>	

投書・ご意見について

10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。

看護師さんも心配してくれて、良くなれば「よかったね」と声をかけてくれた。感謝です。そして、薬剤師さん、薬のこと説明してくれて一番の私の不安を解消してくれた。本当にありがとうございました。

（外科）
先生、めんどくさい患者を嫌がらずに最後まで診てくれてありがとう。

（耳鼻咽喉科、麻酔科、薬剤科、4B）
先生は詳しく説明してくれました。麻酔の先生はほんとうに感じよい先生で安心しました。手術してよかったです。安心して入院できました。

（救急外来）
親切にしてくださいました。

（診療部、救急外来）
救急搬送の際、お世話になり、ありがとうございました。細かな説明があり、安心しました。

（診療部、7A、外来）
職員全員です。カテーテルをらくにうけられてうれしかったです。ありがとう。こんなことはじめてです。

（7A）
大変親切でわかりやすいご説明ありがとうございました。看護師、スタッフの皆さん、ご親切にしてくださいました。

（脳神経外科）
病状の説明が丁寧でありました。

（全体）
スタッフの方皆さんがとても気持ちよく接して下さるので、入院時とても安心です。病院に不慣れでも動線がはっきりわかりやすく、迷わないのも良いと思います。

（6A）
私が、前回入院した時は、コロナ感染で厳しい時でした。看護師の皆さまも非常に緊張した雰囲気でした。明るく親切で朗らかな 6A の皆様ありがとうございました。また、手を握り「がんばんな」の一言が心に残ります。6A の皆様に感謝とお礼を申し上げます。

（泌尿器科、4B、5B、手術室、清掃）
主治医の先生、外来受診時もハキハキと丁寧な説明を受けました。入院手術についてもきちんと説明を受け、不安はありませんでした。朝、夕方訪室していただき、そして、主治医が来れなくても他の泌尿器の先生が毎日訪室してくれ、話をして本当に連携が取れていると感じまし

た。4B、5B の看護師の方達も検温、採血に来てくれて逆に「ありがとうございます。」といつも言っていただき、本当にうれしかったし、聞いてもきちんと返答していただき、安心して入院生活を送ることが出来ました。助手さんも清掃の方も本当に挨拶がしっかりしていると思いま

（救急外来）
迅速に対応してくれました。

（3C）
職員の方々には、とても親切、丁寧に接していただき良かったです。

（3C）
スタッフさんが明るく接して下さったので、楽しく過ごせました。看護師さんの仕事はすご〜く大変ですね。感謝！です。これからも体に気を付けてがんばってください。ファイト！！

（産婦人科、4A、清掃）
超過している状況で NST の結果、心音が半減する点について、非常に冷静なりスクを冒さない判断をしていただきました。ありがとうございました。ありがとうございます。助産師の方々には感謝してもしきれないくらいお世話になりました。出産という経験をしなければ、関わることなく一生を終えると思いますが、ママ一年生として学ぶことがたくさんありました。担当看護師の方々には、安心をいただきました。心強かったです。清掃員の方の細やかな気配り、気持ち良かったです。

（産婦人科外来）
診療がスムーズで助かります。

（4B）
どの方も明るくてとても頼りになりました。ありがとうございました。

（4B）
娘を診ていただきました。赤ちゃんの時（12年前）に入院していたことがありましたが、そのころに比べてスタッフ皆さんの対応が丁寧で明るく、どちらへ伺っても気持ちよく、不安な思いの中来ている私たちもとても気持ちが楽になりました。お忙しい中、温かくご対応いただきまして、ありがとうございます

（5A）
丁寧に対応していただきました。

（救急外来）
皆の対応が良かったです。

（5B）
皆さんの的確に指示して下さり、と

ても親切でした。

（6A）
精神疾患がある私に対して、看護師の皆さんが気にかけてくださり、とても嬉しかったです。病院は怖いイメージでしたが、看護師の皆さんのおかげで払拭できました。ありがとうございました。