

投書・ご意見について

7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。

子宮口を広げる際、声掛けが一切なく、処置終了後も痛みを我慢する患者へのフォローがない。終わってすぐ電話をかけ始めて次の仕事へ。胎状奇胎疑いの入院だが、妊娠がかなわなかった悲しみと痛みを伴う処置をする辛さ、今後の妊娠への不安を抱いている中、先生の対応は患者の気持ちに寄り添うものとは言い難く、明日の処置もこの先生だったら怖いな、という不安が増した。処置や術前説明・確認は誰がするのかなど必要な情報を提示してほしい。持病により麻酔禁忌だが、麻酔薬の説明がなく、自分から確認を求めた。どの麻酔が使えるか確認するとわかれたまま、何の情報もなく、入院を迎えた。もう少し誠実な対応を望みます。

配慮のない対応により、不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。当該医師に対して、患者さんの不安や疑問を取り除くため、気持ちに寄り添った声掛けをし、説明を尽くす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。

産婦人科

ICU から病棟に移動してきた年配者の方が導尿カテーテル装着が初めてだと分かるのですが、ICUで十分フィット感、排尿時等の感触を十分説明されておらず、7A病棟に入室後、トイレに行きたいと大声を出して、迷惑に思いました。

この度は、スタッフの説明不足によりご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。導尿カテーテル挿入などの処置の際には、カテーテル挿入による弊害を含め、わかりやすく丁寧な説明をしていくことをスタッフに指導いたしました。病棟が変わっても移動後の病棟において患者さんの不安や疑問に丁寧に対応してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

7A

心電図検査の方が男性でしたので、違和感がありました。女性の患者には女性の検査員が良いと思います。

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。昨年10月より女性技師を希望する患者さんに向け窓口にてお申し出いただく

ようをお願いを掲示しております。また、当課では女性の患者さんには、極力、女性技師が対応するようにしておりますが、女性技師が不在等で、男性技師の対応となってしまうことがあります。女性技師を希望する際は、気兼ねなく職員にお申し出いただくようお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。

臨床検査科

母の入院当日、入院前にあちこちで検査をしなければならず、車いすで1階に行ったり2階に行ったり、また1階に戻って検査でまた2階に行くというような内容でした。身体の具合が悪いのに、もう少し効率よく1階での検査が終わってから2階とかになってくれたらよかったです。

体調がすぐれない中、大変な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院前の検査は、通常、入院日とは別の日に行いますが、今回は患者さんの体調に配慮し、入院当日に組みさせていただきました。さらに、医師の判断で検査が追加されたため、多くの検査を一度に実施していただくことになり、ご負担をおかけする結果となってしまいました。今後は、医師や入院支援室と連携し、お身体に負担のないよう効率の良い対応に努めてまいります。

外来

CS セットコーナーへ行くと不愛想な職員に対応され、初めての入院で何もわからず不安の中、パジャマサイズを聞かれたが、「Mじゃ小さいかな。Lじゃ大きすぎるかな。」という夫とやり取りをしている間も迷惑そうに早くしろ！という態度でしたが、「じゃあ、Lで。」と決めると「別にサイズが合わなければ途中で返れば…」という言葉。早く言ってくればいいのに。入院する患者・家族に対する態度ではないと感じました。接客業失格だと思います。笑顔も1回もなかったです。

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。本貸出しサービスは、民間事業者により実施している業務であります。今回のご意見を業務責任者に伝え、改めて従事している職員に対する接客教育を行うよう指導してまいります。

施設物品担当

長期入院中の患者さんが、看護師や

他の患者に対してマウント取ってとても不愉快だった。消灯時間も守らなく、自分勝手な人だった。周りの患者はストレスだったと思う。ルールは徹底した方が良いのでは。

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。入院中の規則について、理解していただけるように個別に説明をしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

3C

できたらホールに自動販売機があれば良いと思います。

入院患者様の中には、食事療法をされている方が多数いらっしゃいますので、各病棟への自動販売機の設置は考えておりません。ご理解のほどお願いいたします。

施設物品担当

喘鳴で受診し診察、処置、診察を受け、一時的に良くなったが、再度ゼーゼーしだしたため、帰る前に受付に子どもの様子を伝え、本当に帰宅しても良いのか確認。すると医師や他のスタッフに相談もせず、かえって良いと言われ帰宅となる。しかし、帰りの道中で状態が悪化したため再受診、入院となりました。再受診する際の電話の窓口もその方でしたが、「いつ頃来れるのか明確にしてももらわないと困る。」等と強い口調で言われたり、そちらの都合ばかり押し付けられてとても不愉快でした。

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。当該職員に対し、診療に関わることについては、自己判断せず、必ず医師・看護師に報告すること、また、患者さん・ご家族への対応時の口調や態度についても指導しました。外来スタッフにも周知し、安全・安心な対応に努めてまいります。

小児科外来

歯磨きの時に持ってくるおしぼりを配膳の時に持ってきてほしい。手拭きのおしぼりで使いたい。朝、洗顔に行けない人のために朝の検温時（6:00頃）に顔を拭くおしぼりを配ってほしい。

この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。歯磨きと配膳の時は手拭き用のおしぼりを配布することを徹底してまいります。顔を拭くおしぼりは、必要な患者さん全員

投書・ご意見について

7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。

に行き渡るように清拭時（9時頃）に渡すようにしていますが、朝の検温時にご希望される方はお渡しするようにしてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

7A

生後8か月で心エコー受けました。泣いたり動いたりするのは当たり前の月齢だと思います。正確な検査を行うために、鎮静剤の使用を検討してはどうでしょうか。「大泣きでしたね。」と診察で言われたのも不快でした。子どもは我慢できません。

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。心エコーは短時間の検査であるため、お昼寝に合わせて実施する等の工夫をしております。また、検査内容や月齢に応じて鎮静剤の使用を決定しております。ご理解とご協力をお願いいたします。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。

小児科

これから入院するのに不安いっぱいのところ、お忙しいし、事務処理・対応多くて大変だと思いますが、マスクをしていて目だけ見えているから、余計に目がきつく感じます。もう少し柔らかい目で対応していただけたら入院も安心できるかも、です。

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。入院支援室では、入院日に患者さんに説明や当日の体調を確認し病棟に案内しています。現在もコロナウイルス感染防止のため、マスクを装着していますが、笑顔を心がけ対応してまいります。

地域医療連携センター

院内Wi-Fiを設置してほしい。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療業務用のネットワークの一部にWi-Fiを利用しています。そのため、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ございます。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ますが、多額の経費が必要となるため、現在は公衆Wi-Fiの提供を1階のロビー付近に限らせていただいております。

システム担当

看護師の待遇改善を求めます。（お

金）

お気遣い誠にありがとうございます。地域の基幹病院として二次救急を担う当院は、入退院が多く看護師は多忙であります。そのため、給与の面では、令和4年度に3%分の手当を増額し、毎年、基本給を増額改定しております。また、最も手厚い7対1看護体制（患者7人に対し看護師1人が勤務）、看護師を補助する看護補助者の配置の他、昨年度より、夜勤人員の1名増員、各病棟の状況に合わせた勤務開始時間の導入等を実施しております。より良い看護を提供できるよう、看護師が働きやすい環境を確保するよう努めてまいります。

人事担当

一部の患者さんがやりたい放題やっているため、入院時の約束事は徹底させるようにしていただきたいと思うこともありました。どこの病院、病室でもあることだと思います。忙しい中、申し訳ありませんが、今後のためによりしくお願いします。

大部屋での携帯電話使用、夜間の飲食等に関してのご指摘であると記憶しております。患者さんへは、共同生活のルールを守っていただくように主治医と共に何度か説明しておりましたが、守られずご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後も入院時のルール説明を徹底し、患者さんが快適に過ごせるように心配りをしていきたいと思っております。

6B

お礼のお手紙をいただきました。

（救急外来）
慌てている私にも親切に対応していただきました。ありがとうございます。

（7A）
皆様に大変よくしていただきありがとうございます。また、点滴を何人もの看護師さんが確認しに来てくださり、間違いのないと感心いたしました。お世話になりました。退院するのが名残惜しい感じです。ありがとうございます。

（5A）
不安な気持ちを笑顔で癒してくれた。

（4A）
今回は、初めての出産でしたが、皆

様のサポートのおかげで、母子ともに健康で退院することができます。本当にありがとうございました。お食事を持ってきてくださったり、夜中のナースコールなどたくさん甘えさせていただきました。感謝でいっぱいです。

（血液内科、7B、地域連携室）
スタッフの方全員親切に対応していただき、とても感謝しています。ありがとうございます。母も喜んでいました。色々な不安なこととか何回も問合せしたり、質問したりしましたが、優しく対応していただき、ありがとうございました。

（診療部、4A）
関わってくださった医師、看護師の皆様、初めての手術・入院で不安いっぱいでしたが、皆様の優しい心遣いや気配りなど、とても嬉しかったです。私も福祉関係で働いておりますが、4A病棟の皆様の接遇を見習っていこうと思います。大変お世話になり、ありがとうございました。

（救急外来、4A）
救急外来で検査結果待ちをしている間など、とても不安でそわそわしていたのですが、佐藤さんが優しくお声がけくださり、私も家族もとても励みになりました。また、4A病棟の皆様には、4月に切迫早産で入院した時にも大変お世話になりました。不安な気持ちを丁寧に聞いてくださり、今回は母乳のことで助産師さんにも本当にお世話になり、ありがたかったです。もう入院で戻ってこないようにしたいのですが、本当にありがとうございました。

（整形外科、3C、リハビリテーション科）
先生、大変お世話になりました。ちょくちょく部屋に来てくださり、傷を診たり、色々アドバイスしていただきました。リハビリの先生、色々指導してくださり、ありがとうございました。看護師さんも皆さん親切でした。

（3C）
皆様とても親切にしてくださった。職員の皆さん、お世話になりました。

（7B）
本日は、救急医療対応ありがとうございました。

（7B）
本当に看護師さん忙しくて大変なの

投書・ご意見について

7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。

によくやっていただきました。優しくしていただきまして、感謝です。幸い異常もなく、元気に帰れることになりました。皆さん、がんばってください。

(4B)
親切に説明してくださり、安心できました。

(救急外来)
親切、親身になっていただきました。

(産婦人科、4A)
人生で初めての手術でした。たった少しの時間とはいえ、不安でしんどかったです。オペ前の準備段階でたくさん声をかけてくださり、安心しました。先生は妊娠中からもたくさん助けていただき、安定して大好きです。4Aのスタッフの方々も皆さん優しく好きです。

(診療部、3B)
担当医師の信頼感が最高。看護師をはじめ、全てのスタッフの対応よく、気持ちよく過ごせました。先生は聞いたことには的確に回答・アドバイスがあり、心配させない。(妻が見舞い時、エレベーターで同乗させ、医師から状況説明していただき、感謝していました。看護師は基本の挨拶が自然で好感度の人が多い。10日間お世話になりましたが、気持ちよく退院できました。

(3C)
入院生活中、とても親切丁寧に対応していただき、助かりました。不安もなく過ごすことができました。ありがとうございました。

(3C)
皆さん、優しく丁寧かつ適切な応答をしてくださり、入院も手術も初めて体験する者にとって安心して全てを受け入れることができました。改めて、皆さんの笑顔、声掛け、対応...天使だ!!と思って感謝しています。学んだことマニュアルを確実に自分のものとし、お一人お一人の個性を生かした自然な実践です。立場・年齢・職分など上下左右のつながりが良好なのだと思います。

(診療部)
詳しく教えてくれた。

(産婦人科、4A)
ナースコール対応がすぐでとてもありがたかったです。母乳マッサージ・搾乳など、職員からの提案、情報共有をしていただけていたため、

固まることなくすごくありがたかったです。陣痛が始まってから出産までたくさんの人に支えていただきました。睡眠への配慮もしていただき、快適に過ごすことができました。ありがとうございました。医師の回診も毎日あり、不安なことが相談できる状況で過ごしやすかったです。

(麻酔科、手術室)
麻酔時の説明からオペまで笑わせてくださり、リラックスして手術に望めました。担当の看護師さんとてもよくしてくださいました。他の看護師さん達も関わってくれる全ての方が親切で安心しました。これってとてもすごいことだなと思います。色々な所に入院してきましたが、本当に優しくしてくださり、ありがとうございました。

(産婦人科、4A)
先生は術前わかりやすい説明で、信頼して手術を受けることができました。術後は診察に来てくださり、励ましの言葉をかけていただき、前向きに慣れました。看護師の皆さんは、術後日々の体調の変化に合わせて対応してくださり、言葉がけも優しくとても感謝しています。大変お世話になりました。ありがとうございました。

(整形外科、3C、リハビリテーション科)
今回、右足骨折で緊急入院させていただきました。先生にお任せして手術をしていただき、本当に心から感謝しております。以前のように活動の場を広げていけるようリハビリを頑張っていきたいです。リハビリの先生、ナースセンターの皆様、暖かい励ましの言葉やお世話をいただき、本当にありがとうございました。

(全体)
一つ一つ丁寧に話をしていただくことがとても良いことだと思います。大変なことだと思います。

(循環器内科、7A)
患者用クリニカルパスは私と付き添いの妻には大変よかったです。病院だよりもよく見させてもらっています。85歳近い患者の年寄りに対して(心臓疾患)、先生は検査内容及び結果について、耳が遠い私共に丁寧に説明していただき、どのようにするか話してくれました。7Aの受付、担当看護師様、食事担当の皆様、丁寧に説

明等していただきました。

(内科、救急外来)
皆様とても丁寧な説明をしてくださった上に、親身にお話を聞いていただけました。とても安心しました。ありがとうございました。

(消化器内科、5B)
全体的に職員たちは責任感強い。患者さんに対してとても優しい。患者さんの問題と要求をよく聞いて、すぐ解決しました。また、できないことに詳細説明すること。一流の病院、素晴らしい!!先生、看護師さんに感謝いたします。一生忘れないです。

(全体)
一流の病院。一流の職員たち。もちろん絶対に一流の上司います。全体職員たち一生懸命に仕事していることをほめてください。組織強い。団体精神一流。再び、感謝、感謝!

(診療部、5A)
優しく丁寧な口調。圧のない接し方。

(小児科、救急外来、4B)
主治医の先生や不在の時に巡回に来ていただいた先生も、不安や様子をまず聞いてから、わかりやすい説明と、どうするのが最善かの提案をしてくれ、とても助かった。入院中関わってくれた看護師さん達も優しく娘に寄り添ってくれ、安心して任せていただきました。質問にも嫌な顔一つせず、答えていただきました。皆さんの笑顔がとても印象的でした。本当にありがとうございました。

(産婦人科)
どの方もとても優しく丁寧で初めてのお産で不安な中、安心して過ごすことができました。助産師さんが母乳のことを本当に丁寧に教えて下さり、本当に感謝です。出産の時、親族が入れない中、学生の方が近くに来て下さり、とても心強かったです。近くに人がたくさんいてくださり、安心感がありました。ありがとうございました。

(3C)
どの看護師さんもみんな親切でよかったです。

(呼吸器内科、6B)
初めての入院生活でした。幸いにもそんなに重症でなく、トイレ・洗顔も一人でできたので、ナースコールすることもなかったのですが、看護師さんは呼ばれて患者さんの要求を笑顔で優しく対応してて、いつも感

投書・ご意見について

7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。

心しておりました。また、お医者さんの説明もとてもわかりやすかったです。「人ってこんなにもあたたかいんだ」と数日間ずっと感じておりました。目の前の患者さんを救うことを真剣に考えていらっしゃると思います。たまにはご自身の身体も心配して、絶対、健康でお過ごしいただけますように。本当にありがとうございました。実を言うと、お別れするのがちょっとだけさびしいです。

（麻酔科、産婦人科、4A）

初めての入院で不安もいっぱいでしたが、看護師さんがいっぱい甘やかしてくれたおかげで、不安も辛さも軽くなりました。皆さんありがとうございました。麻酔科の先生に初日に会えて良かった！！明るくて楽しくて前向きになれました。産科の先生、4Aの看護師さん、麻酔科の先生、スタッフの皆さん、ありがとうございました。

（5A）

言葉遣い、物腰、対応、すべて親切丁寧優しくて気持ちよく入院生活を送れました。ありがとうございます。

（6B）

大変忙しい業務の合間に、悩み事や元気づけをよくしてもらえました。4人には、特に感謝しています。ありがとうございます。笑顔にたくさん元気もらえました。

（6B）

めちゃくちゃ優しく接してくれてありがたかった。とにかく対応が丁寧。

（診療部、6B）

些細なことでもしっかり話を聞いて対応してくださり、ありがとうございました。特に看護師の方にはいろいろと迷惑をかけてしまったと思います。すみませんでした。長いことありがとうございました。