

投書・ご意見について

4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。

お礼のお手紙をいただきました。
（糖尿病・内分泌内科、消化器内科） 救急外来で対応してくださった先生のテキパキとした処置、精神的に安心することができました。感謝です。翌日から担当してくださった先生も素晴らしい方でした。説明もわかりやすく内視鏡の操作も上手で、丁寧によく診ていただきました。
（小児科、4B） 担当看護師さんの笑顔が素敵で話していて楽しかったです。上の子たちのことまで気遣ってくださり、ありがとうございました。おかげで、入院している子の世話を短時間でも充実させることができました。お世話になりました。また、主治医の先生や看護師さんの対応が早く、不安を感じる時間が少なかったのも、気持ち的に楽に過ごせました。本当にありがとうございました。
（小児科） 先生が状況を詳しく説明してくださったので、安心できました。ありがとうございました。
（小児科、4B） すぐに対応していただいたので、安心しました。看護師さんも先生も優しく丁寧にお話してくれました。ありがとうございました。
（4B） 上の子に会えないし、下の子も寝てばかりで、少し寂しく思っていたので、スタッフの方とお話にとっても癒されました。くだらない話にも付き合ってください、ありがとうございました。
（4B） やっと子どもと一緒に生活が始まるので楽しみです。本当にお世話になりました。ありがとうございました。
（4B） 大変お世話になりました。皆さんとても優しく対応してくださり、入院中の不安が和らぎました。おかげで元気になり、感謝しています。ありがとうございました。
（4B） 1時間おきの点滴チェック、大変だったと思います。ありがとうございました。付き添いが体調を悪くした時も快く受診させてくださったので、助かりました。

（4B） 子にも親にも手厚くお世話をしてくださり、ありがとうございました。入院したからこそ得られた気づきもたくさんありました。無事に入院生活を送ることができ、感謝の気持ちでいっぱいです。
（4B） 初めは不安ばかりで、点滴をされている赤ちゃんを見て悲しくなりました。でも、看護師さんたちが話を聞いてくれて丁寧に対応してくれたおかげで、不安もなくなり、安心して預けることができました。本当にありがとうございました。
（4B） 元気に産んであげられなかったという後悔もありましたが、元気に手足を動かし、ミルクを飲んでくれる姿を見てくよくよしてもいられないと思い、前を向けるようになりました。お父さんが熊本に帰る日、面会時間外にもかかわらず、ミルクやおむつ交換をさせていただいて本当に感謝しています。ノートにその日の様子を書いてくださって嬉しく思いました。早く一緒に過ごせるようになるといいな。
（4B） どの看護師さんも優しく接してくださったのでよかったです。ありがとうございました。
（5A） いつも笑顔で、ちょっとした変化にも気づいてくれて、私のくだらない話にも耳を傾けてくれて、心強かったです。本当にありがとうございました。
（5A） 看護師の方はとてもさわやかで、いつも気持ちのいい対応をしてくださいました。ある看護師さんは、特に親身に色々な患者さんの話に耳を傾け、丁寧な対応をされていました。忙しいと思うのですが、皆さん笑顔で仕事をしていました。
（耳鼻咽喉科、5A） 先生や看護師さんの親切で丁寧な対応に感謝いたします。ありがとうございました。
（5A） 退院できるのは、看護師の皆さんのおかげです。優しく接してくださり、ありがとうございました。お仕事大変だと思いますが、がんばって

ください。私も色々がんばります。お元気で。
（整形外科、3C） ずいぶん長い入院生活でした。その間、自分勝手な私をなだめてくださり、しかってください、優しく接してくださいました。本当にありがとうございました。

ご意見等について回答いたします。
患者・家族への対応が非常に悪いです。こちらは医療費を支払っているのですから、患者・家族の希望をしっかりと聞いて、なるべく希望通りの治療と対応をしてほしい。家族の希望を伝えても非常にいやそうな顔をされ、ナースステーションで悪口を言っていたので、非常に憤りを感じています。
不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。治療方針は、患者さんの病態や治療の効果、危険性などを考慮し提案しております。できる限りご希望に添えるよう考えておりますが、安全な療養環境の確保のために患者さんの意に添えないこともありますので、ご不明な点等があれば詳しく説明を受け、納得されて治療を受けていただきますようお願いいたします。業務中の言葉遣いや態度については、不快な思いをさせないよう各部署の会議等で指導してまいりますので、ご理解いただ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。
（全体）

病状説明を希望すると面倒くさそうに話しました。家族が心配しているにもかかわらず、話を途中で打ち切り、先に出て行ってしまった。こちらは命を医者に預けてお願いしているのです。あの嫌そうな態度は医者として失格だと思います。
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。当院は地域の基幹病院であるとともに、大学病院から派遣される若手医師の教育の場として重要な位置づけとなっております。新任医師には接遇や診療の心得について日頃から教育しておりますが、今回は十分に教育が行き届かず大変ご迷惑をおかけしました。内科責任者から内科に所属する医師に対し、ご意見を伝え、患者さんにご家族への配慮を欠かさぬよう

投書・ご意見について

4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。

指導しました。今後も全職員に対する接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（内科）

市民は中央病院を頼りにしています。看護師、職員の方はいつも優しく接してくださり、快く思っていますが、一部の医師の態度に怯えてしまい、思うように話せない状況です。全体のイメージダウンになり、誠に残念です。

市民の皆様の期待に応えられるよう、当該医師はもちろんスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。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。

（泌尿器科）

予約時間が遅れることは仕方ないと思っておりますが、横になって休むことができません。内科は休める場所が奥にあります。入りづらいです。

この度は、対応が行き届かず辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。具合の悪い際は、受付にお申し出ください。状況に応じ対応させていただきます。

（内科外来）

産婦人科を受診した際、カンファレンスルームから看護師の方の大きな話し声が聞こえました。内容は人の悪口などで、外の患者さんに全て筒抜けです。休憩中だと思いますが、時と場を考えるべきだと思います。院内の職員の質の差に驚きました。

この度は、大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。日頃から外来業務の中で言葉遣いや態度には気をつけておりますが、指導が行き届かなかつたと深く反省しております。今後はこのようなことのない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。

（産婦人科外来）

お見舞いに来た会社の人に個人情報ばらされました。病室への案内に関する名前の公表には同意しましたが、個人情報公表に同意したつもりはありません。スタッフの意識が低すぎると思います。

対応の不手際に不快な思いをさせ

てしまい、申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように守秘義務を果たすよう心がけ、個人情報の保護に努めてまいります。

（7A）

食事は人それぞれ違うのはわかりますが、選べるおかずがうらやましいです。鶏肉、魚は硬く、味噌汁は冷め、食事代を上げてもいいから美味しい物が食べたいですね。

選択メニューは毎日導入しておりますが、食種によっては、治療を優先に考慮し、自由に選択できない場合がございます。ご承知ください。また、お食事は保温保冷配膳車を使用し、各病棟に配膳をしておりますが、配膳されてから召し上がるまでに時間がかかると多少温かさがなくなる場合も考えられます。今後は温かいものは温かく、冷たいものは冷たく配膳するよう努めてまいります。

（栄養科）

寝る時に心電図のコードと機械が体に絡まり、寝にくそうでした。もっと薄型で軽量なら、体に一緒に貼られて剥がれないのにな、と思いました。

ご意見ありがとうございました。この度はご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。私たち医療従事者も体に装着する心電図モニター送信機の小型軽量化を願っております。医療機器メーカーも努力をしております。当院では、今後、心電図モニターの更新を計画しておりますので、現在よりもさらに小型軽量化された心電図モニターの導入を検討してまいります。

（病院経営課（病棟委員会））

意見箱がどこにあるのか、わかりにくいです。しかも小さい。もっとわかりやすく、目立つところに置くべきです。

投書箱は、各病棟デイルーム付近、ICU家族控室及び地域連携室前に設置しておりますが、わからない場合は、スタッフのご案内しますのでお尋ねください。直接、スタッフに手渡していただいてもかまいません。いただいたご意見を参考に、入院案内の配置図に投書箱の位置を明示する等の改善策を検討してまいります。

（病院経営課）

アイスクリームの自動販売機を1台くらい入れてください。お願いします。

アイスクリームは売店で平日は午前7時30分から午後8時まで、土日祝日は午前8時30分から午後6時までご購入いただけます。今回ご提案いただきましたアイスクリームの自動販売機ですが、入院されている患者さんの中には、食事制限のある患者さんいらっしゃいますので、いつでも購入できる環境は、患者さんの療養の妨げになることも考えられます。恐れ入りますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

（病院総務課）

テレビカードが高く、すぐに終わる。電気代を支払うようにして、カードはなくすべき。冷蔵庫も残額があっても途中で電源を切られて随分損です。

テレビカードについては、平成28年1月より従来と同額のカード料金で、視聴時間を1時間45分ほど増やしたカードになっております。ご提案いただきました冷蔵庫についても、今後の参考とさせていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。また、使い切らないカードについては、精算機で残額を返金できますので、ご利用ください。

（病院総務課）

ビニール傘を使っているが、病院で5本くらい盗まれた。鍵付の傘立ての導入を考えてほしい。

ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。鍵付きの傘立てを設置した場合、鍵を紛失されたり持ち帰ってしまわれたりするなど、様々なケースが想定されます。今後、傘立て買い換えの際の参考とさせていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

（病院総務課）

夜、外で30分程度電話をして戻ろうとしたところ、警備員にいきなり怒られました。規則も大事ですが、暑くて眠れない、1階に居ることもだめ、外に涼みに行くことすら許されない。患者は犯罪者ではありません。警備員には、もう少し言葉遣い、言動に配慮していただきたい。

不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。警備員に

投書・ご意見について

4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。

は、事実を確認し、厳しく指導いたしました。今後、このようなことがないように十分注意してまいりますので、ご理解をお願いいたします。

（病院総務課）

挨拶、受け答えなど、全体的に無愛想です。

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。病院で働く一員として、病气やけがで来院される患者さんに、少しでも元気を与えられるような思いやりのある接遇を目指し、日頃から接遇研修会などを実施しているところではありますが、今回このようなご指摘を受けましたことを真摯に受け止め、受付スタッフ全員が接遇意識を高めていけるよう努力してまいります。

（医事課）