

投書・ご意見について

1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>ツフ間でもご意見を共有させていただきました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">救急外来</p>	<p>ないか確認いたしました。また、日常清掃において便器だけでなく壁や手すりなど周囲の汚れについても注意するよう指導させていただきました。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>
<p>病院内に駐車料金の事前精算機があると便利だと思います。（小銭の準備、出口の混雑）</p>	<p>ナースコール。今かけてある場所だと非常に取りづらい。まくらを固定してほしい。</p>	<p>精神神経科のカウンセラー先生を増員してください。富士市の基幹病院なので、人員増員が必要なのでお願いします。富士は良いカウンセラーさんがいないと言って通院していない70代の方もいます。</p>
<p>貴重なご意見ありがとうございます。事前精算機の導入には大規模なシステム改修が必要になるため、現施設での導入は難しい状況ではありますが、現在計画の中の新病院建設の検討において参考にさせていただきます。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>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。ナースコールは手元に置くようにしています。個々の患者さんに合った場所を確認し対応するようにスタッフに指導していきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">5A</p>	<p>この度は、精神神経科に期待された上でのご意見と受け止めております。誠にありがとうございます。当院の精神神経科は、常勤医師と大学から派遣されている非常勤医師及び公認心理師により患者さんの対応をしております。昨今、特に地方では、医師をはじめとする医療職の確保は大変厳しい状況にあり、当院においても同様であるため、毎年、複数回にわたり大学訪問を行い、継続した医師派遣の要望を行うなど、医師の確保に努めております。今後も患者さんが安心して受診できる体制を整えられるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">人事担当</p>
<p>冷たい風がおりてくる。非常に寒い。昼間は西日も当たりよかったが、夜になると天井より冷たい風が降りてくる。一晩中、寒さとの戦いでまいった。上からの冷たい風、何とかしてください。病人にはきついです。一晩中、寒いです。</p>	<p>面会時間をもう少し長くしていただきたいです。現在の15～17時だと仕事を早退するしかなく、何度もそうするのは難しいため、面会回数が少なくなってしまうと思います。できれば、15～18時でお願いしたいです。</p>	<p>医療事務の方と受付・看護師さんの賃金UPをお願いします。コロナ禍で働きづめなので、医療事務の方・受付・看護師さん達の賃金を独自で良いのでUPしてください。派遣の方も立派な仕事をされているから、安い賃金では離職率が上がったままになってしまうので、よろしくお願い致します。</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。天井の換気設備吹出口からの冷気が直接患者さんに当たっていると考えられます。病棟スタッフに相談していただければ、風向調整など対応を検討させていただきます。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>定期的に面会に関する検討をしています。現在、市中や院内の感染状況等を考慮し、面会時間を決めております。いただいたご意見を検討材料とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">総務担当</p>	<p>①医療事務業務につきましては業者委託をしております。患者さんから賃金に関するご意見をいただいたことを業者にも報告させていただきました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。②看護師の賃金につきまして、お気遣いいただき誠にありがとうございます。地域の基幹病院として、看護師が多忙であることは認識しており、毎年、基本給の増額改定を行い、看護師の収入が増えるよう待遇改善をしております。看護師が働きやすく、より良い看護を提供できるよう、今後も勤務環境の改善を図ることができるよう努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">①医事担当、②人事担当</p>
<p>今、TVで放送している「おむすび」。入院して食事がまずいと感じ、栄養士は食べてみてはどうかの表示。TVで少し工夫をただけで、同じ野菜も味が違うと話している。自分も野菜を育てているので、おいしく料理をしてください。</p>	<p>各所、待ちスペースと受付口が通路を挟んでいて、混雑したり、ベッドの通過が狭かったり。建て替え後は清々と人やベッドが行き来できたらいいなと思います。</p>	<p>①医事担当、②人事担当</p>
<p>病院食は治療食として、治療の一環と位置づけられています。残念ながら”おむすび”のTV放送は見ておりませんが、提供している食事に関しては新鮮な野菜、果物を使用し、季節感を出せるような工夫や様々な制限があってもおいしく食べられる料理をご用意するように日々努力をしています。もちろん栄養士も毎食検食（試食）を行っておりますことをご承知おきいただけますと幸いです。</p> <p style="text-align: right;">栄養科</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。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、狭いと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、対応してまいります。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。</p> <p style="text-align: right;">新病院建設準備室</p>	
<p>救急。時間（ある程度）を教えてほしかった。いつ移動する。各用紙をいつ持ってくる等。お忙しいのは十分承知の上で書かせていただきました。申し訳ありません。</p>	<p>ATM前の女子トイレ。掃除の人。女子トイレの中の壁に血がついていたり、手すりの所に便がついていたり、きれいではない。便器だけではなく、周りも拭いてきれいにしてほしいです。</p>	
<p>説明が足りず、不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。可能な限りお知らせできるようスタ</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。清掃スタッフと共に現場のトイレ内に汚れが</p>	

投書・ご意見について

1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。

①外来にて手術説明を医師から受けている際、看護師の電話対応の声や看護師同士の会話の音が大きく、説明が聞こえにくかった。②入院支援室のスタッフの対応がとても不愉快でした。わかりにくかったので、同じことを聞いたら、とても嫌な表情をされました。

①ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。部署で日頃の行動の振り返りと今後の対策を検討しました。電話対応やスタッフ同士の会話は、場所を変えることを原則としました。しかし、安全・安心な医療を提供するため手術説明の意思決定の場面では看護師が同席しますので、この場合は、声のトーンを下げる等、診察の妨げにならないよう配慮します。②不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフとご意見を共有し話し合いました。どのような場面であっても、丁寧な対応を心がけてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。

①外科外来、②入院支援室

トイレの便座を温かくし、温水にしてほしい。

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。昨年度から実施しています病棟改修工事において、順次、洋風大便器への取替えを行い、温水暖房便座に更新しております。

施設物品担当

入院支援室で音声の指導中、3人のご家族(?)が入ってきました。最初から最後まで話声中、とても聞き取りにくく、不愉快でした。私達よりも後から入室したのに、先に出て行かれましたが、音声指導は必要でしょうか？

入院支援室では、初めての入院や前回の入院から半年以上経過した患者さんやご家族に動画視聴をお願いしています。ご指摘にあるように音声指導について、今後業務を見直し検討いたします。ご意見をいただき、ありがとうございました。

入院支援室

救急車要請が可能か電話をした時、医師から呼んでも大丈夫だと言われたと聞きましたが、お願いしますとやり取りしたが、自分で119にかけなくてはいけないという説明もなく、また、このやり取りで来てくれ

るものだという風に捉えたので、もしかしてと気づくまで30分くらいかかった。危険な状態だったので、一言、ご自身で要請してくださいと言ってもらえたらと思う。勘違いする人もいると思う。

不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんとご家族へ迅速な対応とわかりやすい説明を徹底してまいります。

救急外来

通院を3週に1回してありますが、血尿が出ていても大丈夫なのか、膀胱の痛みを訴えても、うーん、管が入ってますからとしか言わないので、大丈夫なのか、心配になります。血液検査なども得にしてもらえず、こちらから言わなければ、何もやっていただけないのか、なぜ、原因を調べないのか、納得できません。

釈然としない気持ちにさせてしまい、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、患者さんからの訴えに対して、考えられる原因や今後の経過、検査不要の場合はその理由等を丁寧に説明するよう周知しました。検査をご希望であれば、お気軽に主治医にご相談ください。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。

泌尿器科

男性医師、看護師等。女性患者のベッドへ訪れる時は、カーテンの外で声掛けしてから入ってもらいたい。突然カーテンに手をかけられて、着替え中だったり、体操中で変な姿勢の際中だったり、びっくりします。

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。カーテン内にいる患者さんの気持ちを考え部屋を訪室する前にカーテンの外で声をかけるようにしていきます。今後はこのようなことがないように丁寧な関りを心がけていきます。貴重なご意見をありがとうございました。

5A

7階。清掃の方で、周りを見ないで、ぶつかりそうになっても知らんぷり。もう少し気を遣って掃除してください。独り言が多いです。

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。今回ご指摘いただいた内容を清掃スタッフに

伝え、清掃委託業者に対して改めて接遇教育を実施するよう指導いたしました。

施設物品担当

ナースコールの向こうで「隔離の人」と言われたのはさすがに傷つきます。もう誰とも話したくない。手術後の入院初夜、同室の人が夜中何度も大きな声で話しかけてきて全然眠れず、足音が聞こえるたび怖かった。やっと退院できるかも！という退院前日、同室の人のコロナで自分までコロナみたいな扱い。仕方ないとわかっているけど、ナースコール2回無視は辛かった。赤ちゃんを失ったことよりも入院中の孤独の方が辛い。何か悪いことしたかなと自分を責めてしまう。我慢せずに部屋を変わりたいと早く言えばよかったのかな。

手術当日、お身体が大変な中、配慮が至らず申し訳ございませんでした。また、患者さんがお辛い思いをしている際での私どもの対応は不適切であったと思います。今後はこのようなことのないようスタッフの教育に努めてまいります。

7B

駐車場が9:30に第3駐車場に行きましたが、道路まで渋滞してゲート内に入っても係員がおらず、どこへ駐車してよいのかわかりづらいです。

この度はご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。当院の駐車場では十分な駐車台数が確保できていないため、慢性的な渋滞が発生しご迷惑をお掛けしております。駐車場運営経費の都合により駐車場内に誘導員を配置することは難しい状況であります。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

入院すると病室という環境の変化、手術への不安、痛み等により眠ることが難しいです。・病室入口天井の常夜灯の改善。入ってすぐのベッドは常夜灯の光がまともに見え、眠りの妨げになります。(一部の部屋は改善?)・テレビについて。消灯中、(朝早くも)テレビがついているとカーテン越しに光の明暗によるチカチカが見えます。テレビ使用注意の中で、イヤホンの使用と光が関係するので禁止を唱えてください。・カーテン。しっかりすき間なく閉まらなかった

投書・ご意見について

1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。

り、戻る箇所がありました。マグネット使用すれば。（新市立病院に期待します。）

病室の常夜灯の光についてとカーテンの不具合については、個別に対応を検討させていただきますので病棟スタッフにご相談ください。また、テレビの使用上の注意事項については、改めて注意喚起させていただきます。

施設物品担当

病院が休みの土日は、職員の方がみんなお休みになるので、平日のように検査やリハビリなどなく、ベッドにほとんど寝ているだけの2日間を過ごさなければならず、面会もない、無駄な日を送ります。職員不足もあるでしょうが、交替で出勤してほしいです。私は金曜日に手術したので、心細い2日間でした。

この度は、不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。術後の身体状況に合わせた離床をすすめ、患者さんに寄り添った看護をさせていただきます。ご意見ありがとうございました。

看護部

2階内科外来。雨漏りはいつ直るのか？壁が汚いです。きれいに塗り替えることはできませんか？気持ちが余計落ち込みます。

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。内科外来の漏水については、令和7年度に改修工事の実施を計画しております。

施設物品担当

夜、救急外来から入ってくださいと連絡があり向かいました。その際、入口のすぐ横で3人位でタバコを吸っている方がいてとてもおいと煙がきつく、困りました。（妊娠中だったこともあり）また、帰るときも同じ場所を通りましたが、前を歩いていた方が、出口の扉を出てすぐ煙草に火をつけ、くわえたばこで歩き始められました。吸ってもよい場所になっているのか否かわかりませんが、救急の方が往来する場所なので、タバコはやめる、または注意していただきたいです。

この度はご来院の折、ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。当院は病院敷地内を全面禁煙と定めております。このことについて今一度院内周知するとともに、

救急外来付近に禁煙ポスターを掲示し、同じ事案が発生しないよう注意喚起をさせていただきます。

病院機能改善委員会

スマホが充電切れてしまっています。スマホの充電器を入れてください。

スマホの充電については、病室に設置されているコンセントプラグの利用が可能です。充電ケーブル等は個人で準備をお願いします。

施設物品担当

3C東寄り男子トイレ。①男子トイレのステンレス流し台の中央の柱に2度ほど足先が当たりました。体のバランスが崩れ転倒する可能性もあるので、柱を奥に10cmくらい移動（曲げる？）できると、安全が確保でき良いかなと思いました。②同じく男子腰掛トイレ内の座って左側にも手すりがあるとお尻を拭く時、体が安定して良いかなと思いました。

3C病棟男子トイレの流し台の柱については、現場の状況を確認し早急に改善策を検討します。また、腰掛トイレの手摺については、来年度予定している病棟改修工事において設置を検討しております。

施設物品担当

お礼のお手紙をいただきました。

(3B)
いびき患者の部屋移動、ありがとうございました。助かります。体調を戻します。関係者の皆様へ。御苦勞様でした。これからも多くの患者のために頑張ってくださいね。

(外科)
先生、ありがとうございます。ありがとうございます。ありがとうございます。俺にはこれ以上の言葉はありません。本当にありがとうございます。先生も早く病気を治して多くの人を喜ばせてください。

(救急外来、入院支援室、7A)
救急外来で主人がお世話になり、入院となりました。子どもを二人連れて行かなければならない状況でした。説明をしてくださる間や、忙しい合間にも関わらず、子供達二人に優しく、話しかけてくださったり、お絵かきも一緒にしていただいたり、バタバタと入院の準備をして、ちょっと混乱しているところ（私が）子供達を見てくださって、しっかり説明を聞くことができました。インフル、コロナ対応の時期ですが、

7Aの看護師さんも柔軟に対応していただき、助かりました。ありがとうございました。

(外科)
先生は命の長さではなく、先が見えている母の考えを最優先にしてくださいました。おかげさまで母は苦しんでいる時間が短くなり、安らかに亡くなることができました。本当にありがとうございました。

(産婦人科、7B)
今回は、手術でお世話になりました。看護師さん皆さん優しく言葉をかけてくださり、緊張していた私を落ち着かせていただきました。術後もよくケアしていただきました。本当にありがとうございました。担当医の先生からの説明もわかりやすく納得してから臨めました。大変お世話になりました。ありがとうございます。感謝しかないです。

(産婦人科、7B)
初めての手術で不安でしたが、皆さまが丁寧に対応してくださったので、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。

(7A)
大変お世話になりました。特に看護師さんには頭が下がります。感謝の気持ちでいっぱいです。ご自身のお身体にも十分お気を付けください。ありがとうございました。

(7A)
病人に優しく接してくれる。当たり前かもしれないが、GOODです。

(4B)
入院中は本当にありがとうございました。息子にとって初めての入院でしたが、皆さんが親子共々良くしてください、おかげさまで退院できることになりました。苦しそうな息子の隣で寝ていて、24時間体制で医療を提供していただけることが本当にありがたく恵まれていることだと改めて痛感しました。息子の命を守ってください、ありがとうございます！！在宅でもしっかりサポート・対策できるように頑張ります！！皆様もお身体ご自愛ください。1週間本当にありがとうございました！！

(4B)
NHFを翌日に抜くという時、経鼻のカニュラに鼻水の固まったものが付

投書・ご意見について

1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。

着していたのを、今日は交換できないけど、ときれいに拭き取ってくださいました。他にも明るく子供に声掛けしてくださったりと、皆さん丁寧で患者に寄り添った看護をしていただきました。大変感謝しています。ありがとうございました。

(5A)
看護師さんはとても親しみやすい。

(診療部、5A)
先生や看護師さんがとても親切で安心します。こちらが安心する口調で安心します。

(救急外来)
口調が優しく、わからないこと、困ったことがあった時、優しく質問に答えてくれ、聞きたいことを聞くことができた。

(救急外来)
全体的に早い対応

(3B)
少ない人数にも関わらず、大変よくやってくれていると思いました。Aさんは明るい性格で、患者さんの対応も素敵でした。こんな娘がいたらなーと思いました。Bさんは優しい感じでなんかイイ。Cさんは明るい、元気をもらえる感じ。看護師が天職って感じ！Dさんは巨体でガンバレ！（男の看護師さんは貴重だから今後も続けて。素直な子。）その他の方々もお世話になりました。

(7B)
腰椎麻酔はすごく痛いと思っていましたが、想像以上の痛みがなく、また丁寧に効き具合を見て下さり、安心して手術を受けることができました。術前には、看護師さん達にも些細な不安に寄り添っていただけて緊張の糸がほぐれました。術後、声をかけてくださり、皆さんのチームワークの良さや役割を感じる事ができました。まだこれからもお世話になることがあると思いますが、よろしく願います。

(7A)
とてもやさしく接してもらいました。

(7B)
お風呂と昼食の時間が少しかぶってしまっていたことに気づいて、お風呂カードを持って私の後ろの人が何時からか見て来てくださり、そのおかげでゆっくり昼食を摂ることができました。皆さん、とても明るくて

温かい言葉を毎回くださり、初産で不安でしたが、安心して過ごすことができました。心も負担なく過ごせました。年末の忙しい中、個室の希望も受け入れてくださり、ありがとうございました。

(ICU)
ていねいな説明、ありがとうございました。

(診療部、6B)
明るく接してもらい、気持ちが前向きになる。先生はわかりやすく説明していただき、感謝します。

(6A)
全職員、気持ちの良い言葉がけをしてくださいます。

(産婦人科、7B)
「痛いですよ」と気持ちに寄り添ってくださり、「不安でしたら、こうしましょう」だとか「こういう方法もあります」だとか、とても優しく対応していただけました。本当にしんどかったので、助かりました。

(救急外来)
皆、優しくかったです。

(外科)
病気の説明、手術の進め方、大変わかりやすく丁寧に教えてくださって、安心してお願いできました。本当にありがとうございました。

(4B)
どの看護師さんも優しく声をかけていただいてありがたかったです。小さい子供の手術、命にかかわるようなものではないと言っても、不安でいっぱいでしたが、手術室の皆さんが明るい雰囲気ですスタートして下さって心強かったです。子どもも「くまもん先生がいちごのにおいしたよ」と言っていました。本当にありがとうございました。

(診療部、救急外来)
丁寧に説明してくれました。

(診療部、ICU)
症状の内容・処置方法、細かく説明ありがたいです。（あまり頭に残っていませんが。）

(腎臓内科)
説明がわかりやすかった。

(産婦人科、麻酔科、7B)
初めての外来、待つ長いけど、みんな優しく安心した。主治医の先生も麻酔の先生も明るく説明してくれて、全然落ち込まずにいられた。

(救急隊、救急外来)

救急隊（鷹岡）、救急外来の職員皆様の丁寧な対応、ありがとうございました。

(診療部、救急外来)
夜間、休み中に対応していただき、ありがたいです。説明が丁寧でわかりやすい。

(7A)
病気で落ち込んでいる時、やさしく明るく接していただき、気持ちが楽になりました。今後も頑張ってお前さんを励ましていただきたいと思います。

(全体)
職員の方はどなたもしっかりしていると感じました。

(診療部、5B、清掃)
数年前にも入院したことがあるが、その時と比べて職員さんがとてもよかったです。専門職としてのアドバイスはもちろん、接遇など素晴らしかったです。掃除をしてくださる方々も入室する時は、声をかけて入ってくれるし、感謝しなければいけない立場の私に、ありがとうございました、と伝えてくれて嬉しかったです。たまたまクリスマスのコンサートがあって、色々な思いが出て涙が出ました。お世話になりました。ありがとうございました。

(腎臓内科、6B)
長い入院中には、大変お世話になり、心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。皆様には、ご迷惑をおかけしたと存じます。その中で、先生を好きになり好きな歌手の写真を貼っていただいたり、声をかけていただいたり、心温まる優しさを受け、安らかに旅立てたことと家族一同感謝しております。時節柄お忙しいと存じますが、ご自愛ください。

(5A)
全員の方の接客と接遇に感謝します。「何かあったら遠慮なく言ってくださいね。」「痛い時は我慢せずに痛み止め出しますから言ってくださいね。」の言葉に安心しました。お客様等相手のいる職場では、あいさつと笑顔が大切です。これからも願います。ありがとうございました。

(産婦人科、7B)
初めての手術で、何もわからない私に皆さん生活の仕方や手術後のケア、術後で身体が思うようにいかない時も寄り添ってもらえて本当に助

投書・ご意見について

1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。

かりました。忙しい中、ナースコールにも対応していただき、ありがたかったです。大変お世話になりました。

（消化器内科、5B）

先生は忙しい中、こまめに病室に顔を出し、健康状態、体調確認、退院後の生活等について、親身になって考えていただき、毎日安心できました。看護師さんは色々なお願いをしても、嫌な顔せず、笑顔で元気良い返事で対応いただいた。病院の皆さん全員が、来院された方を第一に考えていることが「うれしかった」です。

（脳神経内科、4B、リハビリテーション科）

耐えられないほどの体中の痛みで、辛い年末年始でしたが、1月6日に先生に診ていただいて入院し、検査、治療を受けることができました。病棟の看護師さん達には優しく親切にいただき、不安な入院生活も乗り切ることができました。看護師の皆さんは優しく、気さくでつい甘えてしまい、ご迷惑をかけてしまったかと思えます。理学療法士さんにも、いつも温かいお言葉をかけていただき、嬉しかったです。先生の顔を見ると安心しましたし、理学療法士のお二人が来てくださると嬉しかったです。大変お世話になりました。ありがとうございました。

（3C）

看護師の皆様には、大変お世話になりました。皆さんの幅広い仕事内容には驚きました。皆さんがそれぞれ個性を発揮して、様々な看護に取り組まれる姿は輝いて見えました。これからも健康に気を付けて取り組んでください。

（全体）

1階の人、全て親切丁寧。とても親切で安心した。

（3B）

対応してくれた看護師さん、気配り思いやりグッドでした。入院中の注意点、種々の測定、検査等々を詳しく説明があり、安心して、生検入院生活ができた。気配り思いやりを感じた。感謝！