

投書・ご意見について

2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。
ホールは車いすでいっぱい。1階は6:00~7:30だけ。病棟廊下は狭くて危険。部屋は薄暗く、うつになりそう。せめて屋上に出て気分転換したいけど、それも許可ならず、薄暗い部屋にこもり病気になるそうです。なんとか工夫して患者の心の健康を守ってほしいと思います。
当院では、建築設備を中心として施設の老朽化が深刻な状況であることから、少しでも患者さんの療養環境を改善するため、令和5年度から7年度までの3年間で病棟を改修しておりますが、病棟廊下の拡張は現施設においては困難な状況です。新病院建設の際には、快適に過ごしていただけるよう検討してまいります。なお、事故防止のため屋上への立ち入りを禁止しておりますが、気分転換ができる場所として、本館1階院内ギャラリーで市民の方々の作品展（1か月ごと入替）を実施しております。また、正面玄関を出たところにはベンチがあり季節の草花を楽しむことができます。ぜひご利用ください。
患者サービス向上委員会
トイレのウォシュレットが温水でなくて驚いた。
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。器具の設定を調整し改善しました。
施設物品担当
756号室近くの洗面台が使いません。トイレの方まで行かなくてはならないので、改善してください。
この度は不便をおかけし申し訳ありませんでした。現場を確認して改善しました。
施設物品担当
12/18 外科にて大腸検査の予約をいただきお薬手帳をコピーするとお渡し病院から出ている薬は全て飲んで、サプリメントはやめるように言われましたので、実行していました。まだ時間があつたので1/25に資料を見ました。その中に病院（整形）から出されていたエパデールがあり、その時より中止しました。（大量出血する危険性があると）私自身の考えで止めました。入院支援室へ1/30に行きお話したところ、外科へ行ってその後、お薬相談室へと次から次へとまわされ、戸惑いました。

足が悪い私には苦痛でした。私が指摘しなかったらどうでしたか？また、もっと簡単に最初から分かるように高齢者には大変でした。（お薬手帳を出した時点で…）
お手数をおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を科内で共有し、お薬手帳の確認を徹底するよう周知しました。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。
外科
各先生方との面談？受診？を受けるのに待ち時間が2~3時間。平均でも1時間以上は待たされます。肉体的、精神的に「キツイ」です。先生方も大変でしょうが、お願いします。
待ち時間の件につきまして、大変ご苦勞をおかけし、申し訳ございません。医師の面談や処置については、突発的な対応や診察が長引くなどにより、お約束した時間通りにお伺いできない場合がございます。大変恐縮ではございますが、約束の時間に医師が来ない場合は、担当の看護師か周りの職員にお尋ねいただければと思います。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
病院機能改善委員会
①7B病棟の洗面・洗濯・湯沸かし室の臭いが気になりました。②手術に対し細かく説明をしてもらい、よく理解できましたが、その何枚もある説明の紙をそのまま渡されました。せめてクリップで止めるか、ファイルに入れてもらえるとありがたかったです。途中で落としそうになりました。手術当日、手術後にほんの一瞬しか家族が会えないのは少しどうかと思いました。家族の不安も大きく、せめて10分程度の時間がほしかったと家族が話してました。娘は仕事を休み、他県からわざわざ来てくれたのに少しがっかりして帰っていきました。感染のこともあるとは思いますが、家族の思いにも寄り添っていただければと思いました。上記のような状況にもかかわらず、職員の知り合いなのか患者さんが職員なのかは不明確ですが、手術後かなり長い時間患者さんと話をし面会された方がいました。不公平を感じました。（面会時間でもなかった）③病棟でWi-Fiが使える環境があればよかったです。

①臭いの原因を調査し、早急に改善します。②この度は手術後のご家族の面会に際し、十分な配慮ができず、ご本人様やご家族様がお辛い思いをすることになってしまい申し訳ございませんでした。今後は、手術後の面会について、改善できるよう努めてまいります。③ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療業務用ネットワークの一部にWi-Fiを利用していますが、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止しなければなりません。それを実現するには、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。ご理解、ご協力をお願いいたします。
①施設物品担当②7B③システム担当
子どもの付き添い入院。交替不可は肉体的にも精神的にも辛い。感染症予防で厳しいのはわかるが、柔軟に対応してほしい。母親付き添いは大部屋OKだが、父親付き添いは個室になるから個室料金がかかると言われ、母親にせざるを得なかった。父親付き添い用の大部屋を作ってほしいと思った。ネットで調べたところ、個室の強要はできないのでは？付き添い入院をしなければならぬのであれば、親の食事もある程度で用意してくれる制度があればよかった。家から食料を持ち込むにしても、冷蔵庫も冷凍庫も小さく、数日分入れることが難しかった。毎日、コンビニの食事では、親も体調を崩してしまうので、配慮してほしいと思った。付き添いの親が過ごしやすいように配慮していただける仕組みを作ってほしいと思います。
コロナ禍では付き添いの交替によるお子さんの感染リスクもあったため、付き添いの交替は控えていただくようお願いしていました。しかし、今は家族の状況に応じて対応しています。また、父親の付き添いによる個室のお願いはしていませんが、スタッフによって異なっていたので、外来・病棟で共有しました。付き添いの家族が過ごしやすい環境を検討しています。貴重なご意見、ありがとうございました。
4B
病室にもWi-Fiがあるといいと思います。

投書・ご意見について

2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。

ます。
ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療業務用ネットワークの一部に Wi-Fi を利用していますが、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止しなければなりません。それを実現するには、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。ご理解、ご協力をお願いいたします。

システム担当

大腸手術のため、下剤を飲んだのですが、トイレへ行く間隔が短く、室とトイレの距離があるため、漏らしてしまいそうで苦労しました。洗面においても共同使用のため、ウイルスが蔓延している時期ということもありストレスでした。入院生活が安心・安全・快適に遅れるよう新病院設立時には、トイレ・洗面を設置した完全個室にするとか（もうすでにそのような病院もあるようです。）各室にトイレ・洗面台を併設することを望みます。

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。さて、当院は昭和 59 年に建築されており、築 40 年が経過しているため、ご指摘の通り、ご不便を感じられる部分が多く出てきております。令和 13 年度の開院を目指し、作業を進めております新病院におきましては、ご提案いただきました点について、検討してまいります。今後とも、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

新病院建設準備室

シャワー室は新しくなるといいな～と思います。

建物の老朽化によりシャワー室も古く、この度は不快を与え、すみませんでした。清掃業者と共に少しでも快適になるよう清掃を行ってまいります。

4B

投書箱。書く台が低すぎる。誰を想定しているのか、椅子を用意するか、しないかがんで書かなければならない。そもそも入院中の不満等を改善欲しい点は、入院中や退院時に一律アンケートをとる方が良く思う。

不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。入院支援室横の投書記載台に椅子を設置いたしました。ご意見の収集方法についてきましては、今後、患者サービス向上委員会にて検討してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

患者サービス向上委員会

病室の窓側の天井の換気口が冷気がかなりの勢いで吹いてくる。とても寒く体調を崩してしまうほどです。早急の改善が必要だと思います。

この度は、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。当院の空調設備は集中管理で設定を行っております。コロナ、インフルエンザが流行していたこともあり感染対策の観点から 24 時間換気としていました。今後も感染対策を行いながら、風向きなどの配慮と掛け物の調整等を行いながら過ごしやすい療養環境ができるように心がけていきます。

5A

看護師の方の提案で 512 から 511 に移動したが、その際、ベッド等の移動が先で部屋にネームプレートがまだ貼られていなかった。部屋の外で、部屋の清掃を担当されていた看護師数人が「あれ？誰かいる？」「どっから湧いて出た？」と会話していた。人をゴキブリみたいに言わないでいただきたい。大変不愉快だった。他の看護師の方はおおむね丁寧に対応していただいたが、そのせいで印象最悪です。この看護師は普段から患者を害虫の様にみているのだと感じた。

この度は不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。患者さんの思いを考えた対応を行うように指導するとともに、病棟スタッフ一人ひとりが患者さんのことを考えた行動をとることのできる職場風土の改善に努めます。

5A

5A トイレの件ですが、いつ行ってもトイレが汚いです。もう少し丁寧にやってほしいです。男子のトイレは特に汚いです。

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。日常清掃において、毎日トイレ清掃を実施しておりますが、改めて清掃業者に丁

寧な清掃を指導します。利用者が多いため清掃が追いつかない部分があるかもしれませんので、便器の汚れなど気になる点がありましたら、病棟スタッフに連絡をいただければ、清掃スタッフが対応します。

施設物品担当

洗髪場はあるが、化粧室がないため、ドライヤーなど病室であてなければならぬ。周りの患者さんに迷惑をかけてしまいます。化粧室がほしいです。

現在の病棟では新たに化粧室を設置することは難しい状況であるため、入浴後のドライヤーの使用は脱衣室又は洗髪室などをお願いしております。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

施設物品担当

消灯後、病室の入口側の照明は点いたままなので、少しまぶしかったです。病室入口のところでナースの方が？情報伝達（朝・夕）する際、色々聞こえてしまうので、少し落ち着かなかったです。

睡眠を妨げてしまい、すみませんでした。消灯に合わせ照明を消すようにしていきます。また、話す際の音量や内容、場所に配慮するようスタッフに指導していきます。

4B

患者の命を何だと思っているのだろうか？？という態度対応をされた。命の重さを軽く考えているような態度を診察中にされた。自分の患者じゃないから、面倒くさい。「何で自分が数値管理までしなくちゃならない」という言葉を患者の前で言われた。

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。今後は、患者さんの状況に配慮した診察を心がけてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

呼吸器内科

体の自由が利かないのに、テレビカードを入れてくださいと言ったら、そんなことは後にしてくださいと言われた！本人にとっては、今は食べることにテレビを見ることくらいしか楽しみがないのに、そんなことを言われてしまったら何も頼むことができないではないでしょうか？もっと気配りをしてほしい。

この度は、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

投書・ご意見について

2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。

患者さんの気持ちを考えた丁寧な言葉遣い、対応を行うよう指導していきます。貴重なご意見をありがとうございました。	5A
本人が不在（トイレ中）であったのに、家族に一方的に話をしており、入院について、家族から間接的に話を聞くことになってしまったので、本人が来てから説明してほしかった。	
入院支援室では、対応時に本人確認をしており、ご家族のみの場合は本人をお待ちするか否かをご家族に聞き対応しております。ご指摘のように、入院される患者さん自身に説明するよう、配慮いたします。貴重なご意見、ありがとうございました。	入院支援室
ネームタグのチェックの機械が電波不良が多々ありましたよ。機械の改善が電波を良くするかわかりませんが、対応してあげてください。	
この度は、当院業務に対するご心配をいただき、感謝申し上げます。携帯型端末については、メーカーと連携し、問題の原因を特定、不具合の解消に向けた取り組みを進めているところであります。今後も引き続き、看護業務の軽減に努めてまいります。	システム担当
エアコンの横 20 cm四方の換気口かな？時間によっては寒い風が吹き出る。	
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。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、換気口の吹き出し口の向きを変えるなど施設物品担当と相談し、対応させていただきます。	6A
お礼のお手紙をいただきました。	
（歯科口腔外科、4B） 歯科口腔外科の関係者の方々にお礼申し上げます。以前に介護職で一人暮らし要介護2の方の付き添いで退院した際、その方に対する担当医の暴言（人格否定の言葉）に医師としてモラルのなさ、クオリティの低さに私自身が恥ずかしい思いでございました。しかし、前回、今回と歯科口腔外科の方々の温かさ思いやりに医療に携わる姿勢クオリティのたかさ	

に今までのマイナスイメージを払拭することができまして、私自身とても勉強させていただきました。ありがとうございました。	
（脳神経内科、6A） やさしく対応してくださり、本人もと思いますが、家族も安心いたしました。	
（救急外来） 私が不安だった時にすごく優しくしてくださいました。祖母と二人きりだった時、初めてナースコールを押し、すごく不安だった時にすぐに来てくれて安心しました。看護師さんってかっこいいなと改めて感じ、進路の一つにもなりました！！Aさんありがとうございました。	
（7A） 色々なことに気がついてよくしてもらう、感じが良くて気持ちが良い。	
（産婦人科、麻酔科、7B、栄養科） 先生ありがとうございました。看護師さん達はどなたも親切、丁寧に接してくださいました。心配なく過ごすことができました。ありがとうございました。富士山に見守られた入院でした。麻酔の先生、明るくしてくれてありがとう。食事もバランスが良くおいしかった。（特に煮込みハンバーグ）	
（産婦人科、7B、薬剤科、栄養科、清掃） 今回、初めての手術で不安で泣いてしまった時、温かく寄り添ってくださいました。先生、看護師さん、薬剤師さん、清掃さん、となたも皆丁寧に接してくださり、いつも笑顔でいてくださいました。心強かったです。ごはんも毎食とてもおいしくいただきました。本当に色々ありがとうございました。	
（7B） 看護師さんが術後のケアに寄り添ってくださいさり助かりました。	
（全体） 全ての病院の方に良い対応をしていただきました。	
（泌尿器科） 前はダメ出しのようなことを書かせていただいたが、改善されていてとても丁寧な対応で安心できました。	
（腎臓内科、外科、5A） 先生方並びに看護師の皆様にはお世話になり、また、親切な対応をして	

いただき、感謝しています。「元気になるなきゃ」と思います。	
（呼吸器内科、内科外来、4B） 内科外来の看護師さんは入院になった時、車まで用意してきた入院の荷物を一緒に取りに行き持ってくださいました。先生は、血液検査の結果を紙ベースで出して説明してくださり、質問にも丁寧に答えてくださいました。病棟の皆さんは辛い入院中、優しく看護してくださり、腰が痛くて眠れない時も小さな枕（クッション）を貸してくださいました。小児科病棟で子供さんの声にも癒されました。	
（7B） 初めて入院・手術という緊張した入院でしたが、皆様、優しく丁寧に説明してくださり、ほっとした気持ちで手術に臨むことができました。また、リスク管理もきちんとできていると感じました。	
（4B） 看護師さんは皆優しく、丁寧に対応していただきありがとうございました。	
（脳神経外科、救急外来、3B） 皆さんとても親切でした。ありがとうございました。	
（4B） 子どもにとっても優しくしてくれ、不安ばかりの入院生活を安心して送ることができました！質問をしたり、お願い事をしても嫌な顔せず、親切な対応をしてくださりありがとうございました。	
（4B） 子どもに保育園の先生みたいにわかりやすく話してくださり、気にかけてくださり、安心した入院生活を送ることができ、ありがとうございました！男性看護師さんは子どもに優しい声で話しかけてくださり、安心した入院生活を送ることができありがとうございました！子どもは初めての入院で不安だったと思うので、優しく接していただき本当にありがとうございました。	
（麻酔科） 麻酔科のくまもん先生。子どもがくまもん先生のことが大好きだったので、安心して手術を受けることができました！ありがとうございました！	
（6A）	

投書・ご意見について

2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。

看護師さんには感謝しかありません。ありがとうございました。
（救急外来、ICU） 親切に説明、対応してくださいました。
（脳神経内科、3B） 先生の優しさ、説明のわかりやすさに感激いたしました。看護師の皆さまも優しく根気よく接して下さって嬉しかったです。
（循環器内科、7A） 入院中は勝手が違い、わからなく不安なことが多いですが、常に優しく声をかけてくださる看護師さんたちに癒され、感謝しています。先生には、去年1月4月と心カテによるステント手術を行っていただきました。画面を見せていただきながらのご説明にとっても安心いたしました。今回は、検査入院ということでしたが、以前と同様わかりやすい説明ありがとうございました。ご活躍を期待しております。
（看護部） 2泊3日で入院し、お世話になりました。看護師さん、皆さん親切、丁寧に接していただき嬉しかったです。
（診療部、看護部） 医師、看護師皆さん良い人です。対応が良かったです。
（小児科、4B） 夜間の入院だったにも関わらず嫌な顔一つせずに対応していただき、ありがとうございました。入院中も皆さん、子どもに優しく丁寧に接していただき、救われました。
（診療部、4B） 歩くの大変な時すぐに来てくれて大変ありがたいです。小さなことにでも気がつきやってくれる。本当にありがたいです。
（7B） どの看護師さんも親切丁寧に良い対応していただきました。悩みまで聞いてくださり、対応してくれたり、考えてくださるところはとても心強かったです。
（6B） 皆さん親切です。
（泌尿器科、7A、手術室、清掃） 先生はじめ皆様ありがとうございました。看護師さんとても丁寧な対応と安心できる対応でした。清掃の方も掃除がきれいで衛生的でよかった

です。手術室の看護師さんへ。麻酔前に少し緊張していると背中や足をさすってください、ありがとうございました。とてもリラックスできました。前日の説明もありがとうございました。担当して下さった看護師の皆様、ありがとうございました。
（産婦人科、7B） 電話対応、待ち時間、状態の説明等、皆様丁寧でした。
（4B、栄養科） 食事がおいしかったです。ナースコールした際に迅速に対応いただいたり、動けない時に飲み物を買ってきていただいたりと非常に助かりました。色々お世話になりました。ありがとうございました。
（診療部、看護部） 先生。説明が細かくありがたく思います。看護師さんの対応が患者さんに対し感じが良い人ばかりです。
（全体） とても親切に接していただきました。
（4B） 入院した4Bの看護師さん達にとっても良くしていただきました。ありがとうございました。
（産婦人科、7B、手術室） 色々な事情を汲んでくださったり、とても丁寧に説明して下さり、手術前の不安を取り除こうと説明や曲を選らばせてくれたりするシステムや心遣いがすごい。周囲の人が「良い良い」という別の病院に3度入院しましたが、富士市立中央病院の方が良いです。
（小児科、4B、清掃） 先生には丁寧な診察と説明をしていただき、こちらの質問や不安にも耳を傾けてくださり、安心して入院生活が送れました。当直の先生にも親切にいただきました。また、看護師の皆さんには、息子をとってもかわいがってもらいながら、お世話していただきました。親の私にも寄り添っていただき、助けていただきました。情報の連携もすごいなと思いました。清掃員の方も古い建物ではありますが、毎日、度々見かけるほど色々なところを清掃しており、おかげで清潔感がありました。本当にありがとうございました。
（外科、放射線治療科、4B） 入院は3回目、今回は1か月近くの

入院。相変わらず看護師さん達は明るく親身に接してくれる。何かあると患者の話を聞き主治医に伝え、結論を出す見事な連携だと思いました。担当医の先生が病室に来て顔を見て聞き対応してくれ、忙しい中、ありがたく感謝しかありません。医療って日々大勢の人と対応し新しい治療も学び取り入れていく本当に大変なことだと思います。でも、そのおかげで私たち患者はより良い治療を受け助けていただいて、本当に有難いです。医師看護師の皆さん、ご自身のお身体をご自愛ください。ありがとう。感謝です。
（消化器内科、4B） 4Bにお世話になりました。2週間と少しの間、全ての看護師さん達に手厚く接していただき、本当に感心するばかりの毎日でした。検査入院で不安な時、看護師さんの方々皆優しい言葉遣いでいて、他の患者さんや職員さん同士の”ありがとう”の声掛け等思いやりが見え、心が落ちつきしました。若い看護師さんも親身に置いた患者さんに話しかけられ、かわいい靴下をほめたり、浴室に誘って清潔さを保たせるまで遂行したり、とても上手な手順で進めるのは先輩方を見習ってのことと思われました。先生をはじめ、いろいろと検査くださった技師の方々にもお礼を申し上げます。歳ばかり重ねても優しい徳を積み忘れてはいけないことを教わりました。ありがとうございました。
（5A） スタッフさんが患者さん一人ひとりに対しての気遣いが良い。
（5B） 休み明けは特に忙しい中、看護師さん達が一生懸命対応していて感心しました。やはりどこの会社・病院でも人材不足なんですね。限られた人数の中、笑顔を絶やさずエライ！です。今後も頑張ってくださいね。感謝しかありません！
（6A） 皆さんありがとうございました。お世話になりました。
（6A） 患者の気持ちがよくわかり、ありがたいです。心の支えになります。