

投書・ご意見について

6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>う元気の出る楽しく美しく見える元気になる食欲のでる食事の工夫をお願いします。</p> | <p>にもう少し心の余裕ができるのかなと思いました。</p> |
| <p>何度かこちらの病院に来ていますが、名札も着けておらず、電話対応もとても冷たく、前は赤ちゃんを連れてるお母さんのお子様はジュースを持っていたら、ジュースは持ち込みできませんからの言い方がとても冷たく、それなら自分が持ってあげるなどの優しさはないのか。小児科の対応とは思えない。小児科ならもう少し優しい方が良いのでは。見ているととても不愉快でした。</p> | <p>①②③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。当院は建設から40年が経過し建築設備を中心に施設の老朽化が進んでいるため、令和5年度から7年度までの3年間で病棟改修工事を行っております。この中で病室の空調機の更新、トイレの便器取替え、浴室の改修などの工事を実施しております。④患者さんに喜んでいただけるような料理の工夫や季節感を味わっていただける料理の提供を心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。</p> | <p>感染対応の中でできるだけ面会していただけるよう小児は毎日15分予約制で行っています。また、付き添いに関しては、できるだけご家族の意向に沿うよう対応しています。親の食事に関しては、不自由をおかけしていますが、現状は対応していません。貴重なご意見ありがとうございます。</p> |
| <p>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。当該職員と面談を行い、日頃の言動の振り返りと患者さん・ご家族が安心・安全に受診できるよう目配り・心配りや丁寧な対応に努めるよう指導いたしました。ご指摘、ありがとうございます。</p> | <p>施設物品担当、栄養科</p> | <p>4B</p> |
| <p>小児科外来</p> | <p>3回目の入院にもかかわらず、同じことを何回も聞かれ、入院のビデオまで見せられ体調が悪いにも関わらず、無駄な時間を過ごした。データ等はないのですか？</p> | <p>病院に直接関係（責任）はないのですが、ネットワークが悪すぎです。スマホの接続状況が悪くて、繋がりにくく不便でした。</p> |
| <p>ふんぞり返っていて対応してくれない。いやらしい目で見てくる。</p> | <p>体調が悪い中、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院支援室では、患者さんに入院に必要な情報を記入していただき、後日、支援日に持参された用紙を確認しながら追記する運用としております。何回もご入院される患者さんにつきましては、動画視聴等を含め、省略することも可能です。今回は、ご案内できずに、大変申し訳ありませんでした。</p> | <p>この度は不便をお掛けして申し訳ありませんでした。当院の建物自体が障害となり通信環境が悪くなっております。現施設におけるWi-Fiなどの通信環境の整備については、難しい状況ではありますが、新施設の計画において検討してまいります。</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。対応したスタッフには個別に指導しました。患者さんに不快な思いを与えないよう努めてまいります。</p> | <p>地域医療連携センター</p> | <p>施設物品担当</p> |
| <p>4B</p> | <p>屋内に入る度に目が行くので気になっていましたが、ガラスが汚れているので気分がダウンしました。私達は屋内に閉じこもっていることで外の景色がきれいに見えると、とても幸せな気持ちになります。窓から見える屋上も植物が植えてあれば気分も安らぐのと思いました。</p> | <p>手術当日入院（一泊）で局麻で手術しましたが、事前にクリニカルパスをいただけなかったため、当日術後の朦朧とした中で見てもちゃんと把握できず、事前にいただいたかかなと思いました。お部屋も事前に行けたらよかったなと思いました。外来から直でOPE室だったので、フラフラになる前に可能ならば色々お部屋をセッティングしたり、(ベッドの操作や水分の設置とか)把握できたらより快適だと。</p> |
| <p>7Bのトイレは、点滴しながらの使用にはかなり狭いと感じました。</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。現場を確認し窓ガラスの清掃を実施しました。今後も綺麗な状態を維持するよう努めてまいります。また、屋上緑化につきましては建物の構造上の問題などの理由で実施は難しい状況です。</p> | <p>この度はご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘の内容については、クリニカルパスをお渡しし説明するタイミングや場所、手術当日の部署間（外来、手術室、病棟）の連携や入院調整等病院全体での運用検討が必要な事柄です。患者さんに安心・安全な医療を受けていただけるよう対策を検討し実践に繋げていきます。貴重なご意見をありがとうございます。</p> |
| <p>この度は不便をお掛けして申し訳ありませんでした。点滴台をトイレブース内に持込む場合の対策として、トイレブースの入口扉の下部をカットしております。現施設においてはトイレブースの拡張は難しい状況ではありますが、新施設の計画において検討させていただきます。</p> | <p>施設物品担当</p> | <p>外来</p> |
| <p>施設物品担当</p> | <p>小児の付き添い入院も面会時間や交替のルールをもう少し緩くしたり、有料で親の食事提供等があると親側</p> | <p>お掃除の事ですが、お部屋の中が大変汚く、ほこり、床がものすごく汚れ、足がつけません。掃除はきれいにすることが仕事と思うので、気持ちの良い入院生活をしたいと思いました。</p> |
| <p>料理のご飯に蓋がりましたが、すべての皿に蓋があってもいいと感じました。お金を使えないなら仕方ありません。</p> | <p>施設物品担当</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしま</p> |
| <p>保温機能や乾燥を防ぐためにご飯、主菜の煮物椀、汁物には蓋を付けて提供しています。すべての食器に蓋を付けると食種によっては、1つのトレーにのせきれなくなることもありますので、上記のもの以外に密閉が望ましい食事にはラップで対応し提供させていただきます。</p> | <p>栄養科</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしま</p> |
| <p>①空調のカビ②古いトイレ③男女共同の風呂④病院だからこそ！って</p> | <p>施設物品担当</p> | <p>この度は不快な思いをさせてしま</p> |

投書・ご意見について

6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>い、申し訳ありませんでした。施設内を清潔な状態に維持するため、清掃方法や清掃頻度について清掃業務の委託者と協議し、一層力を入れて取り組んでいきたいと思っております。 施設物品担当</p> | <p>境上難しいと思いますが、入院中に一度でもいいので、実践できる機会があるとありがたいなと思えました。</p> | <p>認した。また、カテーテル検査結果の説明がわかりやすかった。看護師さん達は温和で明るく親しみやすく患者に接してくれた。また、検査後、一人で1階売店に新聞を購入しようとした時、その可否について確認したうえで、車いすで同行してくれた。</p> |
| <p>妊婦検診で産婦人科外来に通っていて、診察までに30分～1時間半くらい待ちました。予約時に先生のパソコンを見ると、30分で5人の予約が入られるようになっており、さすがに多すぎでは？と思えました。経過が良くない妊婦が転院して診てもらおうことになる、先生に聞きたいことや先生とゆっくり話したい時があります。それなのに、後の人も待っていることを考えるとなかなか聞けず。妊婦検診枠を2診だけでなく1診3診に回すとか午後の診療を増やすとか負担にならない程度で待ち時間短縮の取り組みをしていただきたいです。</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。今年度予定している周産期病棟の改修工事において空調設備の更新を実施し、適切な室温調整が行えるよう改善してまいります。沐浴の実践については、検討をしております。 施設物品担当、4A</p> | <p>(7A) とっても良くしてくれて優しかった。心細い気持ちの中、いつも優しく声をかけてもらい、ニコニコ笑顔がとても心強かったです。ありがたい気持ちでいっぱいです。どうもありがとうございました。</p> |
| <p>長時間お待たせしてしまい、また、ゆっくりとお話を聞くことができず、申し訳ございませんでした。限られた人員の中で効率的に手術及び病棟、外来業務を行うよう努めておりますが、改めて、いただいたご意見を含めて業務改善の検討をしております。この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。 産婦人科</p> | <p>院外処方に検査値が添付されることは既に新聞でも発表されています。今頃ポスターを作って、患者に周知するなどと言っているのは、遅すぎると思えます。もっと早くやるべきと考えます。</p> | <p>(呼吸器内科) 親切にしてくださってありがとうございます。</p> |
| <p>6Aまで来る間に冷めてしまい、おいしくない。保温を検討してください。食事の温度管理については、保温保冷配膳車を使用して配膳しております。今後も温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供できるよう温度管理に努めてまいります。 栄養科</p> | <p>対応が遅れていると感じられたことについて、お詫び申し上げます。患者さんに確実に情報を伝えるためにポスターの内容やデザインを慎重に検討しておりました。今後は、このようなことがないよう改善に努めてまいります。 薬剤科</p> | <p>(救急外来) 受入からご説明までの丁寧な対応</p> |
| <p>6/15 夕食の鰯和風ステーキ70が味が濃かったです。(塩分) 漬け込み時間等を調節し、患者さんが美味しいと納得していただける味付けを目指してまいります。 栄養科</p> | <p>病室の入口に温湿度計がほしい。エアコンの制御ができなく寒いのか暑いのかわからずスイッチも切りにくい。他の患者もいるから。 この度は不便をお掛けし申し訳ありませんでした。病室の温度調整などについては、病棟スタッフに相談していただければ対応させていただきます。また、病室入口の温湿度計の設置については検討させていただきます。 施設物品担当</p> | <p>(6B) 入院後、主治医のスタッフ並びに看護師さんの方々による献身的な看護をもって退院する運びとなりました。感謝を申し上げますとともに今後の皆様のご活躍を祈願いたします。ありがとうございました。</p> |
| <p>陣痛室の空調がとても強く寒かったです。調節ができないということでしたが、できれば身体を温められたらと思うので(助産師さんが何回も湯たんぽを持ってきてくださったので大丈夫でしたが)何とかしていただけるとありがたいです。沐浴指導をしていただきましたが、設備や環</p> | <p>救急でかかり、入院が決まったが、なかなか病棟に案内されず待たせすぎ。患者も付添人も疲れてしまう。 入院が決まり、不安な思いをされている患者さん及びそのご家族を長時間に渡りお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。一人ひとりの患者さんの体調を考慮し、できるだけ早く対応するよう心掛けてまいります。 救急外来</p> | <p>(診療部、救急外来) 親切に対応してくださり、感謝しております。</p> |
| | <p>お礼のお手紙をいただきました。 (全体) 皆さんとてもやさしい親切です。</p> | <p>(5A) 手術前の不安な気持ちを気遣って笑顔で明るく優しく勇気づけてくださりました。(ご自分も1年目で余裕のないのに)感謝です。</p> |
| | <p>(循環器内科、7B) 先生はカテーテル検査前日に病室に自ら赴き、患者の健康状態を直接確</p> | <p>(診療部、3C、薬剤科) 皆さん言葉がけが優しく気にかけていただくことで相談がしやすかったです。薬がたくさんあり、心配でしたが、説明していただくことで納得して飲むことができました。ありがとうございました。</p> |
| | | <p>(整形外科、3C) 先生は診察の時から詳しい説明と手術後のお話も安心して聞くことができました。初日より感じていました。いつも声かけと丁寧なお世話にもなり孤独感もなく過ごせました。皆様ありがとうございました。</p> |
| | | <p>(診療部、看護部) 看護師さんありがとう。先生ありがとう。</p> |
| | | <p>(7B) スタッフの皆様ありがとうございました。外来で通院するかと思います。またお世話になります。今回は本当</p> |

投書・ご意見について

6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。

にありがとうございました。

（循環器内科、7B、栄養科）
スタッフの皆さんの明るい和やかな人間関係や患者さんへの声かけに、制限のある生活の中でも心が和みました。担当の交代時に挨拶に来てくださったり、コミュニケーションを大切にされていることがよくわかりました。食事についても忙しい中、ご飯を小さな俵結びにしていたいたり、食べやすいよう小さく一口大にいただき、とても嬉しく思いました。

（循環器内科、7B）
入院時、看護師さんのとても明るい笑顔と丁寧な説明で、安心して入院生活を始めることができました。7Bの他の看護師さんも忙しい中でも、様々な医療行為から食事の配膳まで優しく誠実に対応していただき、明るい気持ちで生活できています。先生からは専門的な治療だけでなく、わかりやすい説明や胸帯の着脱など、患者の気持ちを考えたきめ細かな対応をしていただき、スタッフの皆さんの患者ファーストの医療を心から実感することができました。

（診療部、4B）
今回は急な入院で子も親も不安な中、先生や看護師さんに丁寧に優しく接していただき、安心して治療に専念することができました。約1週間の入院でしたが、どの勤務帯も看護師さんがとても忙しそうで、人手が足りていないように感じました。ただ、そんな中でも合間で子どもに優しく笑顔で話しかけてくださり、とてもありがたかったです。

（救急外来）
しっかり診察してもらえてよかったです。医療センターだけでは不安だったので。

（3C）
皆さん非常に丁寧に親切に対応してくださり、ありがとうございました。

（全体）
病院関係者の皆さまが親切で感じが良いです。どの科の先生も丁寧に説明していました。安心して入院していられます。ありがとうございます。

（産婦人科、麻酔科、4A、手術室）
初の手術・入院で不安な私に先生は、毎朝夕、来て声をかけ、麻酔科の先生はわかりやすく説明し不安を取り除いてくれた。看護師さんは手術時

「そばにいますよ。」と安心させてくれた。他の看護師さんも手術後も体の向きを変えたり、嫌がらずにうがいをしてくれ、きれいに清拭してくれ、トイレの付き添いもすぐに来てくれた。こちらが恐縮するようなことも「必ず呼んでくださいね。ゆっくりでいいですよ。」との優しい言葉。洗髪やシャワーの補助まで至れり尽くせりお世話になりました。ありがとうございました。

（産婦人科、産婦人科外来、4A）
診察中、ショック状態になり、私自身はあまり記憶にない間に緊急入院の支度や手配をテキパキしてくださり、あとで家族に聞いたところ、ものすごく手際が良く、動揺している家族に対しての配慮も素晴らしかったと聞きました。この日は、一日入院したのですが、不安に思っている私に声をかけて下さり、点滴・注射なども細かく声をかけて下さり、本当に心強かったです。先生も朝・昼・夕とお忙しい中、来室してくださり、ものすごく心配りの行き届いたとても安心できる入院でした。ありがとうございました。

（救急外来）
この度は親身にご対応いただきありがとうございました。

（7B）
入院中は、大変お世話になり、ありがとうございました。

（6A）
皆様笑顔で知り合いのような親近感があり、入院の憂うつを忘れさせてくれる。

（4A）
看護師さんととても親切でした。清掃の方がとても丁寧にしていました。トイレ、浴室、洗面などとてもきれいでした。

（3C）
昼夜の看護、ありがとうございました。頭が下がります。おかげさまで今日無事退院します。

（3C）
皆さんとても親切で大変よかったです。

（3C）
皆、とても親切で優しく急な入院で不安になっている私を気遣ってくれました。安心して入院生活ができたのは皆さまのおかげです。本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）
先生は穏やかで説明が分かりやすく、声が優しく、安心感がすごいです。所々で褒めてくださることも心が救われました。母乳のことがわからず、どうすればいいのかという感じでしたが、看護師さんはたくさん私の声に耳を傾けてくださいました。患者の思いに寄り添おうとしてくれることが本当にありがたかったです。安心して相談できました。かちこちのおっぱいを渾身の母乳マッサージで、開通させて楽にしてくれました。おっぱいの悩みがぐんと減り、心も助けていただきました。感謝しています。本当にありがとうございました。

（5A、清掃）
声かけ、会話のテンポが良く、聞き手の心に優しく響いてきて安心、心癒されました。常に頭を低くして大きな眼で見つめていただき、ありがとうございます。テキパキと仕事をしている姿がまぶしかったです。緊急入院、その後の適切な処置と自身の力により、ほぼ完治したこと嬉しく思い、今日、退院、感謝します。ありがとうございます。病院の建て替え、移転の計画があるようですが、中央病院を核とし、先進医療、緊急医療、周辺介護・老人医療サービスの基礎となることを希望します。

（形成外科、3C、栄養科）
皆様方、親切で優しいですよ。箸が使えないので、ご飯をおむすびにいただき、大変よかったです。安心して先生に全て任せられました。

（栄養科）
煮物の味付けがとてもおいしかったです。入院生活の中の楽しみは食事です。ありがとうございました。家に帰っても真似て作ってみますね！

（歯科口腔外科、薬剤科、3C）
歯科の先生説明がとても良い。シャワー最高。食事美味しい。看護師さんの気配りが良い。とても良い人ばかりでした。

（整形外科、3C、リハビリテーション科）
先生、ありがとうございました。大変お世話になりました。看護師さん達には優しく親切にいただき感謝しております。リハビリの先生にも丁寧にご指導していただき、家に帰ってからも実行するつもりです。

（呼吸器内科、救急外来）

投書・ご意見について

6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。

看護師さんがとても柔らかな雰囲気
の優しい方でした。安心できるところ
がありました。先生は大変穏やかな
口調で救急で来院したため、焦る
ことなくお話を伺えた。

（診療部、3C）

先生、看護師の皆さん、本当にあり
がとうございました。感謝。

（産婦人科、麻酔科、手術室、4A）

手術当日、不安で怖かった時、優し
く温かい言葉を皆さんがかけてく
れ、手術室で看護師さんが手を握っ
てくれたことが、ドキドキ感でどう
にもできない気持ちが落ち着きまし
た。手術後、1日目で昨日の不安は
安心になり、感謝とありがたいの気
持ちでいっぱいでした。病室での看
護師さん達も質問には、わかりやす
く答えてくれるので、安心して入院
生活を過ごせました。

（内科外来）

初めての内科受診の時に問診してく
ださった。優しく対応してくださり、
寄り添った意見をしてくださる。と
ても安心して受診することができま
した。

（整形外科）

安心して手術をしてもらいました。

（中央放射線科）

レントゲンを撮る時、初日はとても
痛くて大変でしたが、2回目の人は
大変気を遣ってくれて痛みも少しで
した。

（3C）

入院中は、皆様にお世話になり、あ
りがとうございました。わがままな
患者さんにも適切な対応・安全な細
かな配慮、時には厳しく「心の病気」
にはならないようにと。早期復帰を
目指せた明るい空間で過ごせた病棟
でした。

（全体）

皆様とても親切です。

（7B）

ありがとうございました。